PUCE | Facultad de Psicología

Av. 12 de Octubre 1076 y Ramón Roca
Apartado postal 17-01-2184
Telf.: (593) 2 299 17
Quito – Ecuador www.puce.edu.ec

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo Jacqueline Hayley Palacios Toazo con **C.I.** 1752559623; y Pablo Mauricio Londoño Mancheno con C.I. 1726528175, autores del trabajo de graduación intitulado **"Diagnóstico y Plan de Mitigación mediante el Análisis de la Relación entre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral en VIGILAVISEP CIA. LTDA Año 2020 - 2021".,** previa a la obtención del título profesional de Psicólogos Organizacionales, en la Facultad de **Psicología.**

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

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 5 de mayo 2021

Jacqueline Palacios

C.I. 1752559623

Pablo Londoño

C.I. 1726528175

7 ANIVERSARIO
DEJA TU HUELLA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES

TEMA

“DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MITIGACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y DESGASTE LABORAL EN VIGILAVISEP CIA. LTDA AÑO 2020 - 2021”

AUTORES

JACQUELINE PALACIOS

PABLO LONDOÑO

DIRECTOR DE TESIS

PhD. JAIME MORENO VILLEGAS

2021

QUITO – ECUADOR

DEDICATORIA

Lleno de orgullo y amor, dedico este proyecto primero a DIOS y a mis padres Rocío Toazo y a Diego Palacios, porque ellos son mi motivación de vida, y por ellos soy la persona y profesional que soy y seré.

A mis hermanos y sobrina, quienes nunca dudaron de mi capacidad para lograr este objetivo, por ser mi apoyo incondicional y por los ánimos para concluir con éxito esta primera etapa académica.

¡Con amor Jacqueline Palacios!

El esfuerzo realizado se lo dedico a la memoria de mi madre, Rosa Mancheno, quien desde el cielo me protege y me brinda fortaleza para no rendirme; a mi padre, Roberto Londoño, por su sacrificio y entrega, quien en la tierra ha sido mi maestro de vida, me ha apoyado y me ha orientado con su sabiduría para convertirme en un hombre de bien.

A mi hermana, Belén Londoño, quien siempre ha estado presente brindándome su apoyo incondicional.

A mi familia que desde mi primer día de vida me ha acompañado, me ha apoyado y me ha brindado sus consejos y su cariño.

¡Con amor Pablo Londoño!

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecemos a Dios porque nos brindó sabiduría y fortaleza para afrontar cada momento y salir victoriosos ante las adversidades.

Agradecemos a nuestros padres que día a día se sacrificaron por nuestro bienestar, nos bendijeron desde el cielo, guiaron nuestros pasos con mucho amor y nos enseñaron a superar cada uno de los sacrificios para poder cumplir la meta propuesta.

Agradecemos a todos nuestros maestros, quiénes impartieron sus conocimientos durante toda nuestra carrera universitaria; a nuestro tutor PhD. Jaime Moreno Villegas, por la guía impartida para culminar el presente proyecto.

Al Lcdo. Luis Parra, Gerente de la empresa VIGILAVISEP CIA LTDA, por permitirnos realizar nuestro proyecto en su organización, dado que sin su apoyo no hubiéramos culminado el trabajo investigativo.

A la Dra. Isabel Cunalata quién nos brindó palabras de aliento y nos guio para poder conseguir nuestro objetivo.

Gracias a todos por la ayuda y la predisposición para llevar a cabo el presente proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **II**
AGRADECIMIENTO ..... **III**
INTRODUCCIÓN **7**
ABSTRACT **8**
CAPÍTULO I **9**
MARCO INTRODUCTORIO **9**
1.1. Tema 9
1.2. Datos de la Organización 9
1.3. Justificación 11
1.4. Planteamiento del problema 12
1.5. Objetivos 14
1.6. Planteamiento de Hipótesis 14
CAPITULO II **16**
MARCO TEÓRICO **16**
2. ANTECEDENTES 16
2.3. Base Teórica 17
2.4. Tipos de Riesgos Laborales 17
2.5. Riesgo Psicosocial 18
2.5.2. Factores de Riesgo Psicosocial 20
2.5.3. Características 23
2.5.4. Efectos de las características individuales 24
2.5.5. Taxonomía de los factores de Riesgo Psicosocial 25
2.5.6. Consecuencias 25
2.5.7. Necesidad de la evaluación de los Riesgos Psicosociales 28
2.6. Cuestionario de Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo) 29
2.7. Definición de Burnout, según varios autores 32
2.7.1. Dimensiones 33
2.7.2. Niveles 35
2.7.3. Causas y síntomas del Burnout 36
2.8. Desencadenantes del Síndrome en profesionales 37
2.10. Relación con otros conceptos 39
2.11. BASE LEGAL 40
2.11.1. Tiempo de trabajo 41

2.11.2. Trabajo a turnos – nocturnos 42
CAPITULO III 43
MARCO CONCEPTUAL 43
CAPITULO IV 48
MARCO METODOLÓGICO 48
4.1. Tipo de Investigación 48
4.2. Alcance 48
4.3. Diseño de la investigación 49
4.4. Población y muestra 49
4.5. Técnicas y herramientas 49
4.6. Recolección de la información 50
4.7. Consideraciones éticas 50
4.8. Métodos 51
4.9. Procedimiento 51
4.8. Análisis de confiabilidad 52
4.9. Análisis Factorial 54
4.10. Correlación de las Variables 54
CAPÍTULO V 58
ANÁLISIS DE RESULTADOS 58
5.1. Datos Demográficos 59
5.2. Análisis de puntajes netos 63
5.3. Análisis de dimensión 65
5.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial 65
CAPITULO VI 68
PRODUCTO 68
CAPITULO VI 72
6.1. CONCLUSIONES 72
CAPITULO VII 74
ANEXOS 74
Anexo 1. Autorización de la empresa 74
Anexo 2. Cuestionario de Riesgo Psicosocial 75
Anexo 3. Cuestionario de Desgaste Laboral 79
CAPITULO VIII 81
BIBLIOGRAFIA 81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores Institucionales (VIGILAVISEP, 2020). 10
Figura 2. Taxonomía (Mansilla, 2012, p. 23 citado en Corrales, 2015) 25
Figura 3: Edades de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA. 59
Figura 4: Género de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA. 60
Figura 5: Área de trabajo de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA. 61
Figura 6: Nivel de Instrucción de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA 62
Figura 7: Autoidentificación étnica de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA 63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contraste de Hipótesis 15
Tabla 2. (Síndrome de Burnout, según varios autores). 32
Tabla 3. Análisis de Resultados ALPHA CRONBACH'S 53
Tabla 4. Correlaciones de las variables 54
Tabla 5. Hipótesis Planteadas 55
Tabla 6. Contraste de Hipótesis 55
Tabla 7. Simbología de contraste de Hipótesis 56
Tabla 8. Ficha de Escala de Agotamiento 56
Tabla 9. Ficha de Escala de Eficacia Profesional 56
Tabla 10. Ficha de escala de Indiferencia 57
Tabla 11: Edad 59
Tabla 12. Género 60
Tabla 13: Área de Trabajo 60
Tabla 14: Nivel de instrucción 61
Tabla 15: Autoidentificación 62
Tabla 16. Resultados de Puntajes Netos 64
Tabla 17: Tabulación Riesgo Psicosocial 66
Tabla 18: Resultado global de Riesgo Psicosocial 67
Tabla 19. Programa de prevención - Margen de Acción y Control 69
Tabla. 20 programa de prevención – Liderazgo 70
Tabla 21. programa de prevención – Liderazgo 71

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las pequeñas, medianas y grandes empresas están encargadas de gestionar un plan que ayude a prevenir los Riesgos Psicosociales, teniendo la finalidad de disminuir riesgo físico, mental y social de sus colaboradores, teniendo como resultado mejor proactividad y eficacia en las funciones que realizan dentro de la misma. Asimismo, existen empresas que tienen una mayor exigencia y presión con sus colaboradores, teniendo como consecuencia estrés, enfermedades biológicas y emocionales, produciendo un desequilibrio entre la vida laboral y familiar.

La presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis y un programa de mitigación para conservar la salud y el bienestar de los colaboradores de la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA LTDA, mediante la aplicación de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral. Además, cumple con la necesidad requerida por parte de la empresa y los objetivos planteados por los investigadores quienes ponen en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera universitaria.

Riesgo Psicosocial y su correlación con Desgaste Laboral tiene como finalidad conocer las circunstancias que pueden afectar de manera directa o indirecta al comportamiento y productividad de los trabajadores; al tener un nivel alto de estrés se puede producir desmotivación, accidentes de trabajo, enfermedades cardiovasculares, sentimientos de culpabilidad estos al no ser tratados a tiempo pueden provocar enfermedades profesionales ocasionando burnout.

Como punto a cumplir, el Ministerio del Trabajo solicita a las empresas, realizar una vez al año la evaluación de Riesgo Psicosocial. Una vez obtenidos los resultados de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA. se concluye que se encuentran en un nivel medio y bajo, por lo tanto, el programa de mitigación es para mantener y disminuir su Riesgo Psicosocial.

ABSTRACT

Currently, small, medium and large companies carry out a Psychosocial Risk prevention plan in order to reduce physical, mental and social risk of their employees, resulting in better proactivity and efficiency in the functions they perform within the company. Likewise, there are companies that have a greater demand and pressure with their collaborators, having as a consequence stress, biological and emotional diseases, producing an imbalance between work and family life.

The objective of this research is to carry out an analysis and a mitigation program to preserve the health and well-being of the employees of the security company VIGILAVISEP CIA LTDA, through the application of the Psychosocial Risk and Work Burnout questionnaires. In addition, it meets the need required by the company and the objectives set by researchers who put into practice the knowledge acquired throughout their university career.

Psychosocial Risk factors are correlated with Work Burnout in order to know the circumstances that may directly or indirectly affect the behavior and productivity of workers; having a high level of stress can cause demotivation, work accidents, cardiovascular diseases, feelings of guilt and not being treated in time can cause occupational diseases causing burnout.

As a point to be fulfilled, the Ministry of Labor asks companies to carry out the Psychosocial Risk assessment once a year. Once the results of the questionnaires applied to the workers of the security company VIGILAVISEP CIA. LTDA. It is concluded that they are at a medium and low level, therefore, the mitigation program is to maintain and reduce their Psychosocial Risk.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Tema

Diagnóstico y plan de mitigación mediante el análisis de la relación entre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral en VIGILAVISEP CIA. LTDA Año 2020 - 2021.

1.2. Datos de la Organización

a) Nombre

VIGILAVISEP CIA. LTDA.

b) Actividades

Prestación de servicios complementarios de vigilancia y seguridad en empresas, conjuntos residenciales, oficinas, etc.

c) Ubicación

Quito, Pedregal N35-136 y Hernández de Girón – La Mañosca.

d) Características

La empresa de seguridad y vigilancia se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, cuenta con un aproximado de 113 empleados, divididos entre personal administrativo y operativo.

Compañía ecuatoriana VIGILAVISEP, creada en 1998, comprometida con el desarrollo nacional, teniendo como objetivo la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada; el personal operativo cuenta con conocimientos y capacidades orientadas a sus funciones laborales establecidas, apegándose a estrictas normas de

seguridad en sus labores cotidianas, con objeto de cumplir lícitamente el proceso operativo y salvaguardando la calidad del servicio, la seguridad en sus procedimientos y su integridad. (VIGILAVISEP, 2020).

e) Contexto

La compañía se encuentra entre otras dos empresas de seguridad y vigilancia. Asimismo, a sus alrededores se encuentran servicios de salud y conjuntos residenciales.

f) Visión

"VIGILAVISEP CIA. LTDA., en el año 2020 llegará a ser reconocida como una empresa líder en la prestación de servicios de seguridad privada física y electrónica a nivel nacional" (VIGILAVISEP, 2020).

g) Misión

"Elevar el bienestar y la percepción de seguridad del cliente; para lo cual, contamos con un equipo élite de vigilancia y seguridad" (VIGILAVISEP, 2020).

h) Valores Institucionales



Figura 1. *Valores Institucionales (VIGILAVISEP, 2020).*

1.3. Justificación

Documento oficial OIT (1984), muestra que los Riesgos Psicosociales en el Trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representa un conjunto de percepciones y experiencias que los trabajadores abarcan, consiste en la interacción con su entorno, satisfacción laboral y condiciones de la organización (2014). Por otra parte, el Burnout es conocido como el Desgaste Laboral, generado por una exigencia excesiva de energía, esfuerzo o recursos, esto se entiende como una manifestación o respuesta al estrés crónico laboral. Principalmente, sucede cuando un miembro del equipo se quema y se vuelve inoperante en las actividades que realiza dentro de la organización (De Rivera, 2017).

El estudio por investigar tiene como objetivo, analizar la relación entre los Riesgos Psicosociales y Desgaste Laboral que pueden presentar los trabajadores de la organización; obteniendo como resultado un diagnóstico y un plan de mejora que permita mitigar los mismos, y a su vez, generar satisfacción laboral y mejorar las relaciones interpersonales, asimismo, lograr desarrollar sus actividades de manera favorable y eficiente.

VIGILAVISEP CIA. LTDA empresa de seguridad que se encuentra ubicada en la Av. Pedregal y Hernández de Girón al Norte de la ciudad de Quito, podrá tener un diagnóstico y un plan de mitigación mediante el análisis de la correlación de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral. Por otra parte, los investigadores tendrán la oportunidad de realizar el análisis correspondiente, y a su vez, proponer alternativas preventivas mediante un diagnóstico y un plan de mejora, cumpliendo el rol de consultores; asimismo, tener la oportunidad de vincularse a un estudio relacionado a la carrera que están próxima a culminar.

Para el desarrollo de la posterior investigación se tomará el cuestionario de Riesgo Psicosocial emitido por el Ministerio del Trabajo; para evaluar Desgaste Laboral, se utilizará el cuestionario de Maslach traducido y orientado a la población Latinoamericana.

La presente investigación se realizará mediante una correlación con la variable independiente (Riesgo Psicosocial), con la variable dependiente (Desgaste Laboral) considerando que al tener un alto nivel de Desgaste Laboral disminuye la productividad. Por lo tanto, al concluir el presente proyecto se presentará un diagnóstico y un plan de mitigación con el objetivo de tener un nivel alto de satisfacción laboral por parte de los trabajadores del área administrativa y operativa.

La elaboración del proyecto es factible porque cuenta con la respectiva carta de autorización por parte del Gerente de la empresa VIGILAVISEP; además, se cuenta con la disponibilidad de recursos necesarios.

1.4. Planteamiento del problema

Los factores de Riesgo Psicosocial afectan a la salud física y psicológica, causando graves daños a la salud. Mientras que, el desgaste laboral es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos de estrés laboral, es generado por la sobrecarga de actividades en el trabajador; asimismo, se ha logrado identificar 3 etapas cómo: agotamiento, eficacia profesional e indiferencia (Spoerer, S/F).

VIGILAVISEP CIA. LTDA cuenta con un total de 113 colaboradores entre personal administrativo y operativo. Por requisito del Ministerio del Trabajo la empresa debe aplicar el cuestionario de Riesgo Psicosocial a todos sus trabajadores al menos una vez por año, mismo que permite evaluar las distintas dimensiones, por consiguiente, detectar el factor

principal que está afectando el desempeño y la relación interpersonal de los colaboradores de la empresa.

El personal puede presentar un posible nivel alto de agotamiento por el cambio repentino de la jornada y excesiva carga laboral a causa de la pandemia. La empresa requiere un análisis de relación entre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral para conocer cuál es el nivel alto que influye en la insatisfacción laboral, con objeto de realizar un diagnóstico y plan de mitigación para el personal administrativo y operativo.

Al no realizar la correlación entre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral dentro de la empresa, no se podría realizar el diagnóstico y el plan de mitigación acorde a las necesidades de los resultados obtenidos mediante la toma de encuestas. El presente estudio pretende analizar los factores que pueden estar influyendo en los trabajadores, como por ejemplo la insatisfacción laboral, la calidad de las relaciones interpersonales, entre otros.

1.4.1. Formulación del Problema

Pregunta General: ¿Cuál es la relación entre riesgo psicosocial y desgaste laboral de los trabajadores de la empresa VIGILAVISEP CIA LTDA?

1.4.2. Sub - preguntas

Preguntas Específicas

1. ¿Cuál es el nivel de desgaste laboral que presentan los trabajadores?
2. ¿El personal se ha encontrado en alguna situación de violencia, la cual ha provocado daños físicos y psicológicos?
3. ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan en el desgaste laboral de los trabajadores de VIGILAVISEP?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diagnosticar y proponer un plan de mitigación de Riesgos Psicosociales en VIGILAVISEP CIA. LTDA año 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar una investigación teórica sobre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, mediante fuentes bibliográficas confiables y actuales, teniendo como finalidad conocimiento sólido sobre los temas a tratar, orientados a una futura intervención.

- Evaluar y analizar las encuestas de Desgaste Laboral y de Riesgo Psicosocial, mediante una explicación personalizada a los trabajadores del área administrativa y operativa, para la obtención de resultados confiables.

- Interpretar la relación entre las dimensiones de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, mediante la obtención de resultados de las encuestas realizadas, con la finalidad de una planificación de desarrollo efectivo dentro de la empresa.

1.6. Planteamiento de Hipótesis

Se planteó la siguiente hipótesis general:

A una mayor percepción de Riesgos Psicosociales un mayor Desgaste Laboral.

Tabla 1. Contraste de Hipótesis (Ministerio del Trabajo, 2018).

Riesgo Psicosocial / Desgaste Laboral	Carga y ritmo de trabajo	Desarrollo de competencias	Liderazgo	Margen de acción y control	Recuperación	Soporte y apoyo	Otros
Agotamiento	+	-	-	-	-	-	
Eficacia profesional	-	+	+		+		
Indiferencia	+	-	-			-	

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. ANTECEDENTES

2.1. Antecedente Internacional

Para efectuar la presente disertación, proyecto - producto, se consideró dos investigaciones previas a la temática planteada.

Quispez (2016), realizó una investigación sobre los *Factores de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral, en el año 2016*. La población estudiada fue con profesionales de la salud y personal administrativo del servicio de obstetricia de alto riego del hospital. El instrumento para utilizar fue ISTAS 21(CoPsoQ) para evaluar Riesgo Psicosocial. Los resultados obtenidos indican que el 48.5% de los encuestados fueron mayores de 50 años, el 80.9% femenino, 91.2% realizaba labor asistencial. Se concluye que exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo afectan en el desempeño laboral.

2.2. Antecedente Nacional

Morales y Naranjo (2016), en su disertación "*Análisis de burnout y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la EPMAPS Matriz Quito 2016".* Como resultado principal de la investigación se indicó la correlación positiva entre la satisfacción laboral y el síndrome de quemado laboral (burnout), de esta manera, se conoció los índices de padecimiento de este tipo de riesgo psicosocial y cómo afecta directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades habituales, que se relacionaban a la satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa. Asimismo, manifestó que toda acción empleada para reducir la presencia del síndrome burnout generó efectos positivos en

el crecimiento de la satisfacción laboral, provocando un efecto de ganar-ganar, tanto para el colaborador como para la organización.

2.3. Base Teórica

Mediante el acuerdo Ministerial N°82 en el artículo 9, el Ministerio de Trabajo señala la obligatoriedad de elaborar y efectuar un programa de prevención de Riesgo Psicosocial dentro de las empresas públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

El Riesgo Psicosocial son las condiciones de trabajo que afectan a la salud mental y física de las personas, teniendo como consecuencia estrés. Por tal motivo, se realizan evaluaciones que cuenten con validez y fiabilidad, garantizando anonimato y confidencialidad de la información obtenida de las evaluaciones efectuadas por los encargados de llevar a cabo dicha acción (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.4. Tipos de Riesgos Laborales

A. Riesgo Ambiental

Son aquellos que en su mayoría no son controlados, puesto que se pueden producir en dos denominaciones, Riesgo Natural a la lluvia, tempestad e inundaciones; y Riesgo Antropogénico que son derivados por acciones o actividades humanas.

B. Riesgo Ergonómico

Entre las principales consecuencias de riesgo tipo ergonómico, encontramos una inadecuada postura corporal, una inapropiada manipulación de carga pesada, mantenerse de pie por largas horas y movimientos bruscos.

C. Riesgo Biológico

Este riesgo es producido por la posible exposición a microorganismos como virus y bacterias, a las que se encuentran expuestos los trabajadores y puede conllevar a contraer distintas enfermedades. Su trasmisión se produce por vía respiratoria (COVID-19, gripe y tos), digestiva y sanguínea. Para prevenir el contagio se recomienda que los trabajadores tengan un control de vacunas; además que, se realicen cada 15 días o cada mes la prueba PCR o prueba rápida.

D. Riesgo Físico

Los principales riesgos físicos son el ruido, que se caracteriza por la sensación auditiva; las vibraciones, que son generadas por una maquinaria y pueden producir dolores de cabeza o abdominales; temperatura y la humedad, son considerados riesgos físicos cuando se presentan de manera excesivamente alta o baja.

(Romero, 2020).

El presente proyecto se enfocará en el tipo de Riesgo Psicosocial que se detalla a continuación con cada una de sus definiciones y el estudio a tratar.

2.5. Riesgo Psicosocial

2.5.1. Definición

En la 9na reunión realizada en Ginebra del 18 al 24 de septiembre de 1984, entre la OIT y la OMS, llegaron a la conclusión de que los Riesgos Psicosociales se definen como la interacción entre compañeros, medio ambiente, satisfacción de las tareas cumplidas en el trabajo, condiciones organizacionales, capacidades del trabajador y un salario digno para cubrir con las necesidades básicas.

El rendimiento, la satisfacción del trabajador, salud física y psicológica pueden ser influenciados a partir de las distintas experiencias y percepciones del trabajador dentro de la organización, teniendo resultados favorables o desfavorables (Ramos, 2012).

Boada-Grau (2013) considera que los Riesgos Psicosociales dentro del ámbito laboral tiene la posibilidad de generar patologías que pueden ser visibles a través de la presentación de síntomas o síndromes. Estos están relacionados con tres principales aspectos que son: macro - organizativos, es decir cultura, valores organizacionales, estilos de liderazgo, entre otras; asimismo, encontramos los departamentales, que se refiere a las relaciones interpersonales, clima laboral, comunicación. Por último, personales que abarcan características de la personalidad del individuo, competencias profesionales y personales, entre otras. Lo mencionado anteriormente puede afectar de manera significativa a la salud laboral del empleado en su desarrollo y rendimiento en el trabajo, teniendo como consecuencia una afectación a mayor nivel como psíquico o social y a menor nivel el físico.

Al estudiar los Riesgos Psicosociales se debe tomar en cuenta la complejidad del ser humano y la importancia que genera a sus intereses laborales. Por ende, a continuación, se presenta características organizativas y medidas individuales.

Dentro de la carga psíquica soportada en el trabajo, se detallan las siguientes características:

- **Fatiga Mental:** Este tipo de riesgo aparece en situaciones laborales o individuales, se genera por motivo de un desequilibrio entre trabajo y descanso.

- **Estrés:** En las organizaciones es conocido como Estrés Laboral y corresponde a una dimensión de Riesgo Psicosocial más importante debido a las consecuencias que genera.

- **Síndrome de Burnout:** Es un Estrés Laboral específico que presenta un conjunto de síntomas asociados a una actividad del trabajo, sin embargo, varias investigaciones han ampliado su significado como un síntoma fuera del entorno laboral.

- **Mobbing:** En la organización es considerado como el acto de infligir contra otro trabajador de manera denigrante y humillante, esto puede afectar la integridad moral y psicológica del individuo.
  (Ramos, 2012).

2.5.2. Factores de Riesgo Psicosocial

Según la OIT, los Factores Psicosociales tienen una interacción entre satisfacción laboral, bienestar dentro de la organización y ambiente seguro; asimismo, da a conocer las necesidades del trabajador, su cultura, su situación personal - familiar, se basa en las experiencias vividas por la persona (Llanquecha & Marín, 2018).

Según INSTH (2018), los Factores de Riesgo Psicosocial son identificados como factores que repercuten en la salud y pueden generar respuestas de tipo fisiológicas (reacciones neuro endócrinas), emocionales (puede producir sentimientos de apatía, ansiedad, insomnio, entre otros), cognitivas (encontramos la toma de decisiones, habilidades, creatividad, concentración, entre otros), y conductuales (abuso del alcohol, violencia familiar, agresividad, drogas, tabaco, etc.) (Llanquecha & Marín, 2018).

- **Factores Organizacionales**: Son aquellos que afectan a la política, filosofía, cultura, relaciones laborales, dentro de la empresa.

- **Factores Laborales:** Son las condiciones del empleo, descripción del puesto del trabajo y calidad, beneficios y herramientas que ofrece al trabajador para que ejecute sus actividades laborales.

(Quirónprevención, 2018).

Según INSHT, (2001), p. 15 citado Llanquecha, H; Marín, J, (2018), en su investigación identifica que los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo se encuentran relacionados con las condiciones ambientales, que son: agentes químicos, biológicos y físicos, son aquellos que podrían afectar al rendimiento del trabajador. Estos aspectos en contexto ambiental y social tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

Los Factores Psicosociales son todos los factores relativos a la empresa, con la finalidad de tener una realización personal del trabajador. Estas son las interacciones que se pueden producir:

A. Trabajo

Es el entorno y las condiciones de la empresa.

B. Personas

Son aquellas que influyen en el rendimiento, satisfacción y salud, estás pueden ser identificadas mediante:

- **Exceso de exigencias psicológicas**

La empresa no permite que los colaboradores emitan su opinión sobre temas de la organización, por consiguiente, no les permiten tomar decisiones importantes, por lo cual, los jefes de área solicitan a sus colaboradores realizar con la brevedad posible las actividades asignadas**.**

- **Falta de influencia y desarrollo**

La empresa impide que los colaboradores desarrollen sus habilidades, competencias y conocimientos, de tal manera, los trabajadores se sienten impuestos por un mandato que no les permite tener una buena adaptación al horario y a sus necesidades personales y profesionales.

- **Falta de apoyo y calidad de liderazgo**

Los trabajadores se ven en la obligación de realizar sus actividades sin un acompañamiento o retroalimentación por parte de los supervisores y/o compañeros.

- **Escasas compensaciones**

Los trabajadores perciben un salario económicamente bajo que no les permite cubrir con sus necesidades básicas personal - familiar, además que reciben un trato injusto y provocan inseguridad contractual en la relación laboral.

- **Doble presencia**

El trabajador busca equilibrar su vida laboral con su vida familiar.

(Fernández, 2013, pág. 22).

2.5.3. Características

A continuación, se detalla las características de los Factores de Riesgo Psicosocial, tomando en cuenta su origen y prevención

- **Tiempo y Espacio**

Se comprende por una situación momentánea producida en un tiempo y espacio determinado; los Riesgos Psicosociales abarcan un ámbito amplio y extenso como son la cultura organizacional y liderazgo, mismas que las empresas no pueden delimitar o cuantificar.

- **No cuantificables**

Son aquellas situaciones que presentan los trabajadores en la empresa y que no son posibles cuantificar de manera exacta, como, por ejemplo, medir la comunicación organizacional, el trabajo en equipo por área, la cohesión grupal, etc.

- **Correlación con otros riesgos**

Se relaciona entre riesgo físico, psicológico y social, por motivo que, si el trabajador labora más horas del horario estipulado en su contrato, puede contraer estrés u otras enfermedades y como consecuencia provocar un accidente cerebrovascular en el colaborador.

- **Aspecto Legal**

Las pequeñas y medianas empresas desconocen el aspecto legal o tienen un conocimiento escaso sobre las medidas preventivas que deben tener en los distintos puestos de trabajo, con el fin de evitar incidentes o accidentes laborales.

- **Experiencia Personal – Profesional**

Según la OIT, el trabajador al momento de realizar las actividades o de afrontar alguna problemática laboral, su participación se encuentra vinculada entre la percepción propia y su experiencia laboral. Por lo cual, esto le permite evitar cometer errores posteriores.

- **Elaboración de Estrategia de Intervención**

Varios Factores de Riesgo suelen tener una intervención clara y adecuada en la que genera mejores resultados, sin embargo, en algunos casos como es el clima laboral, no se presenta un resultado adecuado o preciso que sea global para la empresa.

(Quirónprevención, 2018).

2.5.4. Efectos de las características individuales

Los efectos de las características mencionadas pueden perjudicar a la salud física y mental de los trabajadores, presentando dolencias o enfermedades musculares, estos dependen de la edad, condición cultural, experiencia, entre otros. Por tal motivo, el resultado de gravedad será igual a la intensidad y el tiempo de exposición (Graneros, 2018).

Las consecuencias afectan a la empresa, puesto que reduce el rendimiento, aumenta el absentismo, incumplimiento en su jornada laboral, perjudica el clima laboral y puede presentar desmotivación; además, alcanza un nivel medio - alto de estrés laboral que provoca un desequilibrio a nivel cognitivo, conductual y emocional (Graneros, 2018).

- **Trastornos físicos**

En los trastornos físicos se presenta el cansancio, dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de nuca, hipertensión, cardiopatía, envejecimiento y podría provocar un accidente cerebrovascular (Graneros, 2018).

- **Trastornos Psicológicos**

Se presentan mediante el consumo excesivo de drogas, alcohol, depresión, ansiedad, agresividad y hostilidad (Graneros, 2018).

2.5.5. Taxonomía de los factores de Riesgo Psicosocial

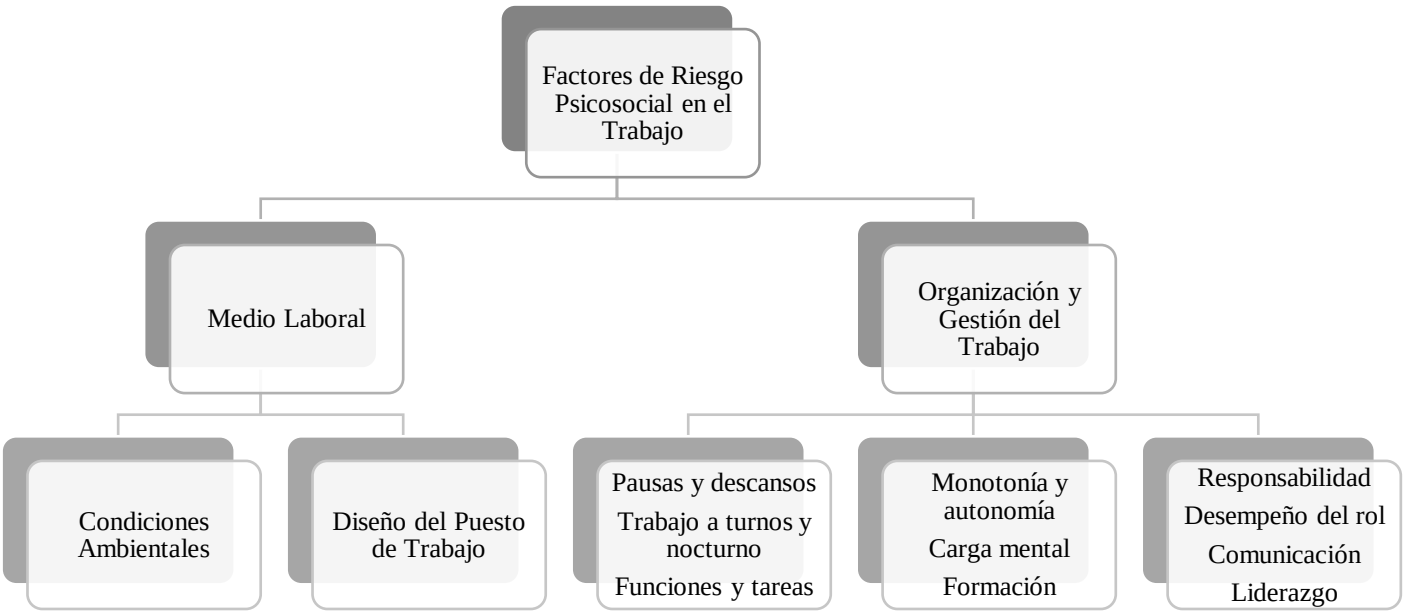


Figura 2. *Taxonomía (Mansilla, 2012, p. 23 citado en Corrales, 2015)*

2.5.6. Consecuencias

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos encuentran un punto de equilibrio, el colaborador presenta sentimiento de superioridad, seguridad y confianza en sí mismo, aumentando la motivación y el desempeño en las actividades que realiza, es decir, aumentando la eficacia en el trabajo y mejorando la salud.

Caso contrario, al producirse un desequilibrio, los efectos ocasionados pueden ser distintos, puede empezar con la insatisfacción laboral, efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e incluso incidentes y accidentes de trabajo; los efectos mencionados anteriormente pueden ser denominados estado de estrés (ISASTUR, 2010).

A. Consecuencias psicológicas

Los factores psicosociales con el transcurrir del tiempo pueden ser nocivos y originar una disminución en las defensas psíquicas del trabajador, teniendo como consecuencia algunos trastornos emocionales, como: ansiedad, miedo, fobias, depresión, sentimiento de inseguridad, apatía, entre otros. Asimismo, dichas alteraciones pueden estar acompañadas de: funciones cognitivas como falta de concentración, pensamientos negativos, déficit de comunicación, etc., (ISASTUR, 2010).

B. Reacciones de comportamiento

Las reacciones de comportamiento pueden afectar de manera personal, familiar, social y laboral, repercutiendo en el rendimiento del colaborador dentro de la organización. Según OIT (2019) clasifica las reacciones de comportamiento en dos tipos.

- **Comportamientos activos:** son aquellos que se presentan a través de quejas, comportamientos agresivos como enfrentamiento con los jefes o supervisores; asimismo, presentar una actitud de superioridad, poca productividad, etc.

- **Comportamientos pasivos:** son aquellos que tienden a presentar una indiferencia hacia la calidad del trabajo, resignación, , absentismo, falta de empatía entre compañeros y clientes, el trabajador se empieza a sentir cansado, agobiado, asimismo, presenta síntomas de ansiedad con la comida, alcohol, tabaco, entre otros.

(ISASTUR, 2010).

C. Consecuencias Psicofisiológicas

Mediante varios estudios científicos, se ha determinado una relación entre los factores de Riesgo Psicosocial y trastornos físicos y psicológicos. Estos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome de colon irritable), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculoesqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental (ISASTUR, 2010).

D. Accidentes e incidentes de trabajo

Las condiciones psicosociales dar lugar a distracciones, comportamientos inseguros, falta de señalética y falta de capacitaciones sobre los riesgos que se generan en el sitio de trabajo. Por ende, producir un incidente o posteriormente un accidente de nivel alto dentro de la empresa y/o institución (ISASTUR, 2010).

E. Efectos Sociolaborales

Los trabajadores pueden presentar absentismo, relaciones laborales pobres, un alto índice de accidentes, asimismo, tener como resultado una disminución en la productividad, rendimiento y calidad de su trabajo, incompatibilidad de ideas; también alteraciones en la vida familiar y social (Fernández, 2013).

2.5.7. Necesidad de la evaluación de Riesgo Psicosocial

La evaluación de Riesgo Psicosocial dentro de las empresas es necesaria, a partir de diferentes situaciones que se detalla a continuación:

- **Requisito Legal**

El Ministerio del Trabajo obliga a todas las empresas públicas y privadas a realizar la evaluación de Riesgo Psicosocial una vez al año, con la finalidad de precautelar la salud y seguridad de los trabajadores y de tal manera, efectuar medidas preventivas.

- **Evaluación de forma específica**

Los trabajadores deberán ser evaluados por distintas áreas o nivel jerárquico, por grupos de trabajo o grupos de riesgo específico.

- **Comprobación de medidas preventivas existentes**

La persona encargada de gestionar la toma de cuestionarios a los trabajadores y de realizar el respectivo análisis, tendrá como objetivo principal determinar si las medidas tomadas son idóneas a partir de una evaluación previa, es decir considerando la evaluación realizada el año anterior.

- **Constancia de anomalías**

Cuando los colaborares empiezan a presentar quejas, aumento de absentismo y disminución de productividad, el área de Salud y Seguridad Ocupacional considera gestionar la evaluación de los riesgos laborales a través de un cuestionario que les ayude a medir la dimensión que está afectando a los trabajadores de las distintas áreas.

- **Innovación**

Los cambios tecnológicos, materiales, humanos, organizacionales y áreas físicas, generan malestar en los colaboradores presentando una actitud de rechazo ante dichas medidas, por miedo a salir de su zona de confort. Sin tomar en cuenta que estos cambios son considerados para un mejor desempeño y satisfacción laboral.

(Fernández, 2013, pág. 34).

2.6. Cuestionario de Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo)

Es la identificación de los Factores Psicosociales al que se encuentran expuestos los trabajadores, en la cual están sometidos entre un nivel bajo, intermedio y alto. Son las características de las condiciones laborales que perjudican a la salud, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, esto hace referencia a su medio circundante y con la sociedad que lo rodea, con métodos y procedimientos de trabajo.

2.6.1. Dimensiones

Carga y ritmo de trabajo: "Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Desarrollo de competencias: "Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Liderazgo: "Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Margen de acción y control: "Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales)" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Organización del trabajo: "Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Recuperación: "Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Soporte y apoyo: "Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales" (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes - Acoso discriminatorio:

Según el Ministerio del Trabajo (2018), afirma que el trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en período de

gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Otros puntos importantes – Acoso Laboral: “Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes – Acoso Sexual: “Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes – Adicción al trabajo:

Según el Ministerio del Trabajo (2018), se define como la dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones de otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.

Otros puntos importantes – Condiciones del Trabajo: “Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes – Doble presencia (laboral – familiar): “Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes – Estabilidad laboral y emocional: “Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2018).

Otros puntos importantes – Salud auto percibida: “Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza” (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.7. Definición de Burnout, según varios autores

Tabla 2. **(Síndrome de Burnout, según varios autores).**

Autor	Argumento
Freudenberger (1974)	“Comenta que es una sensación de fracaso con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (El-Sahili, 2016, pág. 6).
Maslach y Jackson (1981)	“Lo definen como agotamiento personal, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas”. Comentan tres dimensiones: • **Agotamiento emocional:** sentimiento de que los recursos emocionales y físicos han desaparecido. • **Cinismo:** sentimiento de vergüenza y punto de vista negativo sobre el trabajo. • **Baja realización:** baja autoeficacia y sentimiento de

	incompetencia. (El-Sahili, 2016, pág. 6).
Pines y Aronson (1988)	Comenta que se presenta a través de un estado de agotamiento como mental, emocional o físico, se produce por situaciones demandantes y permanentes en el trabajo. • **Agotamiento físico:** se caracteriza por energía baja, fatiga crónica, debilidad y manifestaciones psicosomáticas. • **Mental:** sentimiento de incapacidad y desesperanza. • **Emocional:** presenta actitudes negativas. (El-Sahili, 2016, pág. 7).
Shchaufeli y Enzmann (1998)	Actual. "Este síndrome se desarrolla en un estado negativo de la mente en relación con el trabajo; sus características principales son: agotamiento, desconsuelo, baja autoestima y actitudes disfuncionales en el trabajo" (El-Sahili, 2016, pág. 7).

2.7.1. Dimensiones

Maslach divide el síndrome en tres dimensiones: el nivel de degaste emocional, el cual representa la dimensión de estrés básico de burnout; despersonalización, es la relación interpersonal y sentimiento de incompetencia, por último, se encuentra la falta de realización personal.

- **Desgaste Emocional**

Es conocido como agotamiento emocional, se caracteriza por tener ausencia de motivación, impulso o estímulo extra e implica que el trabajador se encuentre emocionalmente exhausto, por lo tanto, no tiene energía para trabajar y enfrentar un nuevo día laboral.

- **Despersonalización**

El trabajador crea una barrera de protección hacia el cansancio emocional, el individuo trata de aislarse de las personas que se encuentran a su alrededor, tomando una conducta desfavorable, desarrollando una actitud fría y deshumanizada. En algunos casos se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia los demás. Como resultado busca hacer culpables a las personas que lo rodean de sus frustraciones y disminuye su compromiso en las funciones otorgadas por la empresa.

- **Falta de realización personal**

La falta de realización personal se presenta como sentimiento de incompetencia donde el sujeto se encuentra insatisfecho con los logros personales que ha obtenido a lo largo de su vida laboral; asimismo, puede creer que las exigencias laborales exceden su capacidad.

Se produce una disminución de proactividad y productividad en las tareas a realizar, puede presentar ideas de fracaso, en el cual desconfía de sus propias habilidades y como resultado tener un fracaso autoimpuesto con la perdida de soporte social y oportunidades para que se pueda desarrollar de manera profesional y personal.

(El-Sahili, 2016, pág. 7).

2.7.2. Niveles

Al presentar las dimensiones, también se encuentran relacionados cuatro niveles de Burnout:

- **Leve:** Los colaboradores empiezan a presentar síntomas de cansancio y dificultad para levantarse todas las mañanas a laborar, asimismo, tienden a presentar quejas de manera continua.

- **Moderado:** Los trabajadores prefieren aislarse de su círculo social, presentan cinismo y pensamientos desfavorables e inseguridad sobre las actividades realizadas dentro de la organización.

- **Grave:** Se puede evidenciar en los trabajadores un porcentaje alto de absentismo dentro de la jornada laboral; asimismo, abuso de consumo de sustancias psicotrópicas, alcohol, tabaco, entre otras; y automedicación de psicofármacos, teniendo como resultado el rechazo laboral.

- **Extremo:** Los trabajadores presentan cuadros psiquiátricos y riesgo de atentar contra su propia vida.

(Cialzeta, 2013, págs. 42 - 43).

Los procesos de estos niveles presentados no son lineales, se evidencian en el trabajador como un proceso cíclico, además se puede presentar por un tiempo prolongado y repetirse por varias ocasiones; es decir, que el trabajador puede experimentar los cuatro niveles en diferentes épocas de su vida, siendo notorio en la misma o diferente institución, solo varía su nivel de gravedad.

2.7.3. Causas y síntomas del Burnout

2.7.3.1. Causas

Las causas presentadas por el síndrome de Burnout tratan un concepto laboral, puesto que en la actualidad varios autores analizan al trabajo como el principal determinante y minimizan el efecto de la personalidad del colaborador en el estudio.

> Según Maslach y Leiter (1979) las características individuales influyen muy poco en la generación del Burnout, pero con el transcurrir del tiempo se ha identificado que algunas características de la personalidad, en conjunto con el estrés laboral, son las que llegan a provocar este síndrome, dentro de esta característica se encuentran las personas dependientes con altos niveles de neuroticismo y bajas defensas ante el estrés, provocando autoexigencia para la actividad laboral, alta sensibilidad emocional y adicción al trabajo (El-Sahili, 2016, pág. 13).

2.7.3.2. Síntomas

- Es importante recalcar que los síntomas a presentar son generales tomando en cuenta que cada persona puede presentar los síntomas de manera distinta, puesto que, el índice de desgaste se encuentra ligado a su personalidad.

- El deterioro del compromiso con el trabajo empieza de una forma exacerbada lo cual se convierta en una labor por obligación y diariamente se convierte en un trabajo desagradable, puesto que, no cumple con sus expectativas como antes.

- Presenta un desgaste emocional. Los sentimientos de empatía, compromiso, seguridad, entusiasmo y felicidad disminuyen o son reemplazados con ansiedad, ira, despreocupación y depresión.

- Desequilibrio entre la persona y el trabajo, los individuos que padecen del síndrome pueden atribuir como algo natural, puesto que, es difícil observar los factores que presentó su empleo para que genere este desajuste. Como, por ejemplo, dentro de las organizaciones se puede presentar acoso y el trabajador sentir culpabilidad y de manera errónea creer que él provocó el ataque; asimismo, existe la probabilidad de autoinculpación en personas con Burnout. Estos son desencadenantes que fueron producidos por la demanda laboral, pero se debe tomar en cuenta que es un desencadenante que generó un círculo vicioso.

  (El-Sahili, 2016, pág. 14).

2.8. Desencadenantes del Síndrome en profesionales

Según Gil-Monte y Peiro (2002), mencionan cuatro niveles de factores que pueden desencadenar en Burnout.

1. Nivel Individual

Las carreras como medicina, derecho, licencia en emergencias médicas, etc., son algunas de las profesiones con mayor altruismo por el cual se llegan a involucrar de manera excesiva en los problemas de los pacientes, clientes o personas, estas situaciones se convierten en una situación de un reto personal. Por el cual, cuando existe algún fallo tienden a sentirse culpables, generando agotamiento emocional y disminución de realización personal.

2. Nivel de Relaciones Interpersonales

Es realizar funciones dentro de una organización, en la cual no cuenta con un buen clima laboral, es decir, que existe relaciones conflictivas y falta de apoyo entre compañeros de trabajo para de esta manera conseguir un objetivo en común; además, no existe una retroalimentación o comunicación asertiva por parte de los supervisores o gerentes de la

empresa, estos son fenómenos característicos que tienden a aumentar el sentimiento de quemarse por el trabajo.

3. Nivel Organizacional

Las empresas que presentan una estructura con esquema de burocracia tienden a generar problemas de coordinación entre los compañeros de trabajo, dificultando la comunicación y la libertad de acción. Los resultados son provocados por la dirección institucional que hace sentir incompetente al profesional, provocando estresores de tipo ambiguo, conflictivo y sobre carga de funciones.

4. Nivel Social

Son factores desencadenantes causados por los cambios sociales actuales por los que atraviesan los profesionales, en este caso los guardias de seguridad; como el aumento de prestar sus servicios a una nueva población, aparición de nuevas leyes y reglamentos que pueden regular los cambios demográficos y el ejercicio profesional que obliga al profesional a tener un rol diferente.

(Cialzeta, 2013, pág. 39).

2.9. Cuestionario Desgate Laboral – Burnout (Maslach)

La evaluación de Desgaste Laboral o conocida como Burnout, es un procedimiento mediante el cual se califica agotamiento, cinismo y eficacia profesional en el que se encuentra sometido el trabajador. La presente encuesta es realizada con la finalidad de mejorar la calidad y el bienestar del trabajador dentro de la empresa, asimismo, valorando la actividad productiva y estableciendo medidas necesarias para lograr mitigar los problemas actuales y obtener en evaluaciones posteriores resultados efectivos y eficaces.

“Lo definen como agotamiento personal, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas” (El-Sahili, 2016, pág. 6).

2.9.1. Dimensiones

Agotamiento emocional: “Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos han desaparecido” (El-Sahili, 2016).

Eficacia profesional: En esta dimensión se presenta como carácter positivo, motivo por el cual, se encuentra relacionada con la profesión que desempeña y la creencia del sujeto en su capacidad de trabajo (Millán & D’Aubeterre , 2012).

Indiferencia: “Se refiere a que el profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de autoprotegerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. Presenta actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización: los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos” (Gómez & Ruiz, 2015).

2.10. Relación con otros conceptos

- **Burnout y Desgaste de la familia**

Se encuentra relacionado con Desgaste Familiar porque los trabajadores tienden a demostrar malas e inadecuadas actitudes dentro del hogar, también ocurre que los problemas del hogar son llevados al trabajo, tomando en cuenta que la familia no produce el síndrome, sino el trabajo (El-Sahili, 2016, pág. 12).

- **Burnout y Desempleo**

Presenta un pequeño vínculo, puesto que la persona que lo padece suele estar motivada en terminar su situación contractual con la empresa, puesto que, la que considera intolerable. En ciertas ocasiones, se tiene como resultado, el desempleo.

Según Carlotto y Gobbi (2001, p.12 citado en El-Sahili, 2016) mencionan el Burnout del desempleado, e indican que su agotamiento y desilusión es por no conseguir un empleo.

2.11. BASE LEGAL

Según el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, comenta en sus artículos las obligaciones del empleador. Las empresas son encargadas de elaborar y actualizar los planes integrales de prevención de riesgo periódicamente, además deben presentar una evaluación e identificación de los riesgos en forma inicial y periódica a fin de identificar acciones preventivas, teniendo un control colectivo o individual. En el caso de presentar resultados ineficientes el empleador deberá proporcionar a sus trabajadores, el equipo de protección individual (objetos) y el uniforme (ropa) cuyo costo es cubierto por la empresa (Acuerdo de Cartagena, 2004, pág. 4).

El empleador es el encargado de diseñar una estrategia que posteriormente será puesta en marcha con la finalidad de generar un mayor nivel de amparo y seguridad en los colaboradores; mantener un registro y notificación de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales con los respectivos resultados de evaluación; los trabajadores deben asistir a capacitaciones con objeto de prevenir, minimizar y eliminar los Riesgos Laborales.

Los empleadores serán responsables, que los trabajadores se sometan a exámenes médicos de pre - empleo, periódicos y de retiro, siendo cubiertos en su totalidad por la empresa. Estos exámenes serán practicados por médicos titulados en salud ocupacional. Además, el trabajador tendrá derecho a una atención de primeros auxilios en caso de emergencia (Acuerdo de Cartagena, 2004, pág. 7).

El Acuerdo Ministerial 135, Registro Oficial 104, en el artículo 389 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona que, el gerente o jefe de salud y seguridad ocupacional será el responsable de fortalecer en los trabajadores la capacidad de identificar los riesgos inherentes; por consiguiente, notificar, prevenir o disminuir estás tendencias de acción, con el objetivo de buscar un bienestar común e individual (Ledesma, 2017, p.18 citado en Yépez, 2020).

2.11.1. Tiempo de trabajo

Según la NTP 455 el tiempo de trabajo son las principales condiciones que pueden afectar de manera directa la vida diaria del trabajador. El número de horas trabajadas y su distribución de tiempo perjudican el equilibrio entre la vida laboral y la vida extralaboral; es decir, la vida laboral se compone de trabajo nocturno, horarios rotativos, pausas activas, horario de comida, entre otros; y la vida extralaboral hace referencia al ámbito personal y social considerando que el trabajador pretende distribuir su tiempo con su familia y amigos.

Como consecuencia, al carecer de este tiempo preestablecido se obtiene una baja calidad de vida y poco bienestar, no obstante, al utilizar de manera correcta este tiempo libre, se determina como bienestar en el trabajador (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 2013).

2.11.2. Trabajo a turnos – nocturnos

Según el Código del Trabajo el horario nocturno comienza a partir de 19:00 a 6:00 del día siguiente, puesto que, algunos cargos operativos desempeñan sus funciones en el transcurso de la jornada nocturna.

El trabajo nocturno requiere mayor atención que el diurno, puesto que, se aumenta la probabilidad de sufrir incidentes o accidentes en el lugar de trabajo, de esta manera el empleador debe realizar alternativas de intervención para que la salud del trabajador no se encuentre perjudicada por este cambio brusco de horario; por consiguiente, la causa principal es un desequilibrio físico, biológico, mental, existen cambios de hábitos alimenticios, los ciclos circadianos son los más afectados, el estado de vigilia y sueño se encuentran menos activos durante la noche, la temperatura corporal disminuye en la noche entre las 2:00 y 3:00 de la madrugada, de tal manera que el trabajador obliga a su cuerpo a trabajar en un nuevo horario no habitual. También se puede presentar un deterioro en su salud provocando gastroenteritis, problemas neurológicos y cardiovasculares. Asimismo, aumenta el consumo de café, tabaco, alcohol y excitantes (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, 2013).

CAPITULO III

MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se detallan los conceptos que se han considerado más relevantes dentro del presente trabajo de disertación:

- **Accidente de trabajo: "**Es todo suceso repentino que puede provocar en el trabajador una lesión corporal, orgánica, perturbación funcional o psiquiátrica, este puede ser en horas de trabajo o fuera del lugar" (Universidad Pontificia Bolivariana, 2018).

- **Accidente Laboral:** Es la contingencia o consecuencia que sufre el trabajador al realizar su desempeño. Los accidentes laborales pueden producir lesiones leves, moderados y graves como la discapacidad e incluso provocar el fallecimiento del trabajador. Estas lesiones se pueden producir en dentro del lugar del trabajo o fuera de la empresa conocido como accidente in itinere (Westreicher, 2020).

- **Ansiedad:** Se produce por una reacción psicofisiológica de una activación del sistema nervioso central, se presenta en una situación de esfuerzo intenso. La ansiedad provoca cambios en el sistema del cuerpo con el fin de actuar de manera rápida (Forcadell & Fullana, 2019).

- **Cardiopatía:** Enfermedad que afecta el corazón y en los vasos sanguíneos, el riesgo aumenta con el consumo de tabacos, la presión alta, colesterol alto, alimentación poco saludable, la falta de ejercicio y la obesidad (NIH Instituo Nacional del Cáncer , 2020).

- **Cardiovascular:** Es un problema con el corazón y los vasos sanguíneos, esta afección ocurre cuando la grasa y el colesterol se acumulan en las arterias, al ser obstruidas puede presentar un ataque cardiaco o un ACV (accidente cerebrovascular) (Medline Plus Información de Salud para usted, 2021).

- **Clima Laboral:** Es la calidad del ambiente o el medio en el que se desarrolla las funciones del trabajador. El clima laboral es un factor importante tanto para la empresa como para los trabajadores, por tal motivo, el trabajador puede ser más eficiente y desarrollar con mayor rendimiento sus tareas diarias (Coll Morales, 2020).

- **Condiciones de Trabajo:** Fernández (2013) las describe como aquel conjunto de variables que definen la ejecución de una actividad en un entorno, que, a su vez, determinar la salud del trabajador, basándose en tres variables: psíquica, física y social.

- **Envejecimiento:** Es una transformación física, mental, funciones y metabólica que se presentan con el pasar del tiempo, el cual puede ser una disminución de la capacidad de adaptación a nuevos cambios del entorno y se vuelve una persona vulnerable y de fragilidad, es un proceso inevitable e irreversible (Queralt, 2016).

- **Higiene Ocupacional:** “Disciplina dedicada a la anticipación, reconocimiento y control de los factores ambientales originados en el trabajo que pueden ser causa de enfermedad, perjudicar la salud o el bienestar, causar incomodidad o bajo rendimiento de los trabajadores” (Guerrero, 2017, pág. 12).

- **Incidente:** “Suceso que surge del trabajo o en el trascurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud” (ISO 45001, 2019).

- **Interpersonal:** Se refiere a aquello que se ejecuta entre al menos dos personas, tratándose de una interacción recíproca entre las mismas (Definición.DE, 2020).

- **Intervención:** Su origen proviene del latín, cuyo significado refiere a la acción y efecto de intervenir, considerándose como el hecho de dirigir asuntos que corresponden a otra persona u objeto (Definición.DE, 2020).

- **Intrapersonal:** Se trata de la capacidad que el ser humano posee y se vincula con su autoconocimiento o conocimiento de sí mismo, permitiéndole entender su propia manera de actuar, sentir y pensar; considerando la influencia de los estímulos externos, de esta forma se puede determinar su comportamiento hacia un objetivo o suceso específico (Defición.DE, 2020).

- **Patología:** “Rama de las ciencias naturales que estudia las enfermedades, comprende dos grandes campos: la teratología, que estudia los trastornos del desarrollo de los seres vivos y la nosología, que estudia los procesos o enfermedades adquiridas como entidades aisladas o específicas” (Hurtado & Montero, 2014).

- **Prevención:** “Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo” (Real Academía Española, 2014).

- **Psicofisiología:** “Disciplina que estudia las relaciones entre los procesos de los sistemas nervioso, muscular y endocrino y las actividades mentales y el comportamiento” (Real Academía Española, 2014).

- **Riesgo Psicosocial Laboral:** Son situaciones que afectan de manera directa a los trabajadores, este puede ser físico, psicológico o social. Un clima laboral autoritario y desconsidera es un factor psicosocial de riesgo, pero puede aparecer riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido la prevención empieza al nivel de los factores psicosociales de riesgo (ISASTUR, 2010).

- **Salud Física:** Se trata del estado físico general del ser humano, concibiéndose como el adecuado funcionamiento fisiológico del organismo y la ausencia de enfermedades en el mismo (Corbin, 2020).

- **Salud Laboral:** “La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo” (Boada-Grau, 2013, pág. 16).

- **Salud Mental:** Se refiere al estado de alto autoestima, que le permite al ser humano sentirse bien consigo mismo, manteniéndose motivado con sus actividades cotidianas y generando resiliencia, autonomía y equilibrio emocional para la resolución de los problemas cotidianos (Corbin, 2020).

- **Salud Ocupacional:** Guerrero (2017) la define como una nueva rama de la salud pública que tiene como finalidad prevenir enfermedades y accidentes

en el trabajo, es decir, precautelar la salud psicológica y física de los trabajadores de la organización.

- **Salud:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Boada-Grau, 2013, pág. 16).

- **Trabajo:** Según Boada-Grau (2013) el trabajo es considerado una fuente de salud, debido a que, los trabajadores pretenden conseguir para sí mismos nuevos aspectos favorables como son las relaciones intra e interpersonales; además, por este medio las personas desarrollan actividad física y mental que les permite revitalizar su organismo. Sin embargo, el trabajo realizado por un tiempo prolongado puede producir daños a la salud psíquica, física o emocional.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de Investigación

La presente disertación es de tipo proyecto - producto, puesto que, cuenta con una base teórica y una ejecución práctica, mismo que, se puede aplicar y sustentar dentro de la empresa de Seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA, por lo cual, se busca cumplir con la necesidad de la empresa por medio de la aplicación de la disertación, además, los investigadores aprovecharon para plantear hipótesis y obtener los resultados esperados.

La herramienta utilizada para medir Riesgo Psicosocial fue el cuestionario propuesto por el Ministerio del Trabajo y la herramienta manejada para medir Desgaste Laboral (Burnout) fue el cuestionario propuesto por Maslach, pero considerando sus baremos en base a la población Latinoamérica, dichos cuestionarios fueron aplicados en el periodo octubre – noviembre del año 2020. Por precautelar la salud de los estudiantes y de los trabajadores, considerando la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial, los cuestionarios fueron aplicados de manera personalizada con el fin de tener una mejor comprensión de cada una de las preguntas por parte de los trabajadores.

4.2. Alcance

La presente disertación fue realizada en la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA.LTDA. y fue aplicada al personal administrativo y operativo, en la ciudad de Quito.

4.3. Diseño de la investigación

El presente proyecto de investigación es de resultado cuantitativo, de carácter no experimental - transeccional de tipo correlacional - causal, dado que, será detallado en relación entre dos variables en un momento determinado, mediante el levantamiento de información de las encuestas realizadas dentro de la empresa de seguridad.

El proyecto permitió a los investigadores describir, analizar, y comparar la relación entre las dos variables de estudio, puesto que, ayudó a identificar que, a mayor factor de Riesgo Psicosocial la influencia de desgaste laboral aumenta.

4.4. Población y muestra

La presente disertación fue elaborada en la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA., cuenta con 113 trabajadores, entre personal administrativo y operativo. Por tal razón, el estudio se realizó con el 100% de la muestra, por lo cual se convirtió en un censo.

Esta información será complementada con libros y artículos recientes explicando cual fue la manera de recolección y de aplicación de los cuestionarios.

4.5. Técnicas y herramientas

Para la elaboración del presente estudio se utilizaron fuentes primarias como: la búsqueda de información teórica actualizada relacionada al tema de Riesgo Psicosocial, así como la normativa legal vigente y Notas Técnicas de Prevención, artículos internacionales e información publicada por el Ministerio del Trabajo del Ecuador.

Posteriormente, se solicitó una carta de autorización al Gerente de VIGILAVISEP CIA. LTDA., de manera pertinente se pudo explicar la finalidad de dicha investigación y el programa de intervención que se presentará al finalizar la disertación.

Se revisó fuentes secundarias como: libros no acordes a la fecha actual, documentos de sitios web, las cuales pudieron ayudar a sustentar la confiabilidad y viabilidad del producto final.

Finalmente, el presente trabajo fue realizado bajo parámetros éticos y profesionales, la toma de cuestionarios no provocó daños a ninguno de los participantes de la empresa, puesto que, fue una encuesta personalizada y anónima; así pues, los colaboradores dieron a conocer su malestar en aspectos puntuales dentro de la empresa.

4.6. Recolección de la información

El presente proyecto cuenta con una fuente primaria, basada en dos cuestionarios con preguntas de opción múltiple, fue dirigida al personal administrativo y operativo en VIGILIAVISEP CIA. LDTA.

4.7. Consideraciones éticas

El instrumento aplicado no abordó emociones de las personas involucradas. No obstante, si hubiese existido caso alguno se habría derivado al Centro de Psicología Aplicada – PUCE o trabajadora social de la empresa de seguridad.

4.8. Métodos

En la presentación investigación se utilizó el método deductivo, puesto que, se realizó un análisis general de los Riesgos Psicosociales y Desgaste Laboral para conocer el factor que se encuentra influyendo en los trabajadores; de lo general a lo particular.

4.9. Procedimiento

Los cuestionarios fueron ejecutados en hojas diferentes, pero la toma de los mismos se realizó de manera personalizada en una sesión. El cuestionario de Riesgo Psicosocial se dividió en dos partes; la primera hace referencia a los datos demográficos de los participantes, mientras que, la segunda parte se contesta mediante escala de Likert del 1 al 4, donde 1 representa en desacuerdo y 4 completamente de acuerdo y cuenta con las siguientes escalas: Carga y ritmo de trabajo (4 ítems), Desarrollo de competencias (4 ítems), Liderazgo (6 ítems), Margen de acción y control (10ítems), Recuperación (5 ítems), Soporte y apoyo (5 ítems), finalmente, otros puntos importantes (24 ítems). El cuestionario tiene un total de 58 preguntas.

El cuestionario de Desgaste Laboral (Burnout) cuenta con 3 dimensiones que son: Agotamiento (5 ítems), Eficacia Profesional (6 ítems), Indiferencia (4 ítems), cuenta con escala de Likert de 1 al 7, donde 1 es nunca y 7 es diariamente. El cuestionario tiene un total de 15 preguntas.

Los estudiantes se contactaron en el mes de septiembre del 2020, con el Gerente de la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA, para solicitar la respectiva autorización y proseguir con la ejecución del plan de disertación, se indicó los beneficios y el aporte que obtendría la empresa y el rol a cumplir de los investigadores. Posteriormente, se planificó las actividades a realizar dentro de la empresa.

Los investigadores se pusieron en contacto con la Doctora de Salud y Seguridad Ocupacional de la empresa para poder coordinar la ejecución de los cuestionarios, que estuvieron dirigidos a los colaboradores de la misma.

En la siguiente etapa, se prosiguió a aplicar los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y de Desgaste Laboral, a cada uno de los colaboradores, de manera personalizada en un tiempo aproximado de 30 a 40 minutos, esta parte del procedimiento se realizó antes, durante y después de su jornada laboral. Puesto que, por la crisis sanitaria que el mundo está atravesando, los investigadores tuvieron la necesidad de realizar la toma de cuestionarios de forma personalizada, con la finalidad de precautelar la salud de los trabajadores y de los mismos investigadores; además, el principal beneficio de la toma personalizada de los cuestionarios fue tener un mejor entendimiento de cada pregunta por parte de los trabajadores, de tal manera que permitió mantener una comunicación asertiva.

Finalmente, se realizó la toma de cuestionarios a 113 colaboradores pertenecientes a las áreas administrativa y operativa, se ejecutó en las oficinas de la empresa de seguridad ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, en un periodo de tiempo aproximado de un mes; entre octubre y noviembre de 2020.

4.8. Análisis de confiabilidad

Por medio del programa estadístico SPSS se realizó un análisis de confiabilidad con los resultados obtenidos de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, mediante el cual, el Alpha de Cronbach más bajo se puntuó en el 0.12, mientras que el puntaje más alto fue 0.82. Las dimensiones con puntajes menores a 0.65 fueron descartadas para futuras hipótesis, dado que su nivel de confiabilidad es interpretado como bajo.

Tabla 3. Análisis de Resultados ALPHA CRONBACH'S

CUADRO DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE RESULTADOS			
NOMBRE DE LA ESCALA	**# DE ITEMS**	**CRONBACH'S ALPHA**	**INTERPRETACIÓN**
RIESGO PSICOSOCIAL			
Carga y ritmo de trabajo	4	0,12	No confiable
Desarrollo de competencias	4	0,51	No confiable
Liderazgo	6	0,78	Confiable
Margen de acción y control	10	0,72	Confiable
Recuperación	5	0,70	Confiable
Soporte y Apoyo	5	0,70	Confiable
Otros puntos importantes	24	0,82	Confiable
DESGASTE LABORAL			
Agotamiento	5	0,66	Medianamente confiable
Eficacia Profesional	6	0,69	Confiable
Indiferencia	4	0,66	Medianamente confiable

En los resultados obtenidos, se puede observar que las escalas de Carga y Ritmo de trabajo, Desarrollo de Competencias no fueron confiables. Por tal motivo, no se pudieron utilizar para un análisis y demostrar una afirmación de hipótesis, puesto que, los ítems no fueron homogéneos.

En los resultados obtenidos, se puede evidenciar que las escalas de Liderazgo, Margen de acción y control, Recuperación, Soporte y Apoyo, Otros puntos y Eficacia Profesional, fueron confiables. Puesto que, se pudieron utilizar para demostrar la afirmación de análisis de las hipótesis planteadas.

Finalmente, en la escala de Agotamiento Emocional e Indiferencia son medianamente confiables. Sin embargo, el factor de indiferencia presentó confiabilidad al eliminar uno de sus ítems, mediante el análisis de preguntas realizado por el programa SPSS.

4.9. Análisis Factorial

En la dimensión de “Otros” se realizó un análisis factorial exploratorio con el propósito de establecer cuáles eran los factores que se encontraban en este bloque de preguntas. Por el cual, se presentaron 2 dimensiones: Ausencia de Acoso y Conflicto que consta de 7 ítems con un Alpha de Cronbach de 0.67; asimismo, Ambiente Seguro que está conformado por 8 ítems, con un Alpha de Cronbach de 0,79. Finalmente, se determinó que ambos factores son confiables.

4.10. Correlación de las Variables

Tabla 4. Correlaciones de las variables

	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1. Liderazgo	1							
2. Acción y control	,609**	1						
3. Recuperación	,460**	,590**	1					
4. Soporte y apoyo	,499**	,655**	,443**	1				
5. Ambiente seguro	,416**	,525**	,321**	,613**	1			
6. Acoso y conflicto	,356**	,387**	,484**	,253**	,277**	1		
7. Agotamiento	-,367**	-,530**	-,509**	-,293**	-,379**	-,435**	1	
8. Eficacia	,120	,265**	,109	,337**	,260**	,221**	-,146	1

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

N = 113

Al realizar la correlación de los resultados de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, se verificó la homogeneidad de sus respuestas.

En el presente proyecto de investigación se pretende validar la correlación positiva entre Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, por medio de una herramienta estadística, misma que permitirá corroborar dicha relación entre ambas escalas.

A continuación, se presenta el análisis para su posterior contraste de Hipótesis

4.11. Contraste de Hipótesis

Tabla 5. Hipótesis Planteadas

Riesgo Psicosocial / Desgaste Laboral	Carga y ritmo de trabajo	Desarrollo de competencias	Liderazgo	Margen de acción y control	Recuperación	Soporte y apoyo	Otros
Agotamiento	+	-	-	-	-	-	
Eficacia profesional	-	+	+		+		
Indiferencia	+	-	-			-	

Tabla 6. Contraste de Hipótesis

Riesgo Psicosocial / Desgaste Laboral	Carga y Ritmo de Trabajo	Desarrollo de Competencias	Liderazgo	Margen de acción y control	Recuperación	Soporte y apoyo	Ambiente Seguro	Ausencia de Acoso y Conflicto
Agotamiento	?	?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eficacia profesional	?	?	✓		✓		✓	
Indiferencia	?	?	✓			✓		✓

Tabla 7. Simbología de contraste de Hipótesis

SIMBOLOGÍA		
✓	Contraste favorable	La correlación tiene la dirección esperada y es significativa
✘	Contraste no favorable	La correlación no tiene la dirección esperada o es no significativa
?	Indeterminado	No se pudo comparar; tiene la dirección esperada, no es cercana al cero pero no es significativa

Tabla 8. Ficha de Escala de Agotamiento

Escala	Agotamiento
#items	5
Alpha de Cronbach	0.66
Validez convergente	_____
Validez Discriminante	Se esperaba convergencia con los factores de Riesgo Psicosocial (Liderazgo, Margen de Acción y Control, Recuperación, Soporte y apoyo)
Resultados	Se contrastó de manera favorable las hipótesis discriminantes. No obstante, Carga y ritmo de trabajo y Desarrollo de competencias tienen contraste indeterminado porque al realizar su respectivo análisis estadístico, obtuvieron confiabilidad baja.
Conclusión	El soporte a las hipótesis es afirmativo, porque Agotamiento si presentó relación con Liderazgo, Acción y control, Recuperación, Soporte y apoyo. Se recomienda la definición del factor y plantear una nueva validación con otros constructos.

Tabla 9. Ficha de Escala de Eficacia Profesional

Escala	Eficacia Profesional
#items	6
Alpha de Cronbach	0.69
Validez convergente	Se esperaba convergencia con los factores de Riesgo Psicosocial (Liderazgo, Recuperación)
Validez Discriminante	_____

Resultados	Se contrastó favorablemente la hipótesis de convergencia. No obstante, Carga y ritmo de trabajo y Desarrollo de competencias tienen contraste indeterminado porque al realizar su respectivo análisis estadístico, obtuvieron confiabilidad baja.
Conclusión	El soporte de la hipótesis es mixto, se relaciona Eficacia Profesional con Liderazgo y Recuperación y no se evidencio correlación con soporte y apoyo, y margen de acción y control. Se recomienda la definición del factor y plantear una nueva validación con otros constructos.

Tabla 10. Ficha de escala de Indiferencia

Escala	Indiferencia
#items	3
Alpha de Cronbach	0.66
Validez convergente	_____
Validez Discriminante	Se esperaba resultados discriminantes en los factores de Riesgo Psicosocial (Liderazgo, Soporte y Apoyo)
Resultados	Se contrastó favorablemente la hipótesis discriminante. No obstante, Carga y ritmo de trabajo y Desarrollo de competencias tienen contraste indeterminado porque al realizar su respectivo análisis estadístico, obtuvieron confiabilidad baja.
Conclusión	El soporte de la hipótesis se relaciona Indiferencia con Liderazgo y Soporte y Apoyo, no se evidenció correlación con recuperación y margen de acción y control. Se recomienda la definición del factor y plantear una nueva validación con otros constructos.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El porcentaje de respuesta de la población que participó en la aplicación de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral fue de 113 personas, que equivale al 100% del personal de la empresa de seguridad, por lo cual, se trató de un censo.

A continuación, los resultados serán divididos en cuatro grupos para un mejor análisis sobre la aplicación de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo y de Desgaste Laboral realizado por Maslach.

1. Datos Demográficos de la empresa de seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA, con el objetivo de conocer los datos actuales de los colaboradores, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

2. Puntaje Neto y resultados del cuestionario de Riesgo Psicosocial.

3. Puntaje Neto y resultados del del cuestionario de Desgaste Laboral.

4. Análisis de las diferentes dimensiones de cada cuestionario.

5.1. Datos Demográficos

Tabla 11: Edad

EDADES	f	f%
16-24	10	8,85%
25-34	37	32,74%
35-43	33	29,20%
44-52	26	23,01%
53 igual o superior	7	6,20%
TOTAL	113	100%

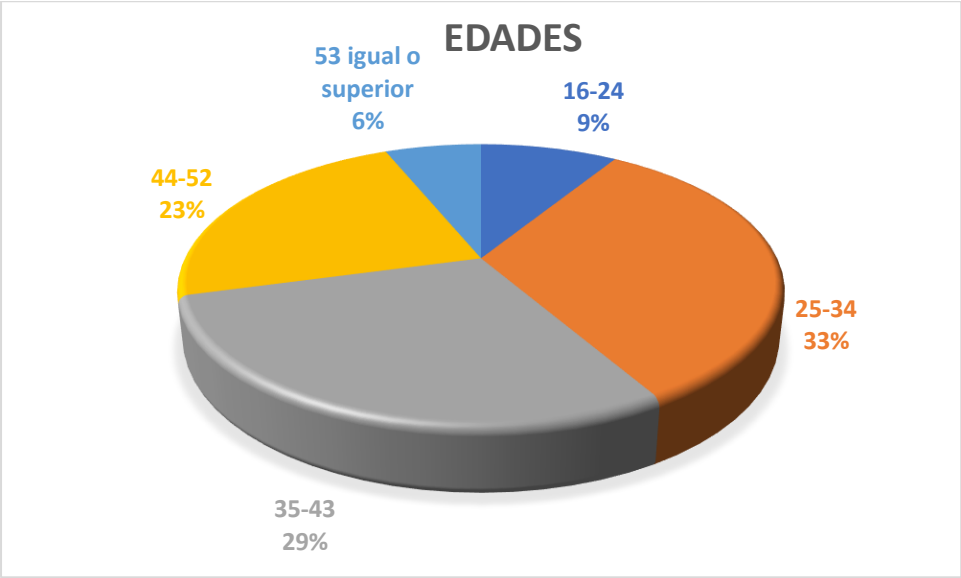


Figura 3: *Edades de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA.*

Como se observa en la gráfica, la mayor parte de los trabajadores oscila entre 25-34 años de edad, por lo que se considera una población joven. No obstante, existe una población minorista que oscila entre 53 o más años de edad, por tal motivo, los trabajadores tienden a cumplir sus funciones de manera proactiva y eficaz.

Género

Tabla 12. Género

GÉNERO	f	f%
Femenino	9	8%
Masculino	104	92%
TOTAL	113	100%

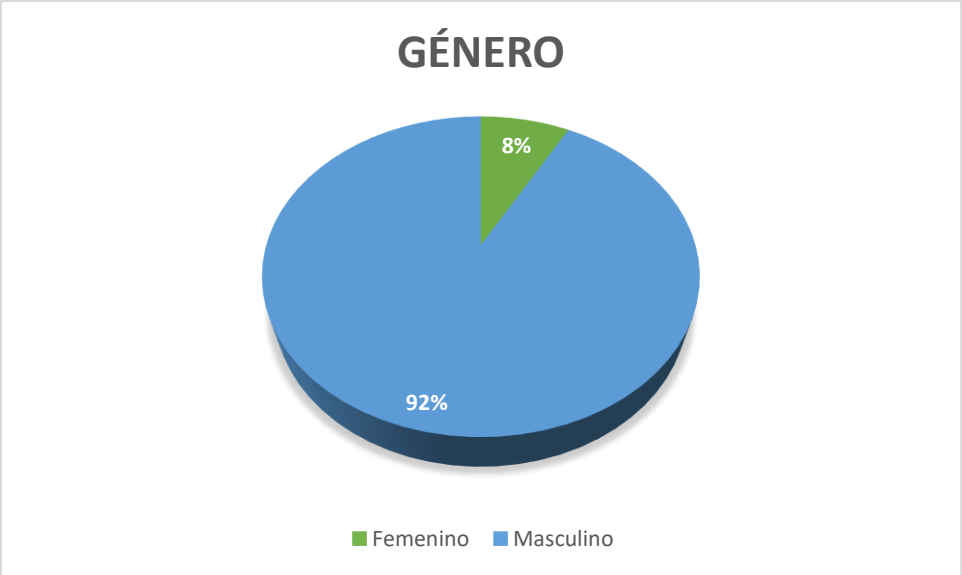


Figura 4: *Género de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA.*

En la gráfica se puede observar que el 92% de trabajadores son de género masculino, tomando en cuenta que es una empresa cuyo giro de negocio es precautelar la seguridad de otros ciudadanos, por lo que podría influir que solo el 8% de colaboradores pertenezcan al género femenino.

Área de Trabajo

Tabla 13: Área de Trabajo

ÁREA	f	f%
ADMINISTRATIVA	10	8,85%
OPERATIVA	103	91,15%
TOTAL	113	100%



Figura 5: *Área de trabajo de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA.*

Al ser una empresa de seguridad puede influir que el 91% de trabajadores pertenezcan al área operativa, mientras que, solo el 9% corresponde al área administrativa.

Nivel de Instrucción

Tabla 14: Nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	f	f%
NINGUNO	0	0%
ED. BÁSICA	19	16,81%
ED. MEDIA	20	17,70%
BACHILLER	65	57,52%
TÉCNICO	3	2,65%
TERCER NIVEL	5	4,42%
CUARTO NIVEL	1	0,88%
OTRO	0	0%
TOTAL	**113**	**100%**

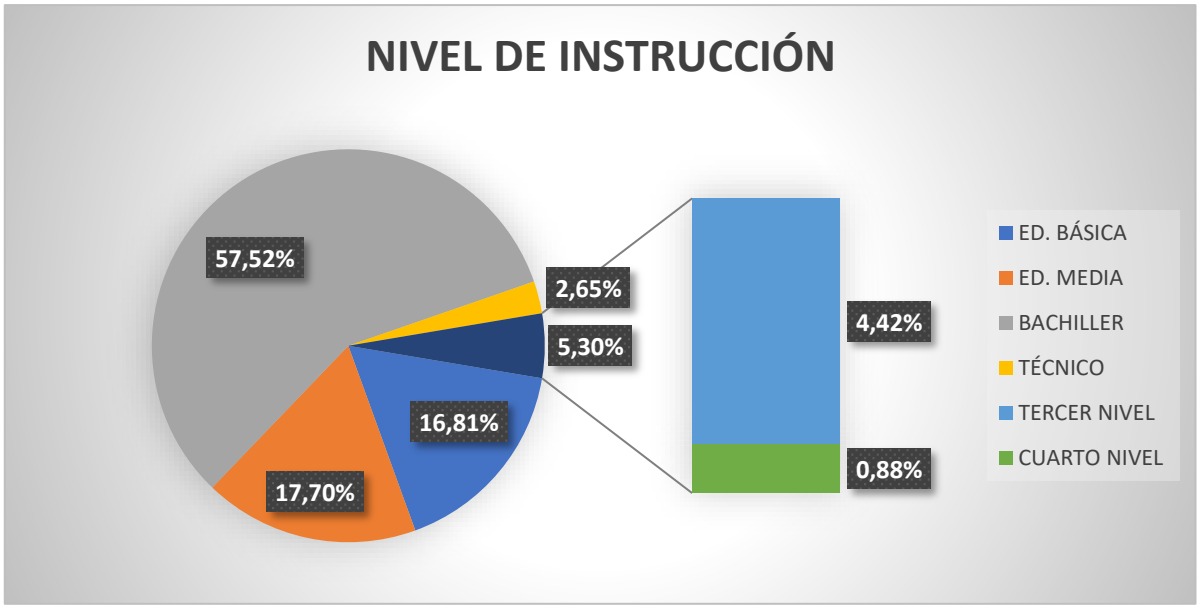


Figura 6: *Nivel de Instrucción de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA*

Según el gráfico se puede observar que el 57,52% de los trabajadores posee el título de bachiller, mientras que, el 34,51% se encuentra repartido entre educación básica y media, además, el 7,07% posee un título técnico o universitario; finalmente, existe el 0,88% que poseen un título de cuarto nivel. Haciendo alusión a los cargos de Gerencia, Jefatura y Médico Ocupacional, poseen título de tercer y cuarto nivel; sin embargo, el personal operativo ha finalizado sus estudios en educación media, básica y bachillerato.

Autoidentificación Étnica

Tabla 15: Autoidentificación

AUTOIDENTIFICACIÓN	F	f%
BLANCO	8	7%
MESTIZO	91	81%
MONTUBIO	7	6%
OTRO	7	6%
TOTAL	**113**	**100%**

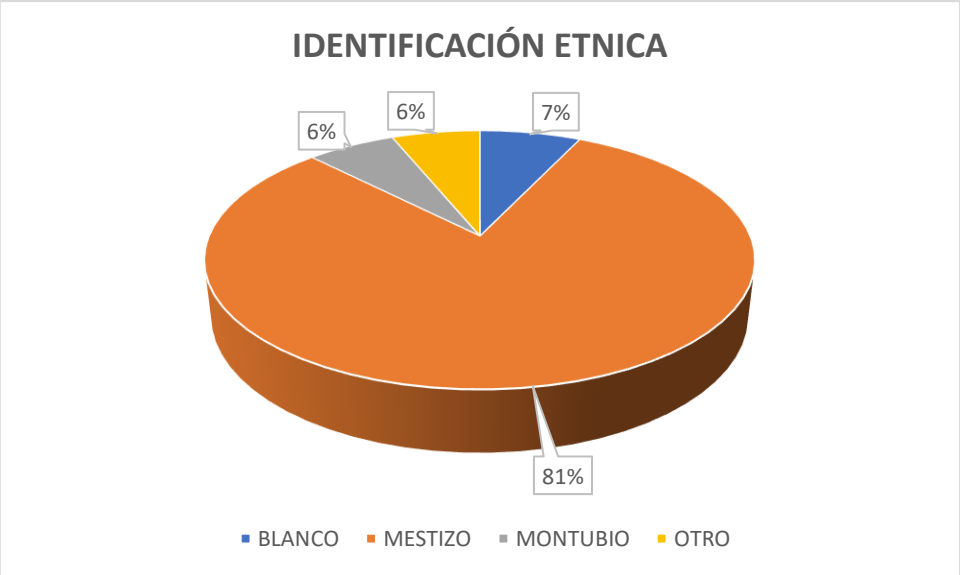


Figura 7: *Autoidentificación étnica de los colaboradores de VIGILAVISEP CIA LTDA*

El Ecuador es un país multiétnico y pluricultural por lo que existe una diversidad de culturas y etnias. Por tal motivo, es importante tener presente la autoidentificación de los trabajadores dentro de la organización. En la empresa de seguridad el 81% de los colaboradores se autoidentificó como mestizo/a, mientras que el 7% se autoidentificó cómo blanco/a, el 6% se autoidentifica como montubio/a; finalmente, el 6% sobrante se autoidentificó con otra etnia, puede ser afroecuatoriano e indígena. Por lo tanto, al tener estos porcentajes, la empresa tiene la finalidad de generar empatía y respeto entre compañeros de trabajo.

5.2. Análisis de puntajes netos

Para tener una mejor verificación de resultados del cuestionario de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral se realizó un análisis de puntajes netos, con la finalidad de cumplir con el acuerdo con la empresa de seguridad, de tal manera que su tabulación para tener los siguientes resultados pueda ser entendidos con mayor facilidad.

Tabla 16. Resultados de Puntajes Netos

FACTORES	DETRACTORES	PROMOTORES	PUNTAJE NETO
Liderazgo	17,1	63,4	46,3
Margen de Acción y Control	14	66,2	52,2
Recuperación	14,7	68,5	53,8
Soporte y Apoyo	6,5	76,8	70,3
Ambiente Seguro	4,2	82,3	78,1
Ausencia de Acoso y Conflicto	13,9	68,6	54,7
Agotamiento	8,6	84,5	78,6
Eficacia Profesional	6	91,3	87,6
Indiferencia	5,6	92,3	86.7

A continuación, se detalla el análisis de los resultados de puntajes netos del cuestionario de Riesgo Psicosocial.

- El 46.3% de los resultados obtenidos del puntaje neto de los colaboradores se encuentran de acuerdo con las medidas de liderazgo efectuadas, no obstante, necesita presentar una mejora.

- En los factores de Recuperación y Margen de Acción y Control tienen resultados de puntaje neto de 53.80% y 52.20% respectivamente, es decir, se encuentran en un puntaje medio de satisfacción por parte de los trabajadores, no obstante, necesita presentar mejora.

- En los factores de Ambiente Seguro y Soporte y Apoyo, cuyos resultados de puntaje neto son 78.10% y 70.30% respectivamente, es decir, la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos en el lugar de trabajo donde realizan sus funciones con un trabajo en equipo.

- El 54.7% de los resultados obtenidos del puntaje neto de los colaboradores presentan una ausencia de Acoso y Conflicto dentro del ámbito laboral.

A continuación, se detalla el análisis de los resultados de puntajes netos del cuestionario de Desgaste Laboral:

- El 78% del puntaje neto de los colaboradores afirman sentirse con menor agotamiento.

- El 87.6% del puntaje neto de los trabajadores afirman tener una eficacia profesional en el cumplimiento de sus funciones.

- El 86.7% del puntaje neto de los trabajadores afirman sentirse estables dentro de la empresa.

5.3. Análisis de dimensión

5.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Una vez realizada la tabulación del cuestionario de Riesgo Psicosocial, el sistema informático del mismo permitió identificar el porcentaje de colaboradores de la empresa que se encuentra expuesto a Riesgos Psicosociales.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la tabulación de la herramienta de Riesgo Psicosocial emitida por el Ministerio del Trabajo.

Tabla 17: Tabulación Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018).

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	**RIESGO BAJO**	**RIESGO MEDIO**	**RIESGO ALTO**
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	95%	5%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	15%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	84%	12%	4%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	77%	20%	3%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	87%	12%	1%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	76%	21%	3%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	89%	10%	1%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	96%	4%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	90%	10%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	54%	34%	12%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	88%	9%	4%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	90%	10%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	80%	18%	3%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	66%	27%	7%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	95%	5%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	85%	15%	0%

En la presente investigación no se obtuvo un porcentaje considerable en riesgo alto, sin embargo, se enfocó en las dimensiones de riesgo medio, puesto que, en un largo periodo de tiempo su resultado se puede elevar y convertirse en una situación desfavorable y repercutir en la salud física, mental y social de los colaboradores.

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos por medio de la tabulación del cuestionario de Riesgo Psicosocial emitido por el Ministerio de Trabajo.

Tabla 18: Resultado global de Riesgo Psicosocial

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	96%	4%	0%

Finalmente, de los resultados obtenidos para la elaboración de prevención de Riesgo Psicosociales, se tomó en consideración las dimensiones de Margen de acción y control, Liderazgo, Recuperación, Acoso Laboral, siendo estos con mayor resultado de riesgo medio.

5.4. Factores de Desgaste Laboral

5.4.1. Resultados

Los resultados obtenidos de la tabulación de Desgaste Laboral se encuentran explicados en la *tabla 16. Resultados de puntajes Netos,* con su respectivo análisis.

CAPITULO VI

PRODUCTO

El plan de prevención de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral es el producto final entregado por parte de los investigadores, el objetivo principal y los objetivos específicos planteados, fueron cumplidos de manera eficiente, mediante información teórica actualizada de sitios web, libros y artículos. Además, se ha obtenido información a través de métodos como el diálogo y la observación por parte de los encargados de Seguridad y Salud Ocupacional. Dicho plan fue desarrollado con el formato del Ministerio del Trabajo y matrices realizadas por los investigadores, mismas que serán ejecutadas con fines académicos y necesarios para un cambio dentro de la empresa, aumentando la satisfacción y eficacia de los colaboradores. De tal manera que, en próximas decisiones establecidas por Gerencia o Recursos Humanos permitan tener una mejora en su situación actual y con la finalidad de aumentar su proactividad.

A continuación, la propuesta de cada dimensión utilizada.

Tabla 19. Programa de prevención - Margen de Acción y Control

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	VIGILAVISEP CIA LTDA
FECHA DE EJECUCIÓN	

Riesgo	Nivel de Riesgo	Porcentaje medio + alto %	Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades	Indicador	% de avance	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Recursos Materiales	Programación Anual: Año inicio	Final	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Actividades pendientes/ Observaciones
Margen de Acción y Control	Riesgo Medio 20%	23%	Incentivar la participación de los colaboradores mediante la implementación de actividades dentro y fuera de la empresa.	Generar espacios de escucha para la participación y cohesión de los colaboradores (para los trabajadores que lo requieran)	Aperturar espacio de escucha por el área de Talento Humano orientadas a las áreas administrativa y operativa, con la finalidad de conocer las ideas, sugerencias y comentarios por parte de los colaboradores.	Objetivo Planteado		Reporte de reuniones mensuales		Jefe/Asistente de Recursos Humanos	Recurso Humano Tecnología	2021	dic-21													Espacios de escucha de 1 - 5 personas, respetando el distanciamiento.
				Presentar la política y estrategia empresarial	Dar a conocer al área de Recursos Humanos, Trabajo Social, sobre la política empresarial y el flujograma de cada cargo de la empresa.	Objetivo Planteado		Aplicación de la política y estrategia empresarial		Gerencia/ Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional	Recurso Humano Tecnología	2021	dic-21													
				Realizar un programa de Comunicación Organizacional orientado a tratar temáticas	Creacción de cartelera, infografías, difusión de la campaña vía WhatsApp/ SMS/ Correo electrónico. Temas como: Acoso, Desgaste y Estrés Laboral, etc.	Objetivo Planteado		Informe semestral de las actividades realizadas.		Trabajadora Social	Recurso Humano Tecnología	2021	dic-21													En noviembre del 2021 se deberá entregar un reporte a Gerencia.
				Implementar actividades para mejorar el estado anímico de los colaboradores de la empresa.	Realizar una tarjeta de felicitación acompañada de un detalle (opcional) a los cumpleañeros de cada mes y por años de antigüedad en la empresa.	Objetivo Planteado		Matriz mensual de cumpleañeros	Tarjeta: 0,50 ctvs Detalle: $3,50	Trabajadora Social / Asistente de Recursos Humanos	Recurso Humano Materiales	2021	dic-21													La tarjeta deberá ser entregada por el supervisor a cargo.

Tabla. 20 programa de prevención – Liderazgo

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	VIGILAVISEP CIA LTDA
FECHA DE EJECUCIÓN	

												Programación Anual													
Riesgo	Nivel de Riesgo	Porcentaje medio + alto %	Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades	Indicador	% de avance	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Recursos Materiales	Año inicio	Final	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Actividades pendientes/ Observaciones
Liderazgo	Riesgo Medio 12%	16%	Desarrollar la habilidad de liderazgo en jefes y supervisores de las distintas áreas, con la finalidad de aumentar su aprendizaje y crecimiento profesional.	Capacitar a los supervisores y jefes de las distintas áreas.	Realizar la capacitación mediante dinámicas y teoría para mejorar sus conocimientos y habilidades.	Objetivo Planteado		Firma hoja de asistencia		Médico Ocupacional	Recurso Humano Tecnología Fuentes Bibliográficas	2021	dic-21													

Tabla 21. programa de prevención – Liderazgo

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	VIGILAVISEP CIA LTDA
FECHA DE EJECUCIÓN	

												Programación Anual													
Riesgo	Nivel de Riesgo	Porcentaje medio + alto %	Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades	Indicador	% de avance	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Recursos Materiales	Año inicio	Final	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Actividades pendientes/ Observaciones
Recuperación	Riesgo Medio 21%	24%	Desarrollar un programa de recuperación para disminuir el desgaste de los trabajadores, mediante diferentes actividades.	Mantener las pausas activas del personal administrativo e implementar en el personal operativo.	Realizar diariamente ejercicios físicos, mentales y actividades recreativas en un periodo de tiempo de 5 -10 minutos (opcional-brindar una pelota para ejercicios de manos).	Objetivo Planteado		Ficha ocupacional	Pelota: 0,25 ctvs	Médico Ocupacional	Recurso Humano	2021	dic-21													La médico ocupacional deberá instruir a los trabajadores sobre los distintos ejercicios ocupacionales.
				Ofrecer un horario flexible.	Otorgar un periodo de descanso mínimo de 36 horas (opcional)	Objetivo Planteado		Matrices de horarios.		Recursos Humanos	Recurso Humano	2021	dic-21													

CAPITULO VI

6.1. CONCLUSIONES

1. Se evaluó a los ciento trece colaboradores de las áreas administrativa y operativa de la empresa de seguridad, los resultados obtenidos del cuestionario de Riesgo Psicosocial fueron del 96% riesgo bajo; 4% riesgo medio; y 0% de riesgo alto. Posteriormente, al realizar su respectivo análisis de resultados permitió plantear la propuesta de prevención.

2. Mediante el análisis del cuestionario de Maslach – Desgaste Laboral, se puede concluir que los ciento trece trabajadores de las áreas administrativa y operativa no presentan un nivel alto de desgaste laboral, ni indiferencia con sus funciones a realizar; mientras que, el factor de eficacia profesional presentó un nivel alto. Por lo tanto, una vez realizado dicho análisis, se pudo implementar la propuesta en el plan de prevención.

3. Por consiguiente, mediante los cuestionarios realizados a los trabajadores, se pudo elaborar matrices de prevención para disminuir el agotamiento y desarrollar el liderazgo en los colaboradores de la empresa.

4. A modo de conclusión, por medio de un análisis estadístico se pudo comprobar la correlación de los factores del cuestionario de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral, de esta manera se evidenció la validez de las hipótesis planteadas. Por tal motivo, se establece un equilibrio entre las condiciones del factor humano y del trabajo.

5. Finalmente, los Riesgos Psicosociales que algunos colaboradores presentaron pueden ser repercusiones negativas para su salud, como el estrés, la ansiedad, falta de sueño, entre otros. Por tal motivo, se ha identificado el agotamiento como principal causante.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de Recursos Humanos junto a Seguridad y Salud Ocupacional, el implementar capacitaciones para desarrollar habilidades de liderazgo de sus colaboradores que tienen personal a cargo, con la finalidad de tener mejores resultados tanto físicos como psicológicos.

2. Se recomienda, trabajar en equipo entre el área de Recursos Humanos y el área de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objetico de realizar de manera anual la toma de cuestionarios de Riesgo Psicosocial y Desgaste Laboral a todos los colaboradores de la empresa, tanto del área administrativa como operativa, para conocer el estado físico y psicológico de sus trabajadores con respecto a su bienestar y estabilidad laboral; de este modo, se puede analizar si el plan efectuando anteriormente obtuvo mejoras por medio de su aplicación.

3. Mediante reuniones, incentivar la participación de los colaboradores de la empresa de seguridad en temas relevantes a tratar dentro de la misma, con la finalidad de tomar en consideración sus ideas, opiniones y aportes.

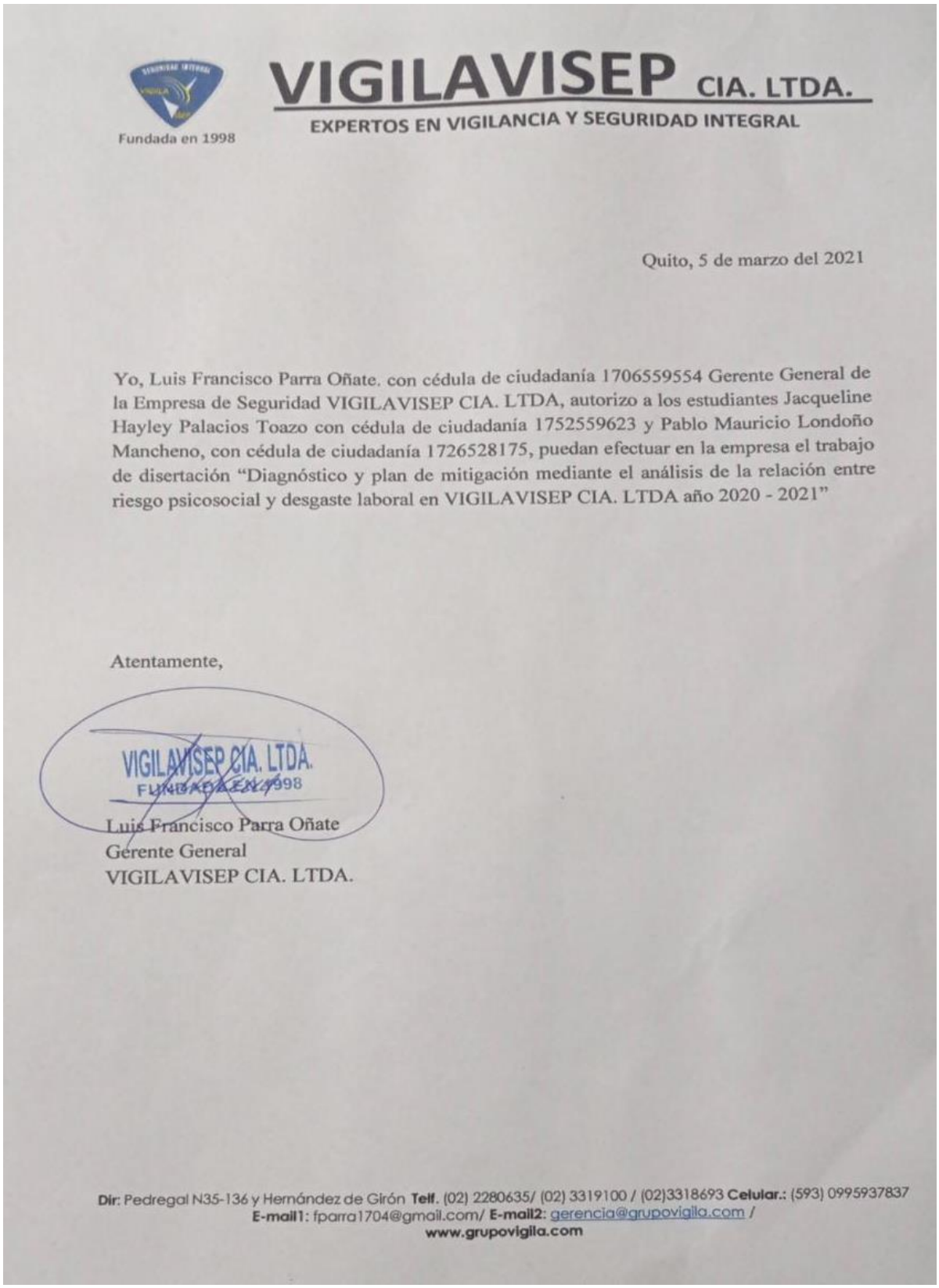
4. Implementar nuevas matrices de horarios de trabajo, para disminuir la carga laboral y el agotamiento que puede producirse por trabajar por un período de tiempo prolongado sin descanso.

5. Implementar mejoras en las matrices actuales para brindar asesoramiento eficaz a los trabajadores cuando requieran de ayuda en el ámbito personal y profesional.

CAPITULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Autorización de la empresa



VIGILAVISEP CIA. LTDA.
EXPERTOS EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL
Fundada en 1998

Quito, 5 de marzo del 2021

Yo, Luis Francisco Parra Oñate. con cédula de ciudadanía 1706559554 Gerente General de la Empresa de Seguridad VIGILAVISEP CIA. LTDA, autorizo a los estudiantes Jacqueline Hayley Palacios Toazo con cédula de ciudadanía 1752559623 y Pablo Mauricio Londoño Mancheno, con cédula de ciudadanía 1726528175, puedan efectuar en la empresa el trabajo de disertación "Diagnóstico y plan de mitigación mediante el análisis de la relación entre riesgo psicosocial y desgaste laboral en VIGILAVISEP CIA. LTDA año 2020 - 2021"

Atentamente,

VIGILAVISEP CIA. LTDA.
FUNDADA EN 1998

Luis Francisco Parra Oñate
Gerente General
VIGILAVISEP CIA. LTDA.

Dir: Pedregal N35-136 y Hernández de Girón Telf. (02) 2280635/ (02) 3319100 / (02)3318693 Celular.: (593) 0995937837
E-mail1: fparra1704@gmail.com/ E-mail2: gerencia@grupovigila.com /
www.grupovigila.com

Anexo 2. Cuestionario de Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018)

	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL				R-SSO-04
	Fecha de emisión: Enero, 2020	Fechas de Revisión :			Rev. No. 00
A	FECHA:				
B	EMPRESA				
C	CIUDAD				
D	AREA DE TRABAJO	Administrativa:		Operativa	
E	Nivel mas alto de instrucción	Ninguno		Técnico/Tecnol.	
		Educación Básica		Tercer Nivel	
		Educaación Media		Cuarto Nivel	
		Bachiller		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	0-2 años		10-20 años	
		2 - 10 años		Superior a 20 años	
G	Edad del trabajador o servidor	16-24 años		44-52-años	
		24-34 años		Igual o superior a 53 años	
		34 - 43 años			
H	Autoidentificaación étnica:	Meztizo/a		Blanco/a	
		Montubio/a		Otro	
I	Género del trabajador o servidor	Masculino		Femenino	
No.	CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
SUMA DE PUNTOS					
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
SUMA DE PUNTOS DE LA DIMENSIÓN					

LIDERAZGO		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las desiciones que puede afectar a todos				
SUMA DE PUNTOS					
MARGEN DE ACCION Y CONTROL		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinion				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambios de mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapcidad para la asignación de roles y tareas.				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significativas para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
SUMA DE PUNTOS					
RECUPERACIÓN		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Despues del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los dias siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energia ´para iniciar mi trabajo				
SUMA DE PUNTOS					

SOPORTE Y APOYO		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores susutitutos o trbajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicologo, trabajadora social, consejero, etc. En situaciones de crisis y/o rehabilitación				
SUMA DE PUNTOS					
OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de acuerdo (4)	Parcialmente de acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tenga				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombrs y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes fisicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidades				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trbajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				

	efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria, y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesinales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgullosos de trabajar en mi empresa o institución.				
53	En mi trabajo se respeta mi ideologia, opinion política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un priviligio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc. Mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral.				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, etc.				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.				
SUMA DE PUNTOS					
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					

Anexo 3. Cuestionario de Desgaste Laboral

	CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL DESGASTE LABORAL		R-SSO-06	
	Fecha de Emisión: Octubre, 2020	Fecha de revisión:	Rev. Nº 00	Hoja 79 de 85

Instrucciones:

- Use un esfero para marcar sus respuestas con una X o un círculo sobre la respuesta que escoja.
- Por favor lea con detenimiento el cuestionario y conteste de forma sincera y de manera personal. No haga comentarios con personas que estén a su lado.
- Si hay alguna pregunta que no puede contestar, pida una aclaración para que pueda responder de la mejor manera.
- Una vez que haya contestado el cuestionario, por favor no haga comentarios con ninguna persona; esto con el fin de evitar influir en las otras personas que están llenando el cuestionario.

A. Por favor califique la frecuencia con la que ha experimentado las siguientes sensaciones en su trabajo. Use esta escala:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Esporádicamente: pocas veces al año o menos	De vez en cuando: una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: una vez por semana	Muy frecuentemente: varias veces por semana	Diariamente

1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral	1 2 3 4 5 6 7
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo	1 2 3 4 5 6 7
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí	1 2 3 4 5 6 7
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
6. Me siento acabado o quemado por mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que mi organización / institución hace	1 2 3 4 5 6 7
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo	1 2 3 4 5 6 7
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7

11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	1 2 3 4 5 6 7
13. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
14. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo	1 2 3 4 5 6 7
15. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas	1 2 3 4 5 6 7

Escalas e ítems

- Agotamiento: 1, 2, 3, 4, 6 (Alfa = .88)
- Eficacia profesional: 5, 7, 10, 11, 12, 15 (Alfa = .81)
- Indiferencia: 8, 9, 13, 14 (Alfa = .82)

Procesamiento

Sumar los códigos de respuesta de los ítems que pertenecen a cada escala. Al final consultar los baremos para convertir los puntajes directos en percentiles o decatipos.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFIA

(4 de Octubre de 2014). Obtenido de http://prevpsicosocial.blogspot.com/2014/10/los-factores-psicosociales-historia-del.html

ACHS. (Diciembre de 2013). Obtenido de https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf

Boada-Grau, J. (2013). *Salud y Trabajo: los nuevos y riesgos psicosociales.* Barcelona: UOC.

Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en.* Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

Coll Morales, F. (12 de Mayo de 2020). *Clima Laboral.* Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html

Corbin, J. (2020). *Los 10 tipos de salud y sus características: Nuestra salud depende de multitud de factores, y no todos ellos se limitan al bienestar físico.* Obtenido de Psicología y Mente: https://psicologiaymente.com/vida/tipos-de-salud

De Rivera, L. (2017). Síndrome de desgaste profesional. *Research Chaing TH*, 54.

Defición.DE. (2020). *Definición de Intrapersonal.* Obtenido de Defición.DE: https://definicion.de/intrapersonal/

Definición.DE. (2020). *Definición de Interpersonal.* Obtenido de Defición.DE: https://definicion.de/interpersonal/

Definición.DE. (2020). *Definición de Intervención.* Obtenido de Definición.DE: https://definicion.de/intervencion/

El-Sahili, L. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones.* México D.F.: Manual Moderno.

Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.* Valencia: Editorial Club Universitario.

Forcadell, E., & Fullana, M. (19 de Enero de 2019). *Trastornos de Ansiedad.* Obtenido de Clínic Barcelona: https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/trastornos-de-ansiedad/definicion

Gómez, M., & Ruiz, M. (2015). *UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.* Obtenido de DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE CHICLAYO, 2014: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf

Graneros, J. (2018). *UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA ESCUELA DE POSGRADO.* Obtenido de FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INGENIERÍA – LIMA, 2017: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf;jsessionid=51AC1FD3CB9C56F405B78883F4B124CA?sequence=1

Guerrero, E. (2017). *Manual de Salud Ocupacional.* Bogotá: El Manual Moderno.

Hurtado, J., & Montero, T. (2014). *Inducción a la Patología.* Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/scap/introduccion_a_la_patologia.pdf

INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. (15 de Noviembre de 2004). *Registro Oficial Suplemento 461 de 15-nov.-2004.* Obtenido de INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf

ISASTUR. (2010). Manual de Seguridad. *ISASTUR*, 7.

ISASTUR. (2010). *Manual de Seguridad*. Obtenido de https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm

ISO 45001. (22 de Mayo de 2019). *Accidentes e incidentes en la Seguridad y Salud en el Trabajo.* Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/accidentes-e-incidentes-en-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/

Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *FACTORES DE RIEGOS PSICOSOCIALES DE LOS CONDUCTORES DE UNA.* Obtenido de Repositorio UPCH: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.* Madrid: Académica Española.

Medline Plus Información de Salud para usted. (26 de Febrero de 2021). *Qué es la enfermedad cardiovascular.* Obtenido de Medline Plus Información de Salud para usted: https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000759.htm

Millán, A., & D'Aubeterre , M. (2012). *Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS.* Obtenido de Revista de Psicología-Universidad Católica del Perú: https://www.redalyc.org/pdf/3378/337829521005.pdf

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2013). *NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.* Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_455.pdf/90704425-21f3-419a-b356-1f2ddb9e2766

Ministerio del Trabajo. (Octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.* Obtenido de DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051

Morales, Naranjo , F. S. (2016). *Análisis de burnout y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la EPMAPS Matriz Quito.* Obtenido de Repositorio PUCE: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13084/DISERTACI%c3%93N-FRANKLIN%20SEBASTI%c3%81N%20MORALES%20NARANJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NIH Instituo Nacional del Cáncer . (2020). *Cardiopatía.* Obtenido de NIH Instituo Nacional del Cáncer de los Institutos Nacional de la Salud de EEUU:

https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/cardiopatia

OIT. (2019). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Queralt, M. (3 de Noviembre de 2016). *Definición de envejecimiento.* Obtenido de CANALES MAPFRE: https://www.salud.mapfre.es/salud-familiar/mayores/cambios-en-la-vejez/definicion-de-envejecimiento/

Quirónprevención. (17 de Julio de 2018). *Quirónprevención*. Obtenido de ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo?: https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo

Quispez, C. (2016). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN 2016.* Obtenido de Repositorio USPM: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2594/QUISPEZ_CM.pdf;jsessionid=38BBC571872710FAEBF5093E375FC18E?sequence=1

Ramos, P. (2012). *Análisis de los Riesgos Psicosociales. El Estrés y el Síndrome de Bournout.* Málaga: ICB .

Real Academía Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española.* Madrid: Espasa.

Romero, S. (2 de Eenero de 2020). *Tipos de Riesgos Laborales.* Obtenido de El portal de la coordinación empresarial: https://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/

Spoerer, S. (S/F). La productividad, el síndrome del desgaste laboral y los estilos de dirección en las empresas. *Programa de habilidades directivas*, 5.

Universidad Pontificia Bolivariana. (24 de Octubre de 2018). *¿Qué es un accidente de trabajo?* Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana: https://www.upb.edu.co/es/seguridad-salud-trabajo/accidentes-e-incidentes-de-trabajo

VIGILAVISEP. (2020). *Propuesta de prestación de servicios complementarios de Vigilancia y Seguridad Privada.* Quito: VIGILAVISEP.

Westreicher, W. (14 de Mayo de 2020). *Accidente laboral.* Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/accidente-laboral.html

Yépez, A. (Enero de 2020). *Diagnóstico y propuesta de prevención de Riesgos Psicosociales para la empresa SUMINCOGAR en Quito, año 2019.* Obtenido de Repositorio PUCE: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17965/DISERTACI%c3%92N%20Y%c3%89PEZ%20DAZA%20ANA%20BEL%c3%89N.pdf?sequence=1&isAllowed=y