



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## **Programa Posgrados en Riesgos Laborales**

### **IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CENTRO DE SALUD SÚA TIPO A ZONA 1, EN EL AÑO 2020.**

Línea de Investigación

**Gestión del Conocimiento e Innovación Empresarial**

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de  
Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

**Autor:** Carmen Armelia Salas Mendoza

**Asesor:** Dr. Guillermo Chica Vivar MSc.

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2021

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Título: Identificación de los riesgos psicosociales en el Centro de Salud Súa  
Tipo A Zona 1, en el año 2020**

**Dr. Guillermo Chica Vivar**  
**ASESOR DE TESIS**

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

**Mgt. Gloria Peña Rosas**  
**LECTORA 1**

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

**Mgt. Cristina Marmolejo Cueva**  
**LECTORA 2**

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

**Mgt. Luis Hidalgo Solórzano**  
**COORDINADOR DEL PROGRAMA**

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

**Mgt. Alex Guashpa Gómez**  
**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

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

**Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2021**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Carmen Armelia Salas Mendoza portador de la cédula de ciudadanía No. 0920888302 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Carmen Armelia Salas Mendoza

C.I. 0920888302

## **CERTIFICACIÓN**

Guillermo Chica Vivar, director de Tesis, certifico haber revisado el trabajo propuesto por el maestrante, el mismo que cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles, previo el haber incorporado las sugerencias del Tribunal delegado por la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas, al trabajo de grado.

---

Dr. Guillermo Chica V., MSc

0800577934

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida, permitir mi existencia, la de mis amados hijos y conceder mi anhelada meta.

A mi eterno profesor, amigo y ahora mi ángel de la guarda que cuida y guía cada uno de mis pasos desde el cielo José Rafael Salas Díaz mi padre, gracias al sacrificio de tu vida entera pude culminar esta etapa, tu ejemplo y dedicación crearon en mí el más grande legado, nos faltó un poquito más de tiempo para que estuvieras presente a mi lado en estos momentos y ver tu gran sonrisa cargada de orgullo, dicha y felicidad, te amaré por siempre.

Carmen Armelia Salas Mendoza

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre, por su incansable apoyo moral en cada una de mis metas, por su ejemplo de lucha y perseverancia en nuestras vidas.

A mis hijos Piero, Amely y Aly, quienes fueron mi gran fortaleza en momentos de adversidad, pero el hecho de ver sus rostros me llenaba de fuerzas para continuar, mi pequeña Aly estudiaste juntito a mi corazón y tus pataditas me llenaban de ternura cuando sentía cansancio, sabía que por ustedes tenía que llegar a la meta, los amo mis pequeños.

Carmen Armelia Salas Mendoza

# **Identificación de los Riesgos Psicosociales en el centro de salud Súa Tipo A Zona 1, en el año 2020**

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Tipo A Súa para establecer su impacto dentro de la organización. Las metodologías aplicadas en el desarrollo de este estudio son descriptivas y de tipo mixta es decir cuantitativo y cualitativo, porque tiene como característica la recolección y evaluación de información, para el análisis de los datos se encuestó a los 12 trabajadores que laboran en la entidad mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 con el propósito de dar respuesta al problema que conforma la investigación. Como conclusión de este estudio se evidenció que, mediante la aplicación del citado cuestionario, se identificaron los riesgos psicosociales de los trabajadores, y se encontró factores intralaborales prevaleciendo el riesgo “apoyo social y liderazgo” y en el caso de los extralaborales como la “doble presencia”, debido a encontrar estos riesgos se pudo dar soluciones a las patologías de salud que están afectando a los trabajadores por la carga laboral. Considerar también que el estrés se presentó día a día en la realización de sus tareas dentro del área de trabajo como en sus áreas domésticas en casa. Además, este estudio reveló que el riesgo “estima” es decir la autoestima del trabajador tiene niveles altos de deterioro, por considerar que no es reconocida y respaldada su labor por los jefes de mayor jerarquía, esto se suma la inestabilidad que existe en estos momentos en cuanto a la dependencia laboral.

Palabras claves: factores psicosociales, ISTAS 21, desempeño laboral.

# **Identification of Psychosocial Risks in 2020 In The Súa Type A Zone 1 Health Center**

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the psychosocial risk factors in the work performance of the workers of the Súa Type A Health Center to establish their impact within the organization. The methodologies applied in the development of this research are descriptive of a mixed type, that is, quantitative and qualitative, because its characteristic is the collection and evaluation of information, for the data analysis, the 12 workers who work in the entity were surveyed through the application of the ISTAS 21 questionnaire in order to respond to the problem that makes up the research. As a conclusion of this study, it was evidenced that, through the application of the aforementioned questionnaire, the psychosocial risks of the workers were identified, who identified intra-occupational factors prevailing the risk "social support and leadership" and in the case of non-occupational risks such as "double presence". To provide solutions to health pathologies that are affecting workers due to the workload. Consider also that the stress presented day to day in the performance of their tasks within the work area as in their domestic areas at home. In addition, this study revealed that the risk "esteem", that is, the worker's self-esteem has high levels of deterioration, considering that their work is not recognized and supported by the higher-ranking bosses, this adds to the instability that exists in these moments regarding work dependency.

Keywords: psychosocial factors, ISTAS 21, job performance.

# ÍNDICE

Portada .....	1
Declaración de autenticidad y responsabilidad .....	i
Certificación .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
1. Introducción .....	1
Presentación del tema de investigación .....	2
Planteamiento del problema.....	3
Justificación .....	4
Objetivos .....	4
Objetivos Específicos .....	5
2. CAPÍTULO 1.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
Fundamentación teórica.....	6
Psicosociología y factores de riesgo psicosocial .....	6
Factores Psicosociales .....	7
Factores Psicosociales de Riesgo .....	8
Las dimensiones psicosociales .....	8
Riesgos Psicosociales .....	9
Importancia del estudio sobre los factores psicosociales .....	10
Principales Riesgos Psicosociales .....	11
Condiciones Ambientales de trabajo .....	13
Medio ambiente físico de trabajo .....	14
Tarea .....	14
Las características individuales .....	15
Identificación de Riesgos Psicosociales .....	15

Tabla de triple criterio del ministerio de relaciones laborales.....	16
Como se evalúan los riesgos psicosociales .....	16
Métodos de evaluación .....	16
Método ISTAS 21 versión corta.....	17
Características del método ISTAS 21.....	17
Antecedentes.....	18
Fundamentación legal.....	20
3. CAPÍTULO 2.....	21
METODOLOGÍA.....	21
Tipo de estudio .....	21
Definición conceptual y operacional de las variables .....	22
Técnicas e instrumentos.....	23
Población y muestra .....	23
Análisis de Datos .....	24
4. CAPÍTULO 3.....	25
RESULTADOS .....	25
Análisis y descripción de resultados.....	25
5. CAPÍTULO 4.....	40
Discusión .....	40
6. CAPÍTULO 5.....	41
Conclusiones.....	41
Recomendaciones .....	42
7. REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Conceptos y operacional de variable .....	22
<b>Tabla 2.</b> Población Hospital Súa.....	24
<b>Tabla 3.</b> Encuesta ISTAS 21, exigencias psicológicas .....	25
<b>Tabla 4.</b> Trabajo activo y posibilidad de desarrollo .....	27
<b>Tabla 5.</b> Riesgo psicosocial inseguridad.....	30
<b>Tabla 6.</b> Apoyo social y liderazgo .....	32
<b>Tabla 7.</b> Riesgo psicosocial Doble Presencia .....	36
<b>Tabla 8.</b> Riesgo psicosocial Estima .....	38

## Índice de figuras

<b>Figura I.</b> Exigencia Psicológica.....	10
<b>Figura II.</b> Exigencias Psicológicas .....	26
<b>Figura III.</b> Actividades y Desarrollo .....	28
<b>Figura IV.</b> Inseguridad laboral .....	31
<b>Figura V.</b> Liderazgo.....	35
<b>Figura VI.</b> Doble presencia .....	36
<b>Figura VII.</b> Estima .....	38

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el lugar de trabajo ha cambiado, lo que ha dejado atrás a las organizaciones tradicionales, para dar paso a las características de tareas operativas, trabajo online, toma de decisiones congregada, trabajo en equipo y demás. Como la competencia del mercado actual requiere una empresa organizada y dinámica el estándar de calidad puede adaptarse al entorno exigente y en constante cambio.

En el actual modelo de trabajo, son muy escasas las organizaciones que colocan su objetivo en el bienestar, felicidad y mejora de la calidad de vida de sus trabajadores, están preocupadas más bien en la búsqueda de la máxima rentabilidad, relega la necesaria evaluación de los aspectos psicológicos en los puestos de trabajo.

Una de las principales razones de esta investigación son los factores de riesgo psicosocial, porque este se han convertido en un problema de salud que afecta a los trabajadores; es importante saber que los seres humanos dedican más de un tercio de su tiempo al trabajo diario, por lo que debe mantenerse en un medio ambiente intacto con excelentes relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

La Psicología de la Salud Ocupacional, Gil-Monte (2012) es la disciplina que aborda directamente el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, en su entorno laboral y de la calidad de vida laboral. Su principal objetivo es que las personas puedan trabajar en un entorno positivo de manera saludable, servir a los colaboradores para que puedan desarrollarse profesionalmente, su trabajo sea recompensado, valorado y además de utilizar sus talentos, conocimientos y habilidades, como forma de lograr un alto desempeño en la organización y una efectiva satisfacción laboral.

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2018), los factores psicosociales son ambientes organizacionales del trabajo, estos se derivan de defectos en el diseño, organización y gestión, así como del bajo entorno social, y pueden tener consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como presión laboral, depresión, agotamiento o fatiga.

El estado ecuatoriano implementó una guía en el año 2018 donde obliga a las personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas a aplicar este programa a todos sus trabajadores cuando estos pasan un número mayor a 10.

Este estudio tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores del Centro de Salud Tipo A Súa. Abarca las condiciones laborales, las interacciones entre trabajadores y organizaciones, al afectar directamente la salud y el desarrollo de los empleados dentro de la organización; se creará una guía para mejorar el entorno de trabajo que fomente la salud mental positiva entre el personal de esta entidad.

Suele percibirse que entre las posibles causas de los factores psicosociales se presentó la carga de trabajo, los hábitos laborales, que afectan la salud de los trabajadores, todo esto influye demasiado por las extensas horas de labor. Se debe reconocer que la mayoría de veces no reciben el pago que les corresponde oportunamente, no hay incentivos emocionales ni apoyo social, lo que afecta al personal, porque no cuentan con el respaldo de sus superiores, pero sin embargo tienen demasiadas supervisiones y exigencias.

Es por esto que se desarrolló la presente investigación, con el fin de estimar los riesgos que afectan directamente al personal del centro de salud Súa, estos pueden generar problemas en el bienestar y la salud de los trabajadores y el desarrollo del trabajo, Por lo tanto, la participación de los empleados en la investigación es muy importante para garantizar que se tomen las medidas adecuadas y eficaces.

## **Presentación del tema de investigación**

El Centro de Salud Tipo A Súa Zona 1 se encuentra ubicado en el Barrio Nuevo Súa del cantón Atacames. Brinda a los ciudadanos del sector, servicios de medicina general en consulta externa, medicina familiar y comunitaria, vacunación, odontología, obstetricia, laboratorio; tiene la responsabilidad de atender a 4384 beneficiarios directos. En esta entidad laboran 12 personas estables, quienes cumplen un horario de atención de 8 horas diarias, con tiempos fijos de 08h00 a 17h00, incluida una hora para alimentarse.

Este estudio tuvo como objetivo evaluar factores de riesgo psicosocial que poseen los trabajadores del centro de salud, de tal manera que con los resultados obtenidos, se establezcan alternativas enfocadas a evitar afectaciones a la salud y fomentar el bienestar de los colaboradores.

## **Planteamiento del problema**

¿Es factible evaluar qué tipos de riesgos psicosociales están afectando al personal del que labora el Centro de Salud Súa Tipo A Zona 1?

Según estadísticas de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2016), hay 30 millones de accidentes industriales en América Latina cada año, se estima que alrededor del 33% de ellos están relacionados con riesgos psicosociales. Sin embargo, solo se anunciaron entre el 20% y el 25% de estos accidentes.

Entre estos existen los riesgos psicosociales, que provocan daños o lesiones por las condiciones laborales o el trabajo negativo, y también pueden existir factores de riesgo psicosocial que pueden tener consecuencias graves del sistema nervioso.

Hoy debido a la pandemia por el Covid 19 que se está viviendo a nivel mundial los seres humanos están siendo víctimas de riesgos psicosociales por que se desempeñan en ambientes en los que se ve perjudicado el bienestar de ellos debido al estrés laboral, la inestabilidad en el trabajo, la reducción de sus sueldos y la sobre carga de funciones que ha tocado afrontar por la emergencia sanitaria que sucede en el país.

En países en vías de desarrollo como Ecuador, suele percibirse que las medidas preventivas rara vez se implementan en el lugar de trabajo, además que en muchos casos los trabajadores desconocen los factores psicosociales que afectan su salud y desempeño laboral.

Por ello es indispensable identificar los factores de riesgos que están afectando a los trabajadores del Centro de Salud Tipo A Súa y corregirlos a tiempo para lograr mejorar el desempeño dentro de sus áreas de trabajo y así puedan brindar un excelente servicio a la ciudadanía del cantón Atacames.

En el Centro de Salud se atienden como mínimo 50 personas al día, laboran 12 personas directamente las mismas que cumplen a cabalidad sus funciones en un horario de 8 horas diarias. En una apreciación preliminar, se percibió que los trabajadores no reciben incentivos de parte de sus superiores, no son motivados y actualmente se ven afectados por toda la situación que atraviesan las unidades de salud debido a la pandemia, presentándose sobrecarga de trabajo y temor constante de contagiarse del virus.

## **Justificación**

En los últimos años, el entorno laboral ha seguido evolucionando, abandonando paradigmas tradicionales donde su característica era observar y entender al trabajador como una máquina. En la actualidad, el mercado laboral presta atención a su talento humano preocupándose de elevar la calidad de vida de ellos.

El presente trabajo permitió identificar los factores psicosociales que afectan a los colaboradores del Centro de Salud Tipo A Súa, debido a que estos en su entorno profesional interactúan en diferentes condiciones laborales que pueden afectar sus actividades diarias.

Esta investigación beneficiará a las actividades laborales desarrolladas por el centro de salud ya que permitirá conocer de manera objetiva, cuáles son los factores de riesgo psicosocial y cómo están afectando al bienestar y salud de los colaboradores.

Por otra parte, beneficia al personal que labora en el centro porque le permitirá brindar un rendimiento más proactivo y eficaz al realizar sus funciones diarias, al comprometimiento de sus superiores que sabrán identificar los factores que afectan la salud de su personal y desempeño laboral buscando soluciones.

Es necesario mencionar que en el Centro de Salud Tipo A Súa no se ha realizado este tipo de investigación, por lo que resultará provechoso, para poder determinar y establecer una propuesta para mitigar los riesgos psicosociales en relación con los resultados obtenidos del cuestionario.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Evaluar la incidencia en el desempeño laboral de los factores psicosociales en los trabajadores del Centro de Salud Tipo A Súa para determinar su impacto dentro de la organización.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar los riesgos psicosociales mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21.
- Analizar los riesgos psicosociales y determinar las causas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud.
- Estimar los riesgos psicosociales para establecer recomendaciones que beneficien la salud de los colaboradores.

# **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO**

## **1.1 Fundamentación teórico - conceptual**

### **Psicosociología y factores de riesgo psicosocial**

Para comenzar a examinar e intervenir en los riesgos psicosociales según Cortez (2012), es necesario entender conceptos básicos como psicología y psicología social. Puede definirse como la ciencia de abordar la investigación del comportamiento e interacción interpersonal para conocer el impacto a través de la interacción entre individuos o grupos.

Por otro lado, argumenta Psiguide (2020) la psicología es el estudio de los fenómenos psicológicos y el comportamiento personal. Por tanto, en un sentido amplio, la psicología estudia el pensamiento y la conducta.

La psicociología estudia cómo se relaciona una persona con el resto de quienes conforman la sociedad, en la prevención de riesgos laborales, terapia psicosocial sobre el comportamiento de los seres humanos y la forma organizativa en el trabajo. Estos dos problemas afectarán la salud de los trabajadores. La psicociología usa conocimientos de otras ciencias como son la psicología, sociología y otros. Debido a las condiciones laborales al que el trabajador está expuesto dan paso al aumento de riesgos psicosociales. (Proyecto Plena Inclusión Madrid, 2016, p. 6)

### **Riesgos en el trabajo**

En el pasado, el riesgo en el trabajo era un tema de poco interés, argumenta Moreno (2011) debido a que los trabajadores evitan no lastimarse, sufrir ciertas lesiones o padecer alguna enfermedad por temor a ser reemplazados. Por ejemplo, industrias que dan prioridad a sus productos por encima de lo más importante, el bienestar humano. Todo cambió cuando la revolución en Francia quiso pasar a la historia y se permitió la formación de los sindicatos.

El citado autor indica que los aspectos psicosociales están conformados por tres aspectos los cuales son:

## **Factores Psicosociales**

En las últimas décadas, los cambios en los procesos laborales y el diseño de puestos son esencialmente cambios sociodemográficos, económicos, políticos y tecnológicos. Estos cambios han creado nuevos riesgos socio-psicológicos en el trabajo porque aumentan el nivel de estrés de los trabajadores, afectando la salud y la calidad de vida laboral. El propósito de la investigación es proponer este tipo de riesgos, sus consecuencias y algunas sugerencias para promover la salud en el trabajo, como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2018), los riesgos psicosociales se derivan de defectos en el diseño, organización y gestión del trabajo, así como del bajo entorno social de trabajo, y pueden tener consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como presión laboral, agotamiento o fatiga, depresión.

Existen varios artículos relacionados a los riesgos psicosociales y que sustentan el riesgo latente que se encuentran dentro de cada organización ocasionando que se presenten situaciones de mucho estrés en los trabajadores del centro de salud, incluso actualmente la normativa vigente en el Ecuador en el apartado de la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral exige a las empresas que cuenten con más de 10 trabajadores deben realizar un plan contra la violencia psicosocial.

La OIT (2013) considera que las excesivas necesidades psicológicas laborales, la falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo, falta de apoyo social y liderazgo, falta de remuneración por el trabajo, y la doble jornada o la doble existencia son todas causadas por esta situación los factores psicosociales se consideran que afectan en gran medida la eficiencia laboral de las personas.

Los principales efectos negativos indica Fernández (2010) en las personas son el estrés y la insatisfacción en el trabajo causados bajo medidas como cantidad y calidad del trabajo realizado, rotación laboral o absentismo.

## **Factores Psicosociales de Riesgo**

Los factores de riesgo psicosocial según Pando (2013) son factores que pueden perjudicar su salud, son negativos afectan la salud física, mental son estresantes destruirá y perderá recursos personales, capacidades de gestión y responder al flujo de actividades generado desde el trabajo.

Además, indica Platán (2015) que los riesgos psicosociales no son una condición organizacional, sino el hecho, situación o el estado de un organismo, que contiene alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. Entre los principales riesgos psicosociales están: El estrés laboral, violencia en el trabajo, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, burnout, conflicto trabajo-familia y trabajo emocional.

El riesgo psicosocial según Pérez (2012) es la situación laboral relacionada con la organización, el contenido y el desempeño puede afectar la felicidad y salud de los trabajadores (física, mental o social) y desarrollo de obra.

## **Las dimensiones psicosociales**

Cuando el entorno laboral perjudica nuestro bienestar, enfrentaremos riesgos psicosociales. En el ámbito laboral, los riesgos psicosociales tienen muchos aspectos, aquí el Human Performance Institute (2019) menciona cinco aspectos principales.

- **Exigencias psicológicas**

Suceden cuando hay demasiada presión psicológica, mucha presión laboral o falta de comunicación entre todos los colaboradores (permanecer en silencio, no poder expresar emociones y emociones, etc.).

- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Esto se debe a la falta de influencia y desarrollo laboral, debido a la falta de cierta autonomía en el desempeño de las tareas, o debido a la incapacidad del trabajo para utilizar plenamente las habilidades o conocimientos que pueda tener el socio.

- **Apoyo social y calidad en el liderazgo**

La falta de apoyo social y el liderazgo deficiente de su equipo los hace sentir aislados e indefensos, lo que conduce a la pobreza en las relaciones sociales y aumenta el estrés, las enfermedades y la mortalidad. Un buen liderazgo está relacionado con una buena salud mental, por lo que es fundamental evitar síntomas físicos dentro de la organización.

- **Compensaciones**

Si a los empleados se les paga poco o nada por su trabajo, o cuando los empleados no son respetados y están motivados por contratos inseguros, se enfrentarán a riesgos psicosociales en términos de compensación. La voluntad de cambiar de servicio, el trato injusto o el no reconocimiento de su trabajo pueden generar inseguridad laboral e inseguridad laboral, las cuales están directamente relacionadas con problemas de salud mental y física.

- **Doble presencia**

Además de las preocupaciones por las enfermedades familiares, las responsabilidades económicas, etc., este aspecto también implica la doble carga de trabajo que generan la familia y las responsabilidades familiares. La "doble presencia" puede conducir a problemas de salud mental, de vida, estrés cognitivo y síntomas conductuales de la misma enfermedad. A través de exigentes requisitos psicológicos, también pueden ocurrir fatiga y enfermedades crónicas.

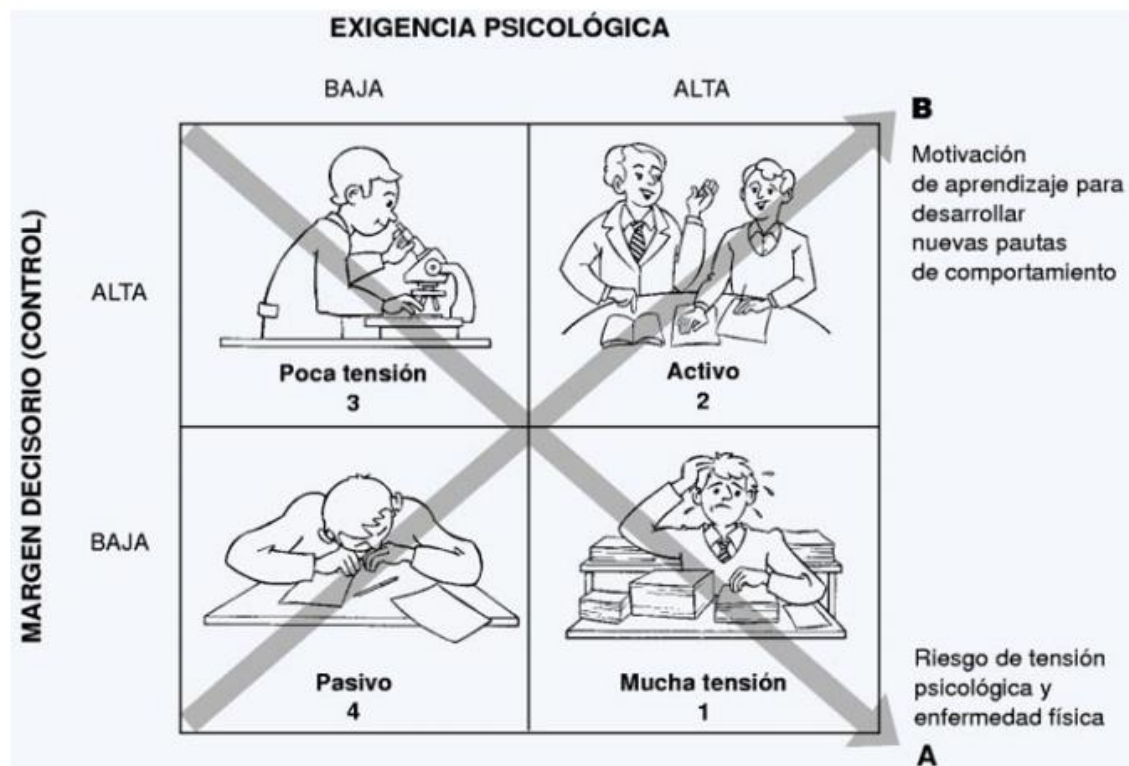
## **Riesgos Psicosociales**

Menciona Warr (2003), que los riesgos psicosociales en el trabajo siempre han existido; lo que ha cambiado es sobre sus percepciones sociales. Los cambios sociales que han tenido lugar; el nuevo arreglo laboral, cambios en el sector profesional, cambios en las relaciones entre trabajadores y clientes o usuarios, por este tipo de riesgo ha provocado el éxito de una organización merece consideración y tratamiento.

Cox y Griffiths (2005) afirman que los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Indica Vega (2001) que Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser consecuencia de la mezcla de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.



*Figura 1* Exigencia Psicológica

### Importancia del estudio sobre los factores psicosociales

Indica Serrano, Moya y Salvador (2009) que es realmente importante conocer e identificar cuáles son los factores psicosociales que están afectando enormemente la salud psicológica además de las patologías no traumáticas relacionadas con el estrés representan un riesgo muy grave para los trabajadores y van acompañadas de ausentismo

prolongado e incluso la muerte, como enfermedades coronarias y accidentes cerebrovasculares.

Evaluar los riesgos psicosociales argumenta Pérez, Vásquez y Kosberg (2015) reduce la rotación de personal y pérdida del talento humano ha tomado mayor relevancia realizar evaluaciones psicosociales y medir si los trabajadores no se sienten tan apegados a la empresa, si creen que pueden desarrollar mejor sus carreras en otra organización, además de querer tener mejores condiciones laborales este estudio permite conocer si deciden cambiar de trabajo.

Es importante debido a que nos dan una visión de las diversas situaciones involucradas en nuestro trabajo, “estas situaciones pueden ser factores de riesgo que protegen la salud del personal, equipos de trabajo y organizaciones, así como factores de riesgo” (Lagos, 2019, p. 2).

### **Principales Riesgos Psicosociales**

De acuerdo con Regueiro (2006), los riesgos psicosociales más frecuentes a lo que se exponen los trabajadores son:

#### **El Estrés**

El estrés es una respuesta natural necesaria para la supervivencia ocurre cuando esta reacción exagerada natural, la sobrecarga de tensión puede afectar al cuerpo y causar la aparición de enfermedades y anomalías patológicas (Regueiro, 2006). En el caso que se estudia, el estrés se presenta como una condición constante en los trabajadores sanitarios, como es el caso del Centro de Salud de Súa, en donde además de la carga laboral por la alta demanda de servicios solicitados por los usuarios, se ha presentado últimamente el estrés por los temores al contagio del Covid-19.

#### **Burnout**

Argumenta Bittar (2008) cuando se frustra el deseo de las personas de cambiar la vida de los demás. El burnout hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el

tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. Se podría considerar que esta condición se presenta cuando el trabajador va desarrollando una reacción psicológica adversa sobre su actividad laboral hasta el punto de perder interés por sus tareas cotidianas.

En el caso de los trabajadores del Centro de salud de Súa, se realiza la presente investigación con el propósito de identificar a tiempo los factores de riesgo psicosocial que se presentan en sus actividades laborales, evitando que la secuencia y continuación de los niveles de estrés, puedan terminar en un evento crónico como el síndrome de burnout.

### **Violencia en el trabajo**

La violencia en el trabajo se compone de incidentes que involucran a trabajadores que ha sido abusado, amenazado o agredido en una situación relacionada con su trabajo; colocando en peligro su salud, seguridad o bienestar dentro o fuera de la empresa. Algunos relacionan al estrés como la causa principal de violencia en las personas y esto se debe a que influyen en este comportamiento factores biológicos que los hacen extremadamente explosivos y el aprendizaje social que se aprenden con el paso del tiempo y con el tipo de personas que se relacionan (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2008).

Aunque se ha percibido en las visitas preliminares al Centro de salud de Súa, que no existen factores de riesgo como situaciones de violencia de trabajo, es necesario que se tome en consideración su fundamento teórico para socializar con los funcionarios y éstos puedan identificarlos en el momento que se presenten.

### **Acoso laboral**

Lo define Mendízabal (2013) como un fenómeno evidente que ocurre durante el ejercicio o el trabajo. Se caracteriza por una serie de conductas de acoso que de manera sistemática y reiterada amenazan la dignidad y la salud física y mental de los trabajadores por parte de empleadores, jefes o superiores directos o indirectos, compañeros o subordinados. El período extendido de ejercicio es para sacar a la víctima de la organización o el entorno laboral del acosador.

Se hace necesario que los trabajadores del Centro de salud de Súa, estén libres de cualquier tipo de situación en la que se atente contra su dignidad, cometido en el lugar de trabajo o en momentos extralaborales por parte de autoridades o compañeros de trabajo y que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación que pueda perjudicar su condición laboral.

### **Acoso sexual**

El acoso sexual es un problema muy antiguo en nuestras sociedades lo indica la Organización Internacional del Trabajo (2013), pero debido a muchos estudios revelan que la mayor parte del acoso sexual es hacia las mujeres; se considera otra forma de violencia en el trabajo, pero existe una clara diferencia con el acoso en el lugar de trabajo debido a que no solo afectan los derechos y la privacidad de las personas.

Es necesario socializar entre los trabajadores del Centro de salud de Súa, que todo comportamiento de tipo sexual, considerado ofensivo y no deseado por la persona acosada y generado en el ámbito laboral, debe ser denunciado ante las autoridades respectivas en pos de mantener la armonía en el entorno laboral.

### **Inseguridad contractual**

La inseguridad contractual trabajo inestable, trabajo temporal, incertidumbre laboral, salario insuficiente. Se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo (Quirón Prevención, 2018).

Uno de los factores de riesgo que más afecta a los trabajadores es el referente a no sentirse seguros en sus temas contractuales. El hecho de no contar con una estabilidad laboral puede causar en los trabajadores Centro de salud de Súa, alguna afectación psicológica, más aún cuando en los tiempos post pandemia, se percibe inseguridad por despidos en centros médicos del Ecuador.

### **Condiciones Ambientales de trabajo**

Mecanización del trabajo en constante innovación, cambio de ritmo, producción, cronograma, tecnología, habilidades personales, etc., generan una serie de condiciones

que pueden afectar la salud se denominan ambiente de trabajo; estas condiciones según la Unión General de Trabajadores (2008) se divide en:

### **Medio ambiente físico de trabajo**

El cual engloba a los factores del medio natural en el lugar de trabajo, que aparecen de la misma forma o se modifican durante el proceso productivo, lo que puede tener un impacto negativo en la salud.

### **Tarea**

Son las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo, aquí están:

- Carga de trabajo: Los factores de riesgo relacionados con la carga de trabajo incluyen los requisitos psicológicos y fisiológicos de la tarea para la persona que la realiza: esfuerzo asociado a cada tipo de actividad, manejo de la carga, postura de trabajo, nivel de atención, etc. Para determinar la carga de trabajo, es necesario analizarlos debido a que es una serie de exigencias psicofísicas que soportan los trabajadores a lo largo de la jornada laboral, para tratar la carga de trabajo se debe diferenciar entre carga mental, física y psíquica. (Valencia, 2009, p. 3)
- Carga mental; Se define en función del número de procesos necesarios para realizar correctamente la tarea, especialmente en función del tiempo necesario para responder a la información recibida. La carga de trabajo psicológico se ha vuelto cada vez más importante, principalmente debido a las nuevas formas de organización del trabajo y los avances en la tecnología y las computadoras, incluyendo; al evaluar la carga mental, uno debe considerar que el cerebro no solo procesa los datos necesarios para realizar la tarea, o datos de esta tarea, pero también manejará varia información del entorno y la llamada fatiga periférica. (Delgado, 2002, p. 4)
- Carga física: Está determinada por una serie de factores que son: factores del propio trabajador como son edad, sexo, constitución física y grado de entrenamiento. Factores relacionados con el puesto de trabajo: postura,

manipulación de cargas y movimiento; organización del trabajo: Diseño de las tareas, hacer descansos, ritmos de trabajo acompasados. (Delgado, 2002, p. 4)

- La carga psíquica se denomina acumulación de orígenes externos (sensación psicológica) e internos (instinto). Se relaciona con los fenómenos emocionales y relacionales que provocan la tensión psicológica de los trabajadores. Este fenómeno conduce a la tensión psicológica de los trabajadores y se dificulta su liberación, conduciendo a conductas y Desequilibrio emocional. Según el autor, existen dos tipos de carga psicológica, positiva y negativa. El primero está relacionado con el tipo de trabajo que puede reducir el estrés mental y mantener el equilibrio. El segundo está relacionado con el trabajo desequilibrado y las tareas que no permiten o impiden la reducción de tensiones. (Rocha-Txabarria, 2003, p. 2)

### **Las características individuales**

Debido a la presión ejercida por varios factores de carga de trabajo mental indica Del Prado (2019), las características personales afectarán la presión experimentada. Estas características cambian la relación entre la presión laboral y la tensión personal y, en cierto sentido, pueden ajustar la relación entre las necesidades de la tarea y el esfuerzo por satisfacer estas necesidades.

Aspiraciones personales, motivación, actitudes y métodos de respuesta, habilidad, autoconfianza, calificaciones, entrenamiento, experiencia, conocimiento, estado general, salud, composición corporal, edad, nutrición, tipo y nivel del estado actual. El nivel inicial de activación son factores personales importantes.

### **Identificación de Riesgos Psicosociales**

Diagnóstico significa para Patlán (2016) identificar incluyendo la descripción existen factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales (y el efecto) se basa en una base teórica y metodológica.

Para la identificación de riesgos utiliza la técnica del cuestionario individual, que garantiza la voluntariedad, el anonimato, la confidencialidad, y la adaptación a la unidad objeto de evaluación (García Gordillo, 2018).

## **Tabla de triple criterio del ministerio de relaciones laborales**

Este método, llamado PGV o también conocido como el criterio triple, “permite evaluar el riesgo tomando un total de 1 a 3 puntos por cada parámetro involucrado, lo que dará como resultado una puntuación entre 3 y 9 puntos. Clasificación de empresas y sus actividades” (Gaona, 2014, p. 2).

La matriz de riesgo argumenta Bermeo y Ganchozo (2017) se forma usualmente utilizado para el control y gestión de actividades de identificación. La empresa (proceso y producto), el tipo y nivel de riesgo estas actividades son factores exógenos y endógenos inherentes y relacionados con factores de riesgo.

Una tabla de triple criterio según Glasino (2005) eficaz puede realizar comparación de proyectos, campos, productos, procesos u objetivos entre veintiuna actividades. Asimismo, permite evaluar la efectividad adecuada puede afectar la gestión y gestión de riesgos financieros. Como resultado, se logran los objetivos organizacionales.

## **Como se evalúan los riesgos psicosociales**

Para realizar una investigación de riesgo psicosocial es necesario comenzar a planificar con anticipación para que se pueda localizar el problema, de modo que se pueda definir el procedimiento a seguir y se pueda dar respuesta a la necesidad de "dar confianza en el resultado" (Basé, 2014, p. 2). El departamento de servicios preventivos debe haber recopilado información previa para determinar el propósito y alcance de la evaluación.

## **Métodos de evaluación**

Se distinguen muchos métodos en la actualidad entre ellos tenemos: INSHT, CoPsoQ (ISTAS 21), INSL, Manual para la evaluación de los riesgos psicosociales en PYME, Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas (Basé, 2014).

Para el presente trabajo se va a utilizar el Método de ISTAS 21 versión corta el mismo que será profundizado para su implementación.

## **Método ISTAS 21 versión corta**

CoPsoQ-istas21 es una herramienta de evaluación orientada a la prevención, identificar y localizar riesgos psicosociales y promover el diseño e implementar medidas preventivas; se deben considerar los resultados de la aplicación de CoPsoQ-istas21 como oportunidad para identificar áreas de mejora, arreglo de trabajo. La evaluación de riesgos está dirigida a tomar una prevención razonable y eficaz. (Moncada, 2014, p. 4)

Indica Muñoz (2014) se trata de una herramienta de evaluación orientada a la prevención: identifica riesgos con la menor complejidad posible, ayuda a identificar problemas de exposición y a diseñar programas de prevención adecuados.

El método ISTAS 21 versión corta es una herramienta bosquejada para cualquier tipo de trabajo en el mundo así menciona Moreno (2014) el cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que envuelve la mayor parte posible de la multitud de exposiciones psicosociales que puedan hallarse en el mundo actual. La importancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre los diferentes trabajos y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se utilizan los mismos instrumentos y definiciones. Es más práctico, porque se puede utilizar en distintas ocupaciones.

## **Características del método ISTAS 21**

Entre las principales características indica Lescano (2013) están identificar y medir los factores de riesgo presentes en la organización del trabajo con el fin de conocer las afectaciones al bienestar y salud de las personas.

El método ISTAS 21 puede comparar puntuaciones obtenidas en la empresa, analizadas el objeto, la puntuación es referencia poblacional. Versión corta del "Cuestionario de evaluación de riesgos psicológicos sociales" ISTAS 21 (CoPsoQ), una adaptación del país español es un cuestionario de la Encuesta Psicológica de Copenhague (CoPsoQ). Por ISTAS21 (CoPsoQ) Hay tres versiones: una versión más larga, diseñada para la investigación; otra versión. "Valor medio para evaluación de riesgos mediana y grande Negocios; también hay un pequeño ejemplo dirigido a pequeñas empresas con

menos de 25 trabajadores. También puede utilizar esta versión corta para evaluar individualmente el riesgo psicología social en cualquier trabajo” (Solís, 2013, p. 2).

La prueba de ISTAS 21 argumenta Fiallos (2012) que son una recopilación de preguntas cerradas diseñadas para preguntar sobre la situación actual, información sobre la empresa y factores psicosociales, contiene las siguientes características: Garantiza la participación de los agentes sociales, Es un cuestionario estandarizado, valido y fiable, incorpora valores de referencia, triangula los resultados a través de la participación y facilita la acción sobre el origen de los riesgos.

## **1.2 Antecedentes (Revisión de estudios previos)**

Duarte (2019) en su estudio planteó como objetivo analizar los riesgos psicosociales en una empresa de salud de Quito. Indicó que las 5 dimensiones analizadas presentaron un nivel de riesgo alto en especial los hombres de entre 26 a 45 años de profesión médicos para lo cual recomienda que deberían establecer planes de acción a fin de mejorar las condiciones de trabajo, proveer estabilidad laboral, brindándoles la posibilidad de expresar sus ideas y criterios sin temor al rechazo o a sanciones ulteriores. El aporte de este estudio a la presente investigación, radica en la referencia de alternativas que permitan evitar los riesgos psicológicos entre los trabajadores del Centro de Salud de Súa.

En la investigación de Pozo (2018) se estableció como objetivo, evaluar los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”. Se evidenció que estos riesgos se presentan con mayor frecuencia en cargos operativos, ya que están expuestos situaciones físicas cambiantes, para prevenir aquello propuso crear canales de comunicación que sean más accesibles para la resolución de problemas dentro de cada puesto de trabajo, realizar periódicamente charlas y así concientizar a todos los colaboradores de la empresa. La teoría presentada en este trabajo fue tomada en consideración en la investigación que se realiza para fundamentar el marco teórico y fundamentar el desarrollo del proyecto.

Arroyo (2016) planteó como objetivo de estudio el análisis de los Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo. Los resultados indicaron que el nivel de conocimiento sobre riesgos psicosociales se pudo identificar que

es bajo y que presenta porcentajes altos de riesgo en todas las áreas de trabajo para eliminar aquello propone planificar charlas sobre los riesgos psicosociales, para que el personal se encuentre capacitado además de concientizar a los altos directivos del hospital para que busquen y apliquen tratamientos para el manejo y eliminación de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería.

García (2018) planteó como objetivo de investigación, analizar los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. Los resultados del estudio evidenciaron que los factores de riesgos psicosociales presentes y con mayor frecuencia identificados en el personal administrativo son la inseguridad, la doble presencia y las exigencias psicológicas para lo cual recomienda fortalecer la dimensión psicológica social posicionada como valores en el personal administrativo; además de realizar el reconocimiento del trabajo efectuado lo cual subirá el desempeño laboral de los trabajadores.

A su vez, Blakman (2014) planteó como objetivo, el análisis de la afectación de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino”. Los resultados evidenciaron que existen inconformidades en cuanto a su incentivación dentro de la empresa entre las cuales se destacan el poco descanso que poseen con sus familias al ausentarse prolongadamente del hogar es uno de los problemas que afectan a los conductores por lo que se recomienda reconsiderar las jornadas de trabajo y ofrecerles dos días libres entre semana y disfruten de su familia y recomienda trabajar con los conductores psicológicamente ofreciéndoles charlas motivacionales para que esto no afecte en sus labores diarias. Este tipo de alternativas se han tomado en cuenta dentro del estudio que se realiza, debido a que al final del proceso, se hace necesario plantear acciones que mejoren las condiciones en las que se enfrentan sus actividades laborales los trabajadores del Centro de Salud de Súa.

### **1.3 Fundamentación legal**

#### **Código del Trabajo. Art. 9.- del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.**

Debido a que el Centro de Salud cuenta con 12 empleados deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales el mismo que contendrá acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

#### **Art. 10.- de las sanciones por incumplimiento del programa.**

– Si el Centro de Salud no cumple con la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales será sancionado con el cierre del establecimiento, suspensiones de las actividades y con montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo.

#### **Artículo 13 del Código de Trabajo.**

– Es muy importante porque incluye a todos los trabajadores del centro de salud y los obliga a participar de cursos de prevención de desastres, riesgo y primeros auxilios gestionados por el centro de sal

#### **Art. 1 del Reglamento 1404 para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de la Empresa.**

– Indica que el centro de salud debe seguir los lineamientos del Ministerio de Trabajo y Bienestar social y preservar la salud del trabajador velando por el estado físico, mental y social del mismo; además hace referencia que los reglamentos internos, sus protocolos, planes y programas del centro de salud debe ser conocido sustancialmente por jefes y trabajadores y que el desconocimiento u omisión no los excluye de culpa.

#### **Art. 3 Ministerio de Trabajo en su literal 4 del Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.**

– EL centro de salud debe promover, desarrollar y participar en investigaciones sobre prevención del riesgo y mejorar el clima laboral de sus colaboradores para que su rendimiento y desenvolvimiento sea el más eficiente posible y con ello lograr la detección oportuna de patologías ocupacionales y, especialmente en diagnosticar enfermedades profesionales de su entorno.

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de estudio**

El tipo de investigación es descriptiva: "Porque trata de especificar los atributos, características y características importantes de cualquier fenómeno a analizar. Describe el grupo o las tendencias de la población " (Hernández, 2010), examinó las variables de la exploración basada en determinar los factores de riesgo psicosocial y cómo estos influyen en el rendimiento laboral y la rotación del personal; esta investigación permitió identificar, medir y recolectar datos de acuerdo con el tema a explorar.

Según lo planteado en el estudio, cabe mencionar que es de tipo mixto es decir cuantitativo y cualitativo, porque tiene como característica la recolección y evaluación de información, para el análisis de los datos obtenidos, con el propósito de dar respuesta al problema que conforma la investigación (Hernández, 2010).

Los métodos cuantitativos proporcionan datos para determinar posible riesgo psicosocial considerando factores de riesgo psicosocial intralaborales y trabajos adicionales para relacionarse con el impacto en el trabajo y en la salud de los trabajadores.

## 2.2 Definición conceptual y operacional de las variables

**Tabla 1.**

Conceptos y operacional de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Factores de riesgos psicosociales	<p>Psiguide (2020) la psicología es el estudio de los fenómenos psicológicos y el comportamiento personal. Por tanto, en un sentido amplio, la psicología estudia el pensamiento y la conducta.</p> <p>Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser consecuencia de la mezcla de las demandas psicológicas laborales</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de Factores de Riesgos Psicosociales</li> <li>2. los mismos que se evaluaron mediante ISTAS 21</li> <li>3. Se usará la tabla de valoración de ISTAS 21 Apoyo social en la institución.</li> </ol>	<p>Factores de riesgos psicosociales intralaboral</p> <p>Presencia y apoyo permanente del jefe en cualquier momento sea crisis o de reconocimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> <li>-Experiencia laboral</li> <li>- Tiempo de trabajo en el área.</li> <li>-Exigencias psicológicas</li> <li>-Trabajo activo y desarrollo de habilidades</li> <li>- Apoyo social en la empresa</li> <li>- Compensaciones</li> <li>-Doble presencia</li> <li>- Acoso laboral</li> </ul>	<p>Método CoPsoQ-istas21</p>

### **2.3 Técnicas e instrumentos**

Se aplicó una encuesta basada en el instrumento cuestionario ISTAS 21, el mismo que se aplicó a las 12 personas que laboran en el Centro de Salud Tipo A Súa, solicitando todos los permisos al jefe encargado para la implementación de esta investigación en cada trabajador; este estudio permitió describir que tipos de factores psicosociales están afectando al personal y que se podría mejorar en la institución para su mayor desempeño.

La aplicación del cuestionario ISTAS 21 constó de 38 preguntas las mismas que estuvieron compuestas de 6 apartados que permitió medir que este tipo de factores psicosociales intralaborales y extralaborales para dar una correlación con las afectaciones en la salud de los trabajadores.

El cuestionario ISTAS 21 determinó la identificación de los riesgos psicosociales del centro de salud de la parroquia Súa y que nos sirvió de base para tomar los correctivos y medidas preventivas para que la salud de los trabajadores de la salud no se deteriore.

Esta encuesta e identificación de los factores de riesgos psicosociales más relevantes se realizó en las instalaciones del centro de salud y se tabularon todos los datos, los mismos que fueron estimados y registrados mediante una tabla en Excel que demostró los resultados que se obtuvieron dentro de la investigación.

### **2.4 Población y muestra**

Para la presente investigación se contó con una población finita por que se conoce el tamaño de la muestra, el tipo de muestreo es intencional o de conveniencia, así como lo indica Ochoa (2015) es aquel que permite a los investigadores elegir directa e intencionalmente individuos de la población que estén a su alcance y sean accesibles para obtener la información requerida.

Se utiliza este muestreo porque se va a encuestar a los 12 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Tipo A Súa entre los cuales están divididos de la siguiente manera: 8 de género femenino y 4 masculinos, están en un rango de edad entre los 20 a 40 años, poseen el 99% estudios universitarios y de los cuales el 58% se encuentra casado y el 42% solteros.

**Tabla 2.**  
Población Hospital Súa

N°	GÉNERO	ESTADO CIVIL	EDAD	ESTUDIOS	PROFESIÓN	CARGO ACTUAL	TIEMPO EN EL CARGO
1	FEMENINO	CASADA	34	UNIVERSITARIOS	ENFERMERA	ENFERMERA	2 AÑOS
2	FEMENINO	CASADA	34	UNIVERSITARIOS	ENFERMERA	ENF. RURAL	3 AÑOS
3	FEMENINO	CASADA	36	UNIVERSITARIOS	MÉDICO	MGI	2 AÑOS
4	FEMENINO	CASADA	38	UNIVERSITARIOS	ENFERMERA	ENFERMERA	7 AÑOS
5	FEMENINO	CASADA	24	UNIVERSITARIOS	TÉCNICO ATENC. PRIMARIA	TÉCNICO ATENC.	4 AÑOS
6	FEMENINO	CASADA	41	UNIVERSITARIOS	ENFERMERA	ENFERMERA	14 AÑOS
7	FEMENINO	CASADA	35	UNIVERSITARIOS	ODÓNTOLÓGICA	ODÓNTOLÓGICA	10 AÑOS
8	FEMENINO	SOLTERA	35	UNIVERSITARIOS	ING. COMERCIAL	ASISTENTE ADM.	18 AÑOS
9	MASCULINO	SOLTERO	25	BACHILLERATO	BACHILLER	UXILIAR LIMPIEZ	8 MESES
10	MASCULINO	SOLTERO	24	UNIVERSITARIOS	MÉDICO	MÉDICO RURAL	3 SEMANAS
11	MASCULINO	SOLTERO	32	UNIVERSITARIOS	ODÓNTÓLOGO	ODÓNTÓLOGO	8 AÑOS
12	MASCULINO	SOLTERO	28	UNIVERSITARIOS	MÉDICO	MÉDICO RURAL	1 MES

Elaboración propia de la autora

## 2.5 Análisis de datos

En este apartado se describirá como será procesada la información obtenida mediante las técnicas e instrumentos de recolección arriba descritos, especificando el programa utilizado para el procesamiento (Office EXCEL, SPSS o ATLAS.ti).

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

### Análisis y descripción de resultados

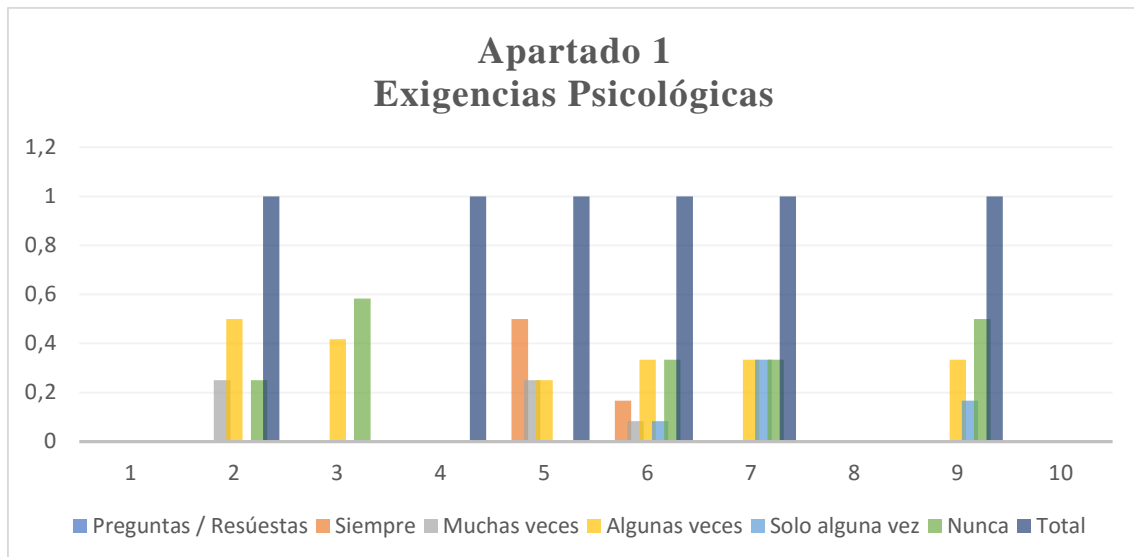
Se encuestó a los 12 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Tipo A Súa mediante el formulario de ISTAS 21 para obtener información valiosa sobre los factores psicosociales de los trabajadores del mismo; en los siguientes cuadros y gráficos se presenta el análisis e interpretación de los resultados.

**Tabla 3.**  
Encuesta ISTAS 21, exigencias psicológicas

#### APARTADO 1

Preguntas / Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca	Total
1) Tienes que trabajar muy rápido?	0%	25%	50%	0%	25%	100%
2) La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	0%	0%	41,70%	0%	58,30%	100%
3) Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	50%	25%	25%	0%	0%	100%
4) Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	16,67%	8,33%	33,34%	8,33%	33,33%	100%
5) Tu trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?	0%	0%	33,33%	33,33%	33,33%	100%
6) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	0%	0%	33,34%	16,67%	50%	100%

Elaboración propia de autora



**Figura II.** Exigencias Psicológicas

En relación a la forma de ejecutar el trabajo de manera apresurada, el 50% menciona el personal del Centro de Salud tipo A Súa debe realizarlo algunas veces, mientras que el 25% indica que muchas veces y el 25% indicó que nunca; de acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el personal debe realizar el trabajo de manera eficaz y rápida sin obtener mayor descanso dentro de las horas laborables esto es fundamental porque mantiene ocupado al personal en sus tareas asignadas, pero puede ser causa de negligencia o fallas de atención primaria de salud.

Con relación a la distribución del trabajo, el 41,70% menciona que algunas veces está debidamente repartidas las labores, el 58,30% opina que nunca hay mala distribución; estos resultados demostraron que la distribución de las tareas es un poco adecuada, pero si se debe organizar un poco mejor la asignación de responsabilidades para así evitar el estrés laboral por carga de trabajo.

De acuerdo al tiempo que disponen los trabajadores para cumplir con sus tareas diarias, el 50% opinan que siempre, el 25% indicaron muchas veces y el 25% algunas veces; estos resultados demuestran que la mitad de los colaboradores tiene una adecuada distribución en sus tareas y pueden manejar su tiempo de manera eficaz mientras que la otra mitad está teniendo cargas laborales por lo que se tiene que realizar una nueva planificación para asignar nuevas tareas equitativamente liberando de cargas a ese grupo.

En cuanto a la dificultad de olvidar los problemas laborales; el 33,34% menciona que algunas veces, el 33,34% nunca, el 16,67% siempre, el 8,33% muchas veces y el 8,33% solo alguna vez; se puede identificar mediante los resultados obtenidos que los trabajadores debido a la carga laboral podrían tener trastornos en su salud a punto de convertirse en un riesgo psicosocial ocasionando estrés laboral, mal desempeño en sus funciones, mala actitud laboral entre otras cosas.

Con respecto al desgaste emocional, el 33,33% indican que su trabajo algunas veces es desgastante, el 33,33% solo alguna vez y el 33,33% menciona que nunca es desgastador; en relación a los datos obtenidos se observa que los trabajadores no presentan agotamiento emocional dentro del área laboral y se evidencia porque se cuenta con un personal que realiza sus tareas sin inconvenientes.

En relación a esconder las emociones, el 50% indicaron que nunca, el 33,34% algunas veces y el 16,67% solo alguna vez; esos resultados revelan que el personal no se desgasta emocionalmente debido a que puede mostrarse tal cual son, en su área de labores dando paso a desfogar sus emociones con sus compañeros, evitando así problemas en su salud.

**Tabla 4.**  
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo  
**APARTADO 2**

<b>Preguntas / Respuestas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Solo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
7) Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	8,33%	0%	50%	8%	33,33%	100%
8) Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	50%	16,66%	33,33%	0%	0,00%	100%
9) Tienes influencias sobre el orden en el que realizas las tareas?	42%	16,66%	16,66%	0%	25%	100%
10) Puedes decidir cuando haces un descanso?	33,33%	25,00%	33,33%	0,00%	8,33%	100%
	16,66%	8,33%	16,66%	16,66%	41,66%	100%

11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

12) Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

25% 8,33% 41,66% 0% 25% 100%

13) Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

66,67% 0% 33,34% 0,00% 0% 100%

14) Te sientes comprometido con tu profesión?

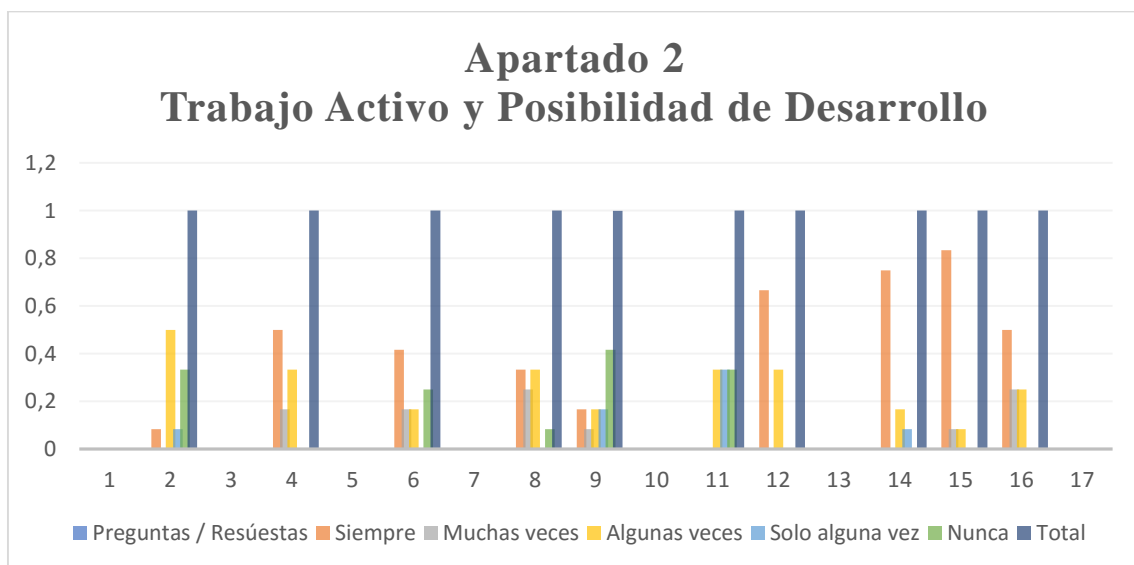
75% 0% 16,67% 8,33% 0% 100%

15) Tienen sentido tus tareas?

83,33% 8,33% 8,33% 0% 0% 100%

16) Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

50% 25% 25% 0% 0% 100%



**Figura III** Actividades y Desarrollo

En relación con la cantidad de trabajo que se le asigna, el 50% de los trabajadores indican que algunas veces tienen influencia en la asignación del trabajo, el 33,33% mencionan que nunca tienen influencia, el 8,33% reflejan que siempre y el 8,33% solo alguna vez: estos resultados demuestran que existe un elevado número de colaboradores que deben cumplir a contra reloj las tareas en el hospital lo que conlleva a elevar los niveles de cortisol en el trabajo causando estrés laboral.

En cuanto a la consideración de la opinión del trabajador en la asignación de tareas, el 50% indican que su opinión siempre es tomada en cuenta, el 16,66% muchas veces y el 33,33% manifestaron que algunas veces; estos resultados indican que en el hospital si tratan de escuchar al personal para tomar decisiones y eso conlleva a que el personal se sienta incluido y se desempeñe mejor en sus funciones.

De acuerdo a la influencia sobre el orden que deben realizar sus tareas, el 42% siempre decide el orden a realizarlas, el 16,66% muchas veces lo decide, el 16,66% algunas veces y el 33,33% nunca lo decide; según los resultados indican que la mitad de los trabajadores si poseen decisión dentro del área laboral lo que es favorable para la institución porque no me permite que siga creciendo el estrés por este factor.

En relación a la decisión de tomar un descanso, el 33,33% dicen que siempre deciden a su hora de descanso, el 25% lo deciden muchas veces, el 33,33% algunas veces y el 8,33% nunca pueden decidirlo; de acuerdo a estos resultados se puede observar que el personal tiene poder de decisión dentro de su área laboral evitando con ello cansancio físico y mental por el exceso y continuidad en el trabajo.

En cuanto a la facilidad de atender asuntos familiares sin verse en la necesidad de solicitar permiso, el 16,66% indican que siempre pueden hacerlo, el 8,33% muchas veces, el 16,66% mencionan que algunas veces, el 16,66% solo una vez y el 41,66% están de acuerdo que nunca pueden ausentarse sin pedir permiso; los resultados indican que los trabajadores no pueden salir de sus puestos de trabajos sin solicitar su respectivo permiso a sus superiores por ellos cumplen con el protocolo para evitar despidos o inconvenientes en el mismo.

Con relación a tener iniciativa en el área laboral, el 25% menciona que siempre toman la iniciativa, el 8,33% que muchas veces, el 41,66% algunas veces y el 25% indican que nunca; los resultados demuestran que el personal deben tener iniciativa en la realización de sus labores lo que conlleva a realizar de manera correcta sus actividades porque un mínimo error en sus decisiones podría tener graves consecuencias lo que ocasiona que el personal esté atento y se sienta comprometido para no tomar alguna mala decisión.

En cuanto al aprendizaje de cosas nuevas, el 66,67% indican que siempre aprenden algo nuevo y el 33,33% que algunas veces; esto demuestra que los trabajadores siempre están activos y abiertos a nuevos conocimientos lo que beneficia al personal porque no caen en monotonía y evitan el aburrimiento en el área laboral.

Según el compromiso que tiene el personal con su profesión, el 75% coinciden que siempre se sienten comprometidos, el 16,67% mencionan que algunas veces y el 8,33% solo una vez; según los datos obtenidos se demuestra que los empleados se sienten a gusto dentro de su área laboral de ahí nace el compromiso que poseen con su profesión para brindar un mejor servicio.

Con relación al sentido de las tareas que realiza, el 83,33% indica que siempre tienen sentido sus tareas, el 8,33% muchas veces y el 8,33% algunas veces; estos datos reflejan que los trabajadores si les encuentran sentido a sus tareas y esto se debe a que cada uno de ellos se dedican a sus labores, tienen la capacidad de tomar iniciativas, cumplir con sus tareas asignadas así mismo porque la mitad de ellos se sienten incluidos en la toma de decisiones.

Al hablar de entusiasmo de la empresa, el 50% mencionó que siempre hablan con entusiasmo de ella, el 25% muchas veces y el 25% algunas veces lo hacen; estos resultados indican que la mayor parte del personal se encuentra empoderado con la empresa, se siente a gusto y satisfechos con sus labores diarias. Todo lo anterior en relación y esquematizado en la tabla 4.

**Tabla 5.**  
Riesgo psicosocial inseguridad  
**APARTADO 3**

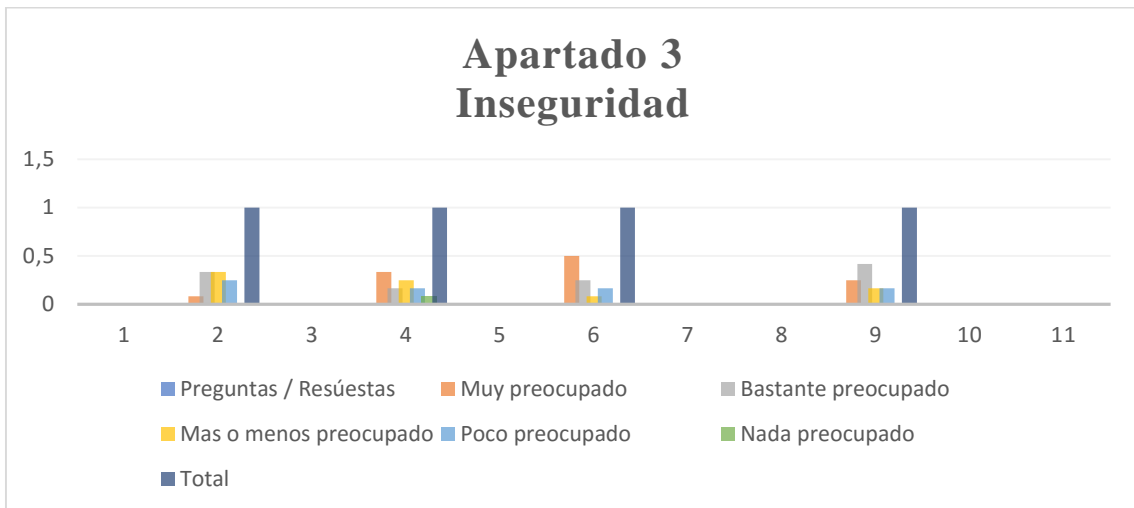
<b>Preguntas / Respuestas</b>	<b>Muy preocupado</b>	<b>Bastante preocupado</b>	<b>Mas o Menos preocupado</b>	<b>Poco preocupado</b>	<b>Nada preocupado</b>	<b>Total</b>
17) Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	8,33%	33,33%	33,33%	25%	0,00%	100%
	33,33%	16,66%	25,00%	16,66%	8,33%	100%

18) Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?

19) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te recorten el salario)

20) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, ¿horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

50%	25,00%	8,33%	16,67%	0%	100%
25,00%	41,67%	16,66%	16,66%	0,00%	100%



**Figura IV** Inseguridad laboral

Al consultar sobre la dificultad de conseguir otro trabajo en caso de ser desvinculado, el 8,33% indicaron que se sienten muy preocupados, el 33,33% bastante preocupados, el 33,33% más o menos preocupados y el 25% poco preocupado; en la actualidad el país se encuentra en etapa creciente de desempleo debido a la pandemia a nivel mundial que ha afectado incluso a grandes empresas ocasionando el cierre en varias, entonces la preocupación de conseguir otro trabajo es elevada.

En cuanto a que, si los cambian de tareas contra su voluntad, el 33,33% indican que estarán muy preocupados si les cambian sus tareas a realizar, el 16,66% bastante preocupados y el 25% se sienten más o menos preocupados; los resultados demuestran

que los trabajadores temen al enfrentarse a nuevas experiencias dentro de su área laboral y esto sucede porque no salen de su zona de confort siempre se dedican a las mismas funciones.

En relación a la variación del sueldo en contra de su voluntad; el 50% mencionan que estarían muy preocupados, el 25% bastante preocupado, el 8,33 más o menos preocupado y el 16,67% poco preocupado; reflejando los resultados que existe mucha preocupación por un recorte de sueldo el cual les afectaría demasiado porque poseen deudas, hijos en etapa de estudios, hogares que mantener y el pasaje diario que deben de cumplir para trasladarse al lugar de trabajo de trabajo, el factor económico contribuye al aumento de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores del Centro de Salud.

Por si le cambian el horario de trabajo, el 25 % mencionan que es muy preocupante, el 41,67% se siente bastante preocupado, el 16,66% más o menos preocupado y el 16,66% poco preocupado; estos resultados demuestran que existe preocupación en los trabajadores porque al cambiarse el horario o turno les afectaría en la organización de horarios familiares.

Preguntas con su respectiva estimación y las observamos en la tabla 5.

**Tabla 6.**  
Apoyo social y liderazgo

**APARTADO 4**

<b>Preguntas / Respuestas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Solo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
21) Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	66,67%	8,33%	16,66%	8,33%	0,00%	100%
22) Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	83,33%	8,33%	0,00%	0%	8,33%	100%
23) En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	25%	41,67%	16,66%	8,33%	8,33%	100%
	58,33%	25,00%	8,33%	0,00%	8,33%	100%

24) Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?						
25) Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros (as)?	66,67%	16,66%	8,33%	8,33%		100%
26) Recibes ayuda y apoyo de tu inmediata o inmediato superior?	66,67%	16,66%	8,33%	8,33%	0%	100%
27) Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros (as)?	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	100%
28) En el trabajo, ¿Sientes que formas parte de un grupo?	83,34%	8,33%	0%	8,33%	0%	100%
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	75%	16,66%	0%	8,33%	0%	100%
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	75%	16,66%	0%	8,33%	0%	100%

En cambio está estimado en la tabla 6, lo siguiente:

En relación al margen de autonomía que poseen en el trabajo, el 66,67% respondieron que siempre, el 8,33% muchas veces, el 16,66% algunas veces y el 8,33% alguna vez; estos datos demuestran que el personal si conocen el margen de autonomía que tiene en su trabajo y esto se debe a que siempre ellos pueden tener iniciativas de intervención dentro de una situación imprevista en su área.

En cuanto al conocimiento sobre las tareas de su responsabilidad, el 83,33% manifestaron que siempre poseen conocimientos sobre la responsabilidad de sus tareas, el 8,33% muchas veces y el 8,33% nunca; estos resultados demuestran que la gran parte de los trabajadores tienen claras cuáles son las funciones y tareas que son de su responsabilidad y que deben de cumplirlas sin necesidad de estar vigilándolos en todo momento.

Al indagar sobre si se le comunica sobre cambios en la empresa, el 25% respondieron que siempre se les informa, el 41,67% indicaron que muchas veces se les comunica y el 16,66% algunas veces, el 8,33% alguna vez y el 8,33% nunca se les informa; esto

demuestra que si existe una buena comunicación con los trabajadores pero que si se debe implementar una mejor estrategia para dar a conocer a todas las áreas sobre algún cambio a realizarse.

Al consultar si reciben toda la información que necesitan para realizar bien el trabajo, el 58,33% indicaron que siempre, el 25% muchas veces, el 8,33% algunas veces y el 8,33% nunca; la información recolectada evidencia que la mayor parte del personal reciben información que le ayuda a cumplir mejor con su trabajo, al mantener un personal bien informado favorece a la institución porque permite tener trabajadores que se sientan apoyados y respaldados evitando estresarse por desconocimiento o falta de capacitación.

En relación a la ayuda y apoyo de sus compañeros, el 66,67% indicaron que siempre reciben apoyo de parte de ellos, el 16,66% muchas veces, el 8,33% algunas veces y el 8,33% solo alguna vez reciben ese apoyo; este resultado favorece a la empresa porque existe compañerismo entre la mayor parte de los trabajadores favoreciendo el clima laboral en varias áreas, pero si se debe de trabajar para mejorar totalmente las relaciones entre ellos.

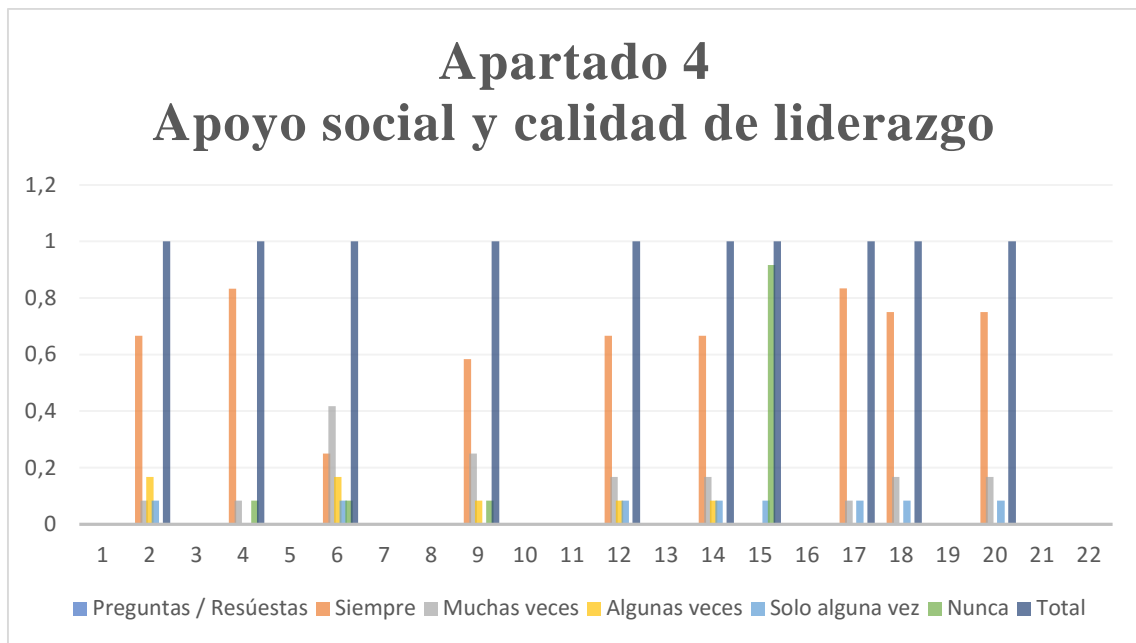
En cuanto a la ayuda y apoyo de su jefe superior, el 66,67 indicaron que siempre sienten ese apoyo de sus jefes, el 16,66% dicen que muchas veces los apoyan, el 8,33% algunas veces y el 8,33% solo alguna vez; es beneficioso estos resultados para la institución ya que la gran parte de sus empleados se sienten conformes con el apoyo y liderazgo que reciben de su jefe.

Al consultar sobre si su puesto de trabajo está aislado de sus compañeros, indican el 91,67% que nunca y el 8,33% que solo alguna vez; esto demuestra que están dentro de la misma área lo que es beneficioso porque permite que puedan interactuar entre ellos y fomentar compañerismo.

En relación a que si en el trabajo sientes que formas parte de un grupo, el 83,34% indicaron que siempre lo sienten, el 8,33% muchas veces y el 8,33% alguna vez; estos resultados favorecen a la empresa debido a que los trabajadores se sienten incluidos entre sus compañeros de trabajo provocando excelentes relaciones labores, sintiéndose a gusto en sus áreas de trabajo.

Al indagar en si sus jefes planifican bien el trabajo, el 75% indicaron que siempre, el 16,66% muchas veces y el 8,33% solo alguna vez; esto refleja que si cuentan con una buena planificación para sus colaboradores contribuyendo a la organización en las tareas de cada uno de ellos evitando se les acumule trabajos.

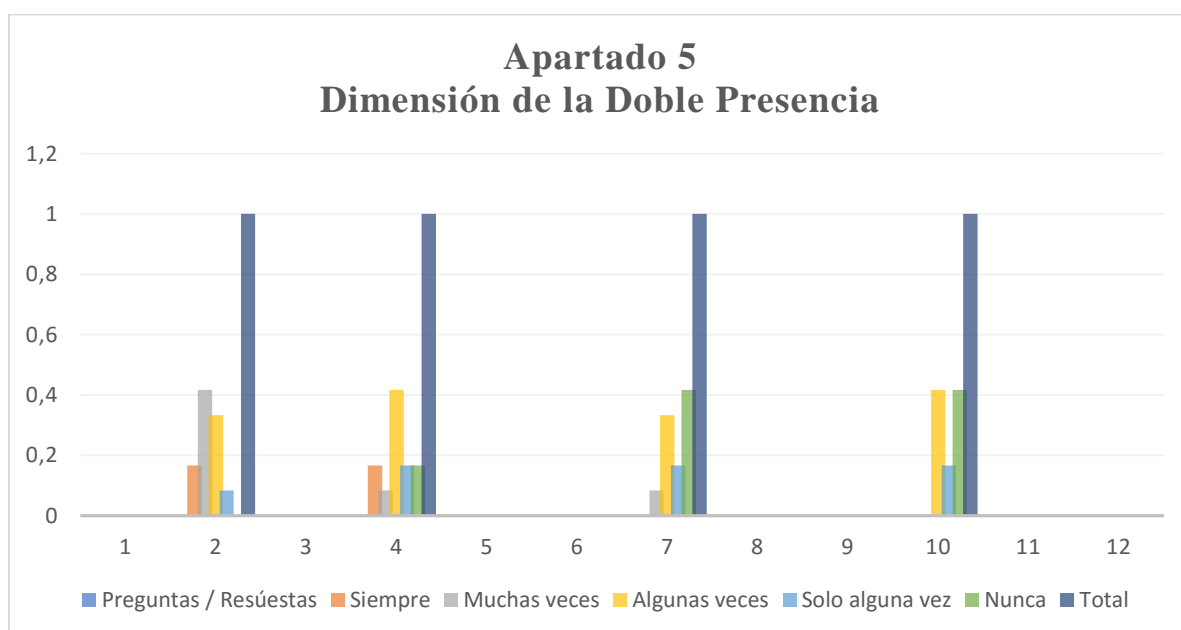
Al indicar que si los actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores, el 75% indicaron que siempre, el 16,66% que muchas veces y el 8,33% solo alguna vez; estos datos indican que si existe una buena comunicación entre los colaboradores y el jefe siendo esto beneficioso para la institución y todo el personal que labora dentro.



*Figura V. Liderazgo*

**Tabla 7.**  
Riesgo psicosocial Doble Presencia  
**APARTADO 5**

Preguntas / Respuestas	4	3	2	1	0	Total
31) Que parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	16,66%	41,66%	33,33%	8,33%	0,00%	100%
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	16,66%	8,33%	41,66%	16,66%	16,66%	100%
33) Cuando estas en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	0%	8,33%	33,33%	16,66%	41,66%	100%
34) Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	0%	0%	41,66%	16,66%	41,66%	100%



*Figura VI.* Doble presencia

En cuanto a que parte del trabajo doméstico realizan, el 16,66% indicó que es la principal responsable y que hace la mayor parte de las tareas en el hogar, el 41,66% hacen la mitad de las tareas familiares y domésticas, el 33,33% realizan más o menos una parte de las tareas y el 8,33% solo hace cosas puntuales; de acuerdo a estos resultados se puede verificar que los trabajadores luego de cumplir con sus tareas en el trabajo deben ir a casa y también realizar tareas domésticas por lo tanto tienen el doble de responsabilidad y esto hace que se sientan presionados en su vida, agotados por su doble labor, contribuyendo a elevar el estrés en ellos.

Con relación a si algún día faltan en casa se quedan sin hacer las tareas domésticas, el 16,66% manifestaron que siempre les toca llegar hacer tareas en su hogar, el 8,33% manifiestan que muchas veces, el 41,66% algunas veces, el 16,66% solo alguna vez y el 16,66% nunca les toca hacer; esto indica que los trabajadores poseen carga domestica porque deben de cumplir obligaciones en casa tras salir del trabajo diario esto influye bastante en el aumento de estrés por verse expuesto al cansancio tanto físico como mental.

En cuanto a que si piensan en tareas domésticas y familiares cuando están en la empresa, el 8,33% menciona que muchas veces piensan, el 33,33% dicen que algunas veces, el 16,66% solo alguna vez y el 41,66% nunca lo hacen; esto demuestra la dificultad que poseen gran parte de los trabajadores para concentrarse en el trabajo y esto hace que se perjudique la salud del empleado incluso aumentando el riesgo psicosocial de él y el riesgo de cometer algún mal procedimiento en el paciente.

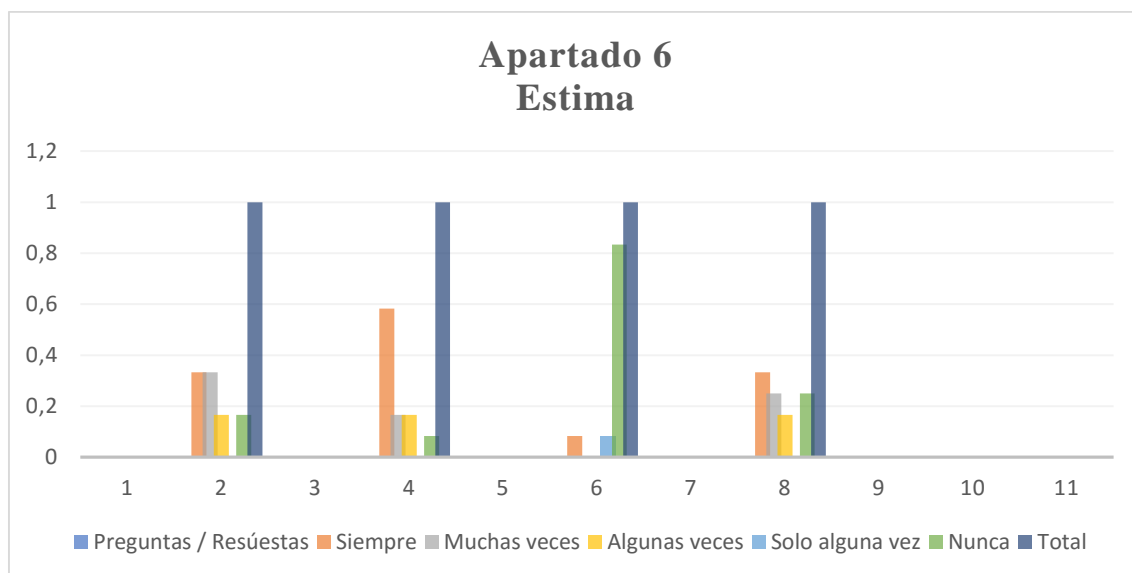
Al consultar si hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez, el 41,66% dice que muchas veces si se sienten con la necesidad de estar en ambos lugares, el 16,66% algunas veces y el 41,66% nunca posee la necesidad; esto refleja que el personal muchas veces ha sentido la necesidad de estar en casa en vez del trabajo sin embargo por temor a perder sus empleos no piden permisos y van a sus labores diarias no concentrados, reflejando la verdadera esencia del riesgo psicosocial Doble Presencia.

Porcentajes que están estimados en la tabla 7.

**Tabla 8.**  
Riesgo psicosocial Estima

**APARTADO 6**

Preguntas / Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca	Total
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	33,33%	33,33%	16,66%	0,00%	16,66%	100%
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	58,33%	16,66%	16,66%	0,00%	8,33%	100%
37) En mi trabajo me tratan injustamente	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%	83,33%	100%
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibe en mi trabajo me parece adecuado.	33,33%	25,00%	16,66%	0,00%	25,00%	100%



*Figura VII.* Estima

En la tabla 8 está registrado lo siguiente:

Al consultar si los superiores le dan el reconocimiento que merecen, el 33,33% indicaron que siempre se les reconocen sus esfuerzos, el 33,33% que muchas veces, el 16,66% algunas veces y el 16,66% nunca se les reconoce, los resultados evidencian que los trabajadores están un poco conformes con el reconocimiento que le brindan sus jefes este punto es importante porque se refiere al estímulo personal por parte de las autoridades y que ellos se sientan motivados que su trabajo es valorado en la institución, el no hacerlo provoca desmotivación lo cual es un factor de riesgo psicosocial.

En las situaciones difíciles en el trabajo reciben el apoyo necesario, el 58,33% dicen que siempre han recibido el apoyo en la institución, el 16,66% muchas veces, el 16,66% algunas veces y el 8,33% nunca; aquí se refleja que siempre se apoya al trabajador durante su permanencia en el centro de salud esto permite eliminar tensiones y hacer que se sientan estimulados para brindar un mejor servicio.

En cuanto a que, si en el trabajo lo tratan injustamente, el 8,33% indican que siempre se lo tratan de esa manera, el 8,33% solo alguna vez y el 83,33% nunca los han tratado injustamente dentro del área de trabajo; este resultado evidencia que poseen un superior que valora su trabajo y que no los trata mal.

En relación a que, si el esfuerzo realizado y reconocimiento que reciben es adecuado, el 33,33% indica que siempre reciben un reconocimiento adecuado dentro del trabajo, el 25% muchas veces, 16,66% algunas veces y el 25% nunca; se puede apreciar que los trabajadores del centro de salud no se sienten completamente satisfechos con el reconocimiento a la realización de sus labores ellos esperan un poco más de parte de sus superiores.

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

En el estudio realizado por Duarte (2019) sobre los riesgos psicosociales se recomendó establecer planes de acción a fin de mejorar las condiciones de trabajo para lo cual estos planes son importantes porque permiten planificar estrategias para mejorar las relaciones laborales entre jefes y compañeros y así mejorar el clima laboral en la empresa; en el hospital de Súa existe un buen clima laboral pero si es importante realizar estrategias para saber cómo actuar además de brindarle siempre la posibilidad de expresarse y emitir ideas dentro del área laboral.

Pozo (2018) reveló en su estudio que es necesario crear canales de comunicación que sean más accesibles para la resolución de problemas dentro de cada puesto de trabajo este estudio tiene similitud al realizado en el hospital de Súa, porque se debe de crear estos canales de comunicación para así mejorar y mantener el compañerismo dentro de él, para ello siempre es importante realizar periódicamente charlas y así concientizar a todos los colaboradores de la empresa.

En el estudio de Arroyo (2016) se estableció el desconocimiento del tema de riesgos psicosociales y que aquí si existen altos porcentaje de riesgo en todas las áreas de trabajo; la ventaja del hospital tipo A de la parroquia Súa es que existen pocas áreas con este problema de las cuales se pueden eliminar planificando charlas periódicas y capacitando al personal.

Por otro lado Blakman (2014) en su estudio reflejó inconformidades en su incentivación dentro de la empresa y el poco tiempo que pasan con su familia para lo cual recomendó dar días libres a todos según horarios para que disfruten con sus seres queridos; en el estudio que se realizó en los trabajadores del hospital indicaron que uno de sus temores era que cambien sus horarios establecidos porque ya llevan una vida organizada a ellos.

García (2018) recomendó en su investigación, realizar el reconocimiento del trabajo efectuado lo cual subirá el desempeño laboral de los trabajadores el cual sería muy satisfactorio aplicarlo en con los trabajadores del hospital de Súa, así permitiría que ellos se esfuercen más y brinden un mejor servicio a los ciudadanos que frecuentan la institución.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Luego del análisis y la discusión descritos en los apartados anteriores, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 se pudieron identificar los riesgos psicosociales que están afectando al personal del Centro de Salud tipo A Súa debido a que este cuestionario estudia los factores psicosociales intralaborales y extralaborales para dar soluciones a las patologías de salud que están afectando a los trabajadores por la carga laboral, el estrés que viven día a día en la realización de sus tareas dentro del área de trabajo como en sus áreas domésticas en casa.
- Luego de evaluar los datos entregados en la aplicación del cuestionario ISTAS 21 se concluye que los trabajadores si se sienten a gusto en sus funciones porque sus ideas son escuchadas, existe una buena comunicación con sus superiores en ciertas áreas pero el 20% de los trabajadores necesita ser motivado y así mismo mejorar la comunicación entre directivos y trabajadores.
- Se estimaron varios riesgos psicosociales que se presentan en las labores del personal del Centro de Salud tipo A Súa. A nivel intralaboral prevalecen riesgos en aspectos como “el apoyo social y el liderazgo”, mientras que a nivel extralaboral se identificó el riesgo de “doble presencia” para dar soluciones a las patologías de salud que están afectando a los trabajadores por la carga laboral. Del mismo modo se identificó que el riesgo “estima”, es decir la autoestima del trabajador tiene niveles altos de deterioro.

## 5.2 Recomendaciones

Luego de haber plasmado las conclusiones se llegan a las siguientes recomendaciones:

- Es de vital importancia que los altos directivos incluyan en sus políticas la evaluación de los factores psicosociales CADA AÑO, para así mantener monitoreados los riesgos que se expone el colaborador mientras forme parte del equipo de trabajo de la institución.
- Producto de la evaluación de los riesgos psicosociales, es recomendable que los superiores realicen mesas redondas, capacitaciones, pausas activas para mantener el compañerismo y la buena comunicación en todas las áreas del Centro de Salud Tipo A Súa lo cual permitirá crear un agradable clima laboral y que ningún trabajador se sienta excluido.
- Se requiere mejorar el plan de incentivo para el personal el mismo que beneficie a todas las áreas para que se sientan totalmente motivados y mejoren su desempeño laboral evitando así baja autoestima, desmotivación en la institución y fomente las buenas relaciones entre los colaboradores del Centro de Salud. El mantener un personal motivado hará que la institución brinde un mejor servicio a la ciudadanía, mejorará el clima laboral y la comunicación entre todos los trabajadores del Centro de Salud tipo A Súa.

## REFERENCIAS

- Andrés, A. S. (2016). : *Riesgos psicosociales en el personal de enfermería que labora en el Hospital San Luis de Otavalo, 2016 Universidad Técnica del Norte*. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6820/1/06%20ENF%20823%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Base, S. D. (2014). *¿Cómo se evalúan los riesgos psicosociales? co.bas*. Recuperamos de <https://sites.google.com/site/cobasblog/guia-de-riesgos-psicosociales-1/-como-se-evaluan-los-riesgos-psicosociales>
- Bernardo, M. J. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Bilbao, J. P. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Bittar, L. y. (2008). *Cátedra Iberoamericana de Investigaciones*. Recuperado de [https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915\\_2.pdf](https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf)
- Cox, T. y. (2005). *A. L. S. Organización del trabajo y estrés relacionado con el*. Inglaterra: Oxford.
- Delgado, O. S. (2002). *La carga mental de trabajo Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Gabriela, M. B. (2013). *El acoso laboral y la seguridad social México. Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 289 - 294.

- Gaona, D. (2014). *Método de triple criterio*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/371742178/Metodologia-PGV>
- García gordillo, B. A. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11688/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-92.pdf>
- Hernández sampieri, R. F. (2009). *Metodología de la investigación*. México: (Interamericana Editores).
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- HPI. (2019). *Human Performance Institute*. Recuperado de <https://www.hpilatam.com/las-5-dimensiones-del-riesgo-psicosocial-en-el-entorno-laboral/>
- Inclusión, M. P. (2016). *Guía sobre los Factores psicosociales en el entorno laboral* Recuperado de <https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/11/Guia-sobre-Factores-Psicosociales-Entorno-Laboral.pdf>
- Ivan, P. I. (2014). “*Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los Conductores de la empresa de Transporte mamut andino*” Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>
- Lagos, P. G. (2019). *La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo* Recuperado de <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20medir,de%20trabajo%20y%20las%20organizaciones>.
- Sigweb, G. (2005). *Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos*. Recuperado de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>
- María, B. S. (2017). *Incidencia de los factores de riesgo físicos en la Seguridad y salud ocupacional del camal municipal, Cantón junín* Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/621/1/TMA139.pdf>
- María, C. J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo 10ma Edición*. Madrid: Tebar.

- Martínez, S. V. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I) INSST*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
- Mayo, A. R. (2015). *El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques*. Obtenido de Universidad & Empresa: [file:///C:/Users/isis\\_/Downloads/4559-Texto%20del%20artículo-14985-2-10-20160216.pdf](file:///C:/Users/isis_/Downloads/4559-Texto%20del%20artículo-14985-2-10-20160216.pdf)
- Moncada S, L. C. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-.
- Moreno, M. P. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos Laborales emergentes e introducción a la evaluación Ministerio de Trabajo*. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Muñoz, J. C. (2014). *Estudios de los Riesgos Psicosociales en el personal docente de un centro educativo de Educación Secundaria Universitas Miguel Hernández*. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2177/1/TFM%20Mu%C3%B1oz%20Aguilar,%20Jos%C3%A9%20Carlos.pdf>
- Ochoa, C. (2015). *Netquest*. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Platán, J. (2015). *Factores psicosociales, clasificación, identificación y Consecuencias en la salud laboral*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>
- Pérez, D. J. (2016). *Factores psicosociales, clasificación, identificación y Consecuencias en la salud laboral*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>
- Pérez, O. D. (2019). *Universidad Internacional SEK*. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3538/1/ARTICULO%20SMANY.pdf>

- Pérez., M. T. ( 2014). *Repositorio UAL ES*. Recuperado de [http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3679/810\\_TRABAJO%20FIN%20DE%20GRADO%20TERMINADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3679/810_TRABAJO%20FIN%20DE%20GRADO%20TERMINADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prado, J. D. ( 2019). *Carga mental: factores y prevención* Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/carga-mental-factores-y-prevencion/>
- Prevention, Q. (2018). *Quiron Prevention*. Recuperado de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>
- Psicosociales, O. P. (2008). *Guía Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones*. Madrid: Comision Ejecutiva Confederal de UGT C/Hortaleza. Recuperado de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2008\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf)
- PSIGUIDE. ( 2020). *Psicologos Buenos Aires*. Recuperado de <https://www.psicologosbuenosaires.com/psicologia/que-es-psicologia-y-que-estudia/>
- Regueiro, A. M. (2006). *¿Que es el estrés y cómo nos afecta?*. Recuperado de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Ricardo, F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Rocha-Txabarria, R. M. (2003). Carga mental y carga psíquica en profesiones de alto riesgo. *Revista Salud Mental UPSA*, 6.
- Serrano Rosa, M. A., Moya Albiol, L., & Salvador, A. ( 2009). *Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos* Universidad de Murcia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>
- Solis, G. M. ( 2013). *PUCESA*. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/897/1/80191.pdf>
- Trabajo, A. E. (2020). *EU-OSHA*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Trabajo, L. O. ( 2013). *OIT*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Trabajo, O. I. (2013). *OIT*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_219961.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_219961.pdf)

- Trabajo., A. E. ( 2018). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*.  
Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- UGT. (2008). *Unión General de Trabajadores* . Recuperado de  
<http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>
- València, U. d. (2009). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de  
<https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/index.html>
- Warr, P. (2003). *El bienestar y el lugar de trabajo*. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz. Nueva York: Fundación Russell Sage.

# **ANEXOS**

## ANEXO A

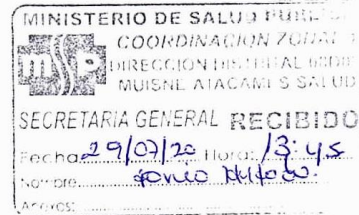
Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

Sede Esmeraldas  
Programa de Maestría en Gestión de Riesgos Laborales



Esmeraldas, 28 de julio de 2020  
**OFICIO nro.: PUCESE-MGR-2020-00018-OF**

**Doctor**  
**MARIO DURÁN RODAS**  
**JEFE DISTRITAL ATACAMES - MUISNE**  
Presente. -



Estimado Doctor:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el departamento de la maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas.

Para el departamento de la Maestría es objetivo principal el fortalecimiento de los conocimientos de sus estudiantes, para ello tiene dentro del pensum de estudios la realización de trabajos de investigación.

Es por ello, que solicito gentilmente su autorización para que la maestrante Ing. **Carmen Armelia Salas Mendoza**, con cédula nro. 0920888302, matrícula nro. 14338, pueda realizar la investigación en la empresa que usted tan acertadamente dirige, lo que le permitirá cumplir con el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **Prevención de riesgos laborales para el centro de salud de Súa, año 2020**.

Contando con su valioso aporte brindado a nuestra juventud esmeraldeña le reitero más mis sinceros agradecimientos y a la vez deseo muchos éxitos en sus funciones.

Cordialmente,

  
**Ing. Luis Hidalgo MSc**  
**Coordinador Maestría Gestión de Riesgos**

Copia: Archivo  
LHS/jae



Dir: Calle Espejo y subida a Santa Cruz  
Telf: (593) 2721 983 - 2721 595 ext: 121, 112  
Esmeraldas-Ecuador [www.pucese.edu.ec](http://www.pucese.edu.ec)

## **ANEXO B**

Súa, 01 de Septiembre del 2020

### **Consentimiento informado**

Después de que se me ha presentado la hoja de autorización para aplicar la encuesta sobre “Factores de riesgos psicosociales en el Centro de Salud Tipo A Súa”, se me ha indicado que la información proporcionada en el cuestionario se manejará de manera reservada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y luego de que se han aclarado las dudas sobre las preguntas del cuestionario con los trabajadores y funcionarios del hospital; he accedido participar en el llenado de la encuesta de manera correcta, voluntaria y sin intereses de lucro.

Atentamente,

Dr. Mario Durán Rodas

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD TIPO A

## ANEXO C

### ENCUESTA ISTAS21 (VERSIÓN CORTA)

#### ENCUESTA SOBRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS(AS) TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD TIPO A SÚA (ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE).

Presentación y objetivo: Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Toda información Obtenida es totalmente confidencial y solo se usará con fines académicos.

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

Datos personales de la persona encuestada Sexo: Mujer ( ) Hombre ( ) Edad: \_\_\_\_\_

Genero: Femenino ( ) Masculino ( ) Estado Civil: Soltero/a ( ) Casado/a o Unión libre ( )

Viudo/a ( ) Separado/a o Divorciado/o ( ) Estudios: Bachillerato ( ) Universitario ( )

Profesión: \_\_\_\_\_ Cargo actual: \_\_\_\_\_

Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_

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

#### APARTADO 1

Preguntas/ Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca

1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					

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

**APARTADO 2**

<b>Preguntas/ Respuestas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Solo alguna Vez</b>	<b>Nunca</b>
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					

8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9) ¿Tienes influencias sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?					
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12)¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15) ¿Tienen sentido tus tareas?					
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					

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

### APARTADO 3

<b>Preguntas/ Respuestas</b>	<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mas o</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
<b>En estos momentos ¿estas preocupado(a)</b>	<b>preocupado</b>	<b>preocupado</b>	<b>Menos Preocupado</b>	<b>preocupado</b>	<b>preocupado</b>
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te recorten el salario)					
20) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, ¿horas de					

entrada y salida) contra tu voluntad?					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

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

#### APARTADO 4

<b>Preguntas/ Respuestas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Solo alguna Vez</b>	<b>Nunca</b>
21) ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22) ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?					
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros(as)?					

26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediata o inmediato superior?					
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros(as)?					
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					

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

## APARTADO 5

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

### Preguntas/ Respuestas

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

**Respuestas:**

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

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

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

## APARTADO 6

<b>Preguntas/ Respuestas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Solo alguna Vez</b>	<b>Nunca</b>
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
37) En mi trabajo me tratan injustamente					
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibe en mi trabajo me parece adecuado					

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

*Muchas gracias por su tiempo*

## ANEXO D

### RESULTADOS DE TABULACIONES

Gráfico 1

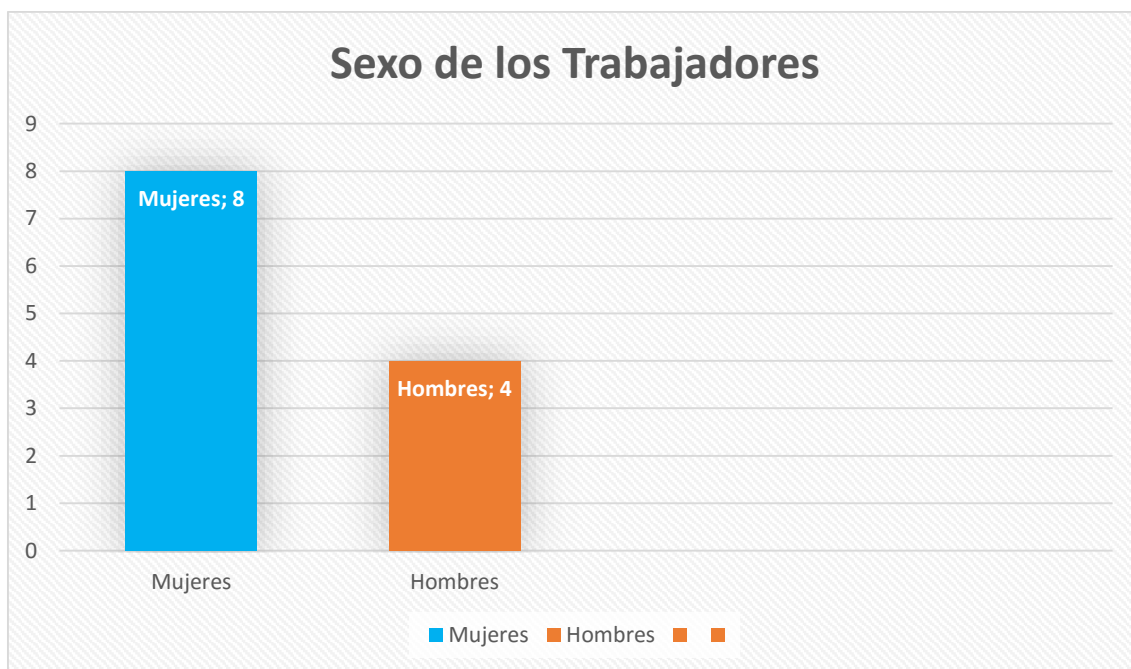
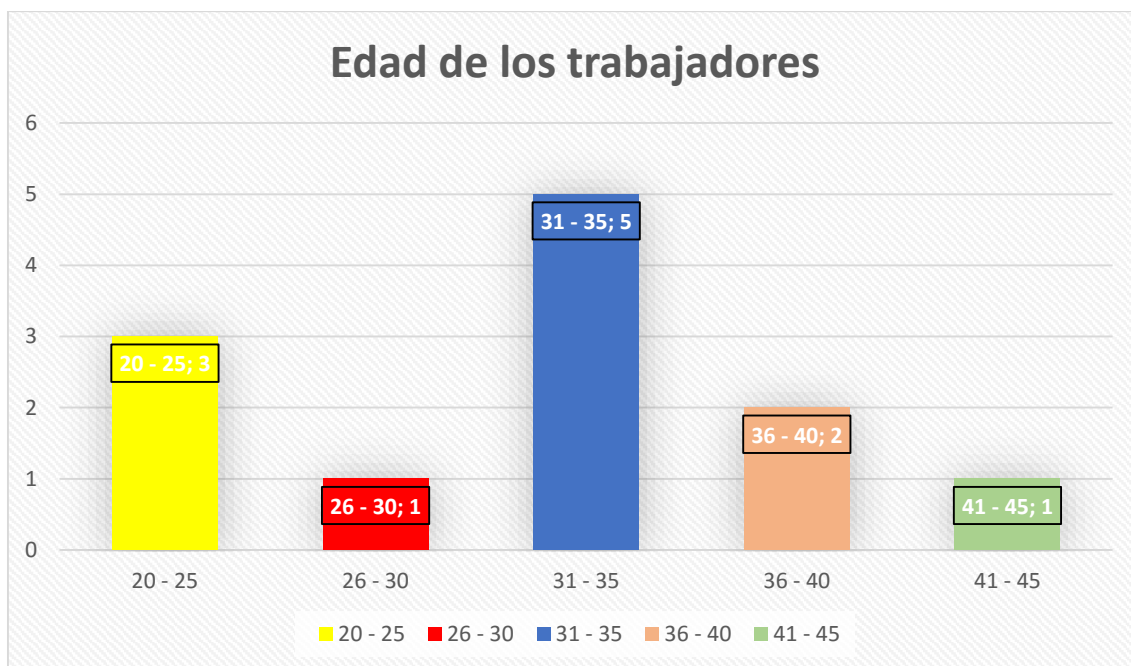
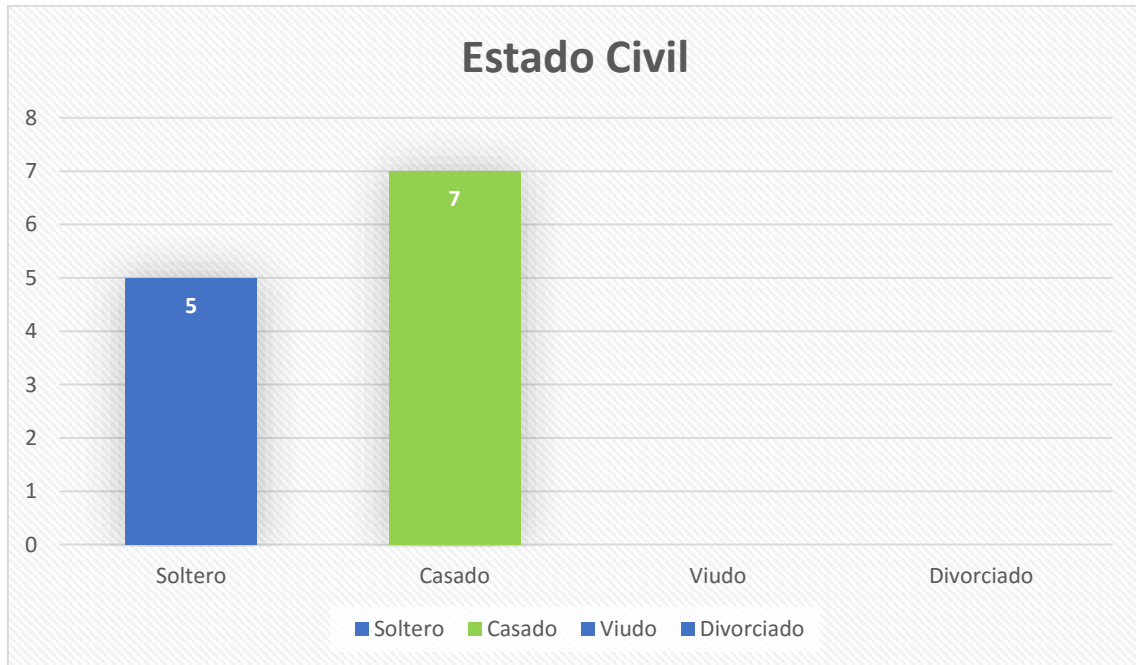


Gráfico 2



**Gráfico 3**



**Gráfico 4**

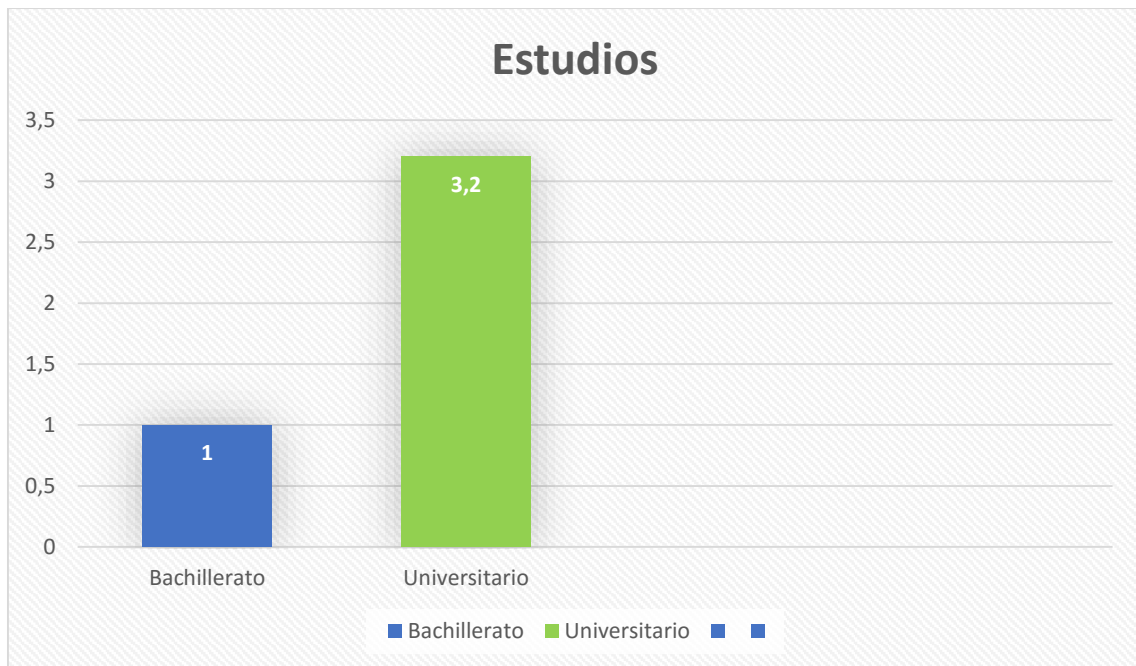
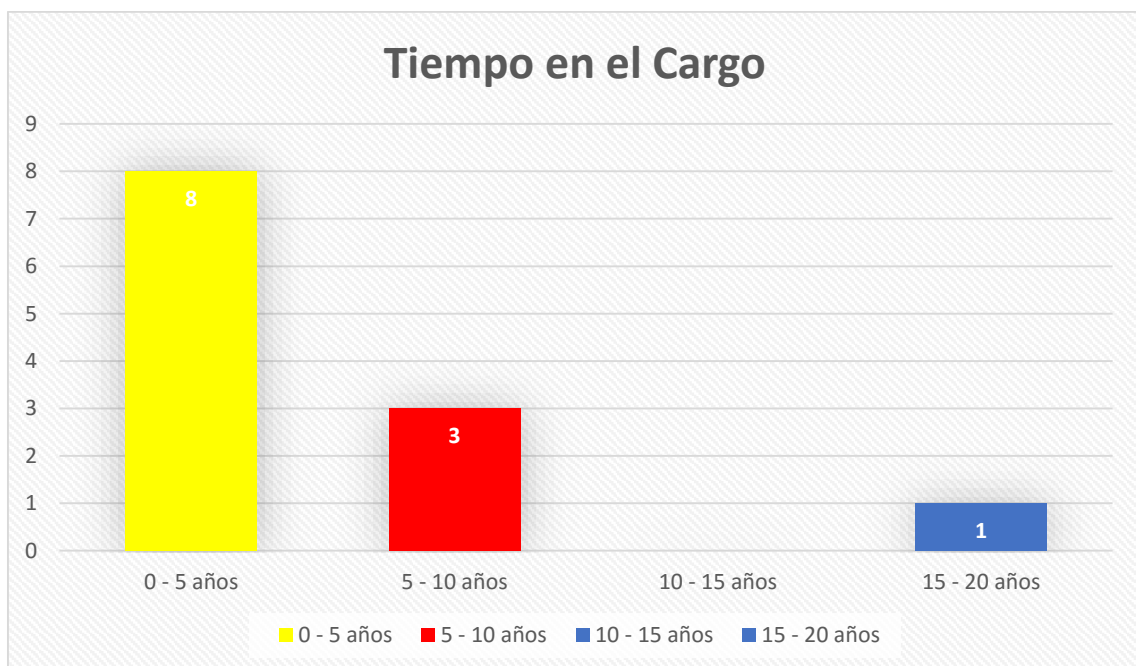
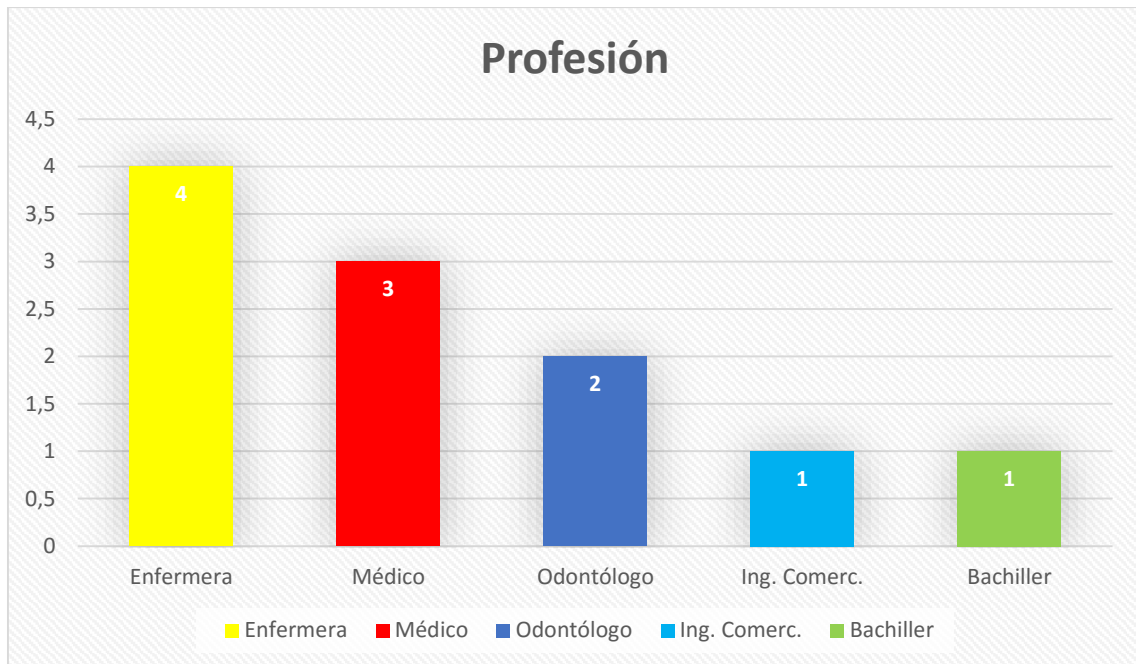


Gráfico 5



**RESULTADOS DE TABULACIÓN****APARTADO 1**

<b>PREGUNTA</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>MUCHAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>SOLO UNA VEZ</b>	<b>NUNCA</b>
1		3	6		3
2		5			7
3	6	3	3		
4	2	1	4	1	4
5			4	4	4
6			4	2	6

**APARTADO 2**

7	1		6		4
8	6	2	4		
9	5	2	2		3
10	4	3	4		1
11	2	1	2	2	5
12	3	1	5		3
13	8		4		
14	9		2	1	
15	10	1	1		
16	6	3	3		

**APARTADO 3**

17	1	4	4	3	
18	4	2	3	2	1
19	6	3	1	2	
20	3	6	2	2	

**APARTADO 4**

21	8	1	2		
22	10	1			1
23	3	5	2	1	1
24	7	3	1		1
25	8	2	1	1	
26	8	2	1	1	
27				1	11
28	10	1		1	
29	9	2		1	
30	9	2		1	

**APARTADO 5**

31	2	5	4	1	
32	2	1	5	2	2
33		1	4	2	5
34			5	2	5

**APARTADO 6**

35	4	4	2		2
36	7	2	2		1
37	1			1	10
38	3	4	2		3