



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa de Posgrado en Riesgos Laborales

**Tema: Análisis de los Factores psicosociales en
trabajadores del área de limpieza de ASORELIPIE**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

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

Autor: Ing. Jorge Leonardo Guzmán Rosales

Asesora: PhD. Cecilia Esther Velasco Angulo

Esmeraldas, Ecuador, marzo, 2022

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

Tema: Análisis de los factores psicosociales en trabajadores del área de limpieza de ASORELIPIE

Autor: Jorge Leonardo Guzmán Rosales

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

PhD. Cecilia Esther Velasco Angulo
ASESORA DE TESIS

f. _____

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo
LECTOR 1

f. _____

Mgt. Cristina Marmolejo Cueva
LECTOR 2

f. _____

Mgt. Luis Enrique Hidalgo Solórzano
COORDINADOR DEL PROGRAMA

f. _____

Mgt. Alex David Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, marzo, 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Quien suscribe, Jorge Leonardo Guzmán Rosales, portador de la cédula de ciudadanía N°. 0806051198, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DE RIESGOS, son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Jorge Leonardo Guzmán Rosales

C.I. 0806051198

CERTIFICACIÓN

Yo, **Cecilia Ester Velasco Angulo**, con cédula de identidad **0801574864**, docente/asesora del maestrante **Jorge Leonardo Guzmán Rosales**, de la Maestría en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

Certifico que él maestrante ha finalizado satisfactoriamente el Trabajo Final de Máster con los cambios sugeridos por sus lectores, por lo tanto, se encuentra apta para ser calificada y posterior solicitar fecha para defensa.

PhD. Cecilia Esther Velasco Angulo
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo
a nuestro Padre creador
y por estar presente en esta etapa
tan importante de mi vida profesional.

A mi madre por apoyarme siempre,
ser guía y consejera importante
en este caminar de la vida.

A mi familia que siempre está presente
para apoyar en cualquier circunstancia
y momentos importantes.

AGRADECIMIENTO

Siempre agradecido a Dios
porque es el ser más importante de mi vida,
quien permite todos mis logros
y que mejore como ser humano.

A la PUCESE por las oportunidades
que me ha brindado.
Agradezco a mis maestros, mis compañeros
y a la universidad en general.

Agradezco a mi familia
que siempre me dieron
apoyo incondicional cuando lo necesité.

A todos los amigos,
compañeros y profesores por sus motivaciones.

ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE LIMPIEZA DE ASORELIPIE

Resumen

El tema tratado es el Análisis de los factores psicosociales en trabajadores del área de limpieza de la empresa ASORELIPIE de la ciudad de Esmeraldas. Se analizó e identificó los tipos de factores de riesgos percibidos por los trabajadores, se reconoció las causas que lo originan y se determinó qué factor psicosocial afectan más a los trabajadores. El problema científico de este trabajo es ¿qué factores psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa ASORELIPIE? Los temas tratados para el análisis son los factores psicosociales, los factores organizacionales, la violencia en el trabajo, los peligros laborales, causas y consecuencias de los riesgos psicosociales, aspectos que influyen en la salud, relaciones al interior del trabajo; hasta llegar al análisis de los riesgos psicosociales. La metodología que se utilizó en el trabajo fue con un diseño no experimental, por la forma como se presentaron los resultados fueron cuantitativos; según su alcance es descriptivo; la población que se investigó fue una población de 25 trabajadores del área de limpieza de la empresa ASORELIPIE. Los resultados se obtuvieron a través de la adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). (Versión 2, 2014). Los resultados se obtuvieron de las dimensiones psicosociales del cuestionario, el factor psicosocial percibido por los trabajadores es el estrés. Se identificó que los factores de riesgos psicosociales como trabajar rápido, trabajo desgastador emocionalmente, conflicto por el exceso de trabajo que se asigna, preocupación por la seguridad y estabilidad, falta de comunicación, la relación empresa trabajo-familia, trato y reconocimiento que reciben de los trabajadores, estos factores originan principalmente estrés laboral y la exposición en el trabajo produce problemas de salud.

Palabras clave: Factores psicosociales, trabajadores, estrés, riesgos, empresa.

ANALYSIS OF PSYCHOSOCIAL FACTORS IN WORKERS IN THE CLEANING AREA OF ASORELIPIE

Abstract

The topic discussed is the analysis of psychosocial factors in workers in the cleaning area of the ASORELIPIE Company in the city of Esmeraldas. The types of risk factors perceived by the workers were analyzed and identified, the causes that originate them were recognized and it was determined which psychosocial factor affects the workers the most. The scientific problem of this work is what psychosocial factors affect the workers of the ASORELIPIE company? The topics covered for the analysis are psychosocial factors, organizational factors, violence at work, occupational hazards, causes and consequences of psychosocial risks, aspects that influence health, relationships within the workplace; up to the analysis of psychosocial risks. The methodology used in the work was the type of study of a non-experimental design, due to the way in which the results were presented, they were quantitative; according to its scope it is descriptive; The population that was investigated was a population of 25 workers from the cleaning area of the ASORELIPIE company. The results were obtained through the adaptation of the Copenhagen psychosocial questionnaire (CoPsoQ). (Version 2, 2014). The results obtained from the questionnaire, the psychosocial factor perceived by the workers was stress. It was identified that psychosocial risk factors such as working quickly, emotionally exhausting work, conflict due to excess work assigned, concern for safety and stability, lack of communication, the company-work-family relationship, treatment and recognition that they receive from workers, mainly causes work stress and exposure at work causes health problems.

Keywords: Psychosocial factors, workers, stress, risks, company.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	III
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
ÍNDICE	IX
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del problema de investigación	1
Planteamiento del Problema	2
Justificación	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	5
1.Fundamentación Teórica-Conceptual	5
1.1 Definiciones de factores de riesgo psicosocial	5
1.2. Estudios de Factores Psicosociales	6
1.3. Factores organizacionales	8
1.4. Los peligros laborales como riesgos psicosociales	9
1.5. El estrés laboral	12
1.5.1. La violencia y acoso en el trabajo	12
1.5.2. El acoso psicológico o mobbing en el trabajo	12
1.5.3 Acoso sexual y moral	13
1.6. Promoción de la salud en el lugar de trabajo	14
1.7. Riesgos Psicosociales y sus causas	15
1.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales	16
1.9. Beneficios del estudio de los riesgos psicosociales	17
1.10. Demandas psicológicas y sus exigencias	17
1.10.1. Exigencias cuantitativas	17
1.10.2. Exigencias Emocionales	18
1.10.3. Exigencia de esconder las emociones	18
1.11. Diferencia entre cansancio, agotamiento y apatía	18
2. Antecedentes	19
3. Fundamentación Legal	23
3.1. Constitución Política del Ecuador	23
3.2. Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	24

CAPITULO 2. METODOLOGÍA.....	26
2.1 Tipo de Estudio	26
2.2. Población y muestra	27
2.3. Técnicas e Instrumentos.....	27
Tabla N°. 1.....	28
Dimensiones y Subdimensiones (indicadores) del instrumento.....	28
Tabla N°. 2.....	28
Cociente de confiabilidad	28
2.4. Análisis de datos	28
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	29
3. Datos demográficos de los trabajadores encuestados	29
Tabla N°. 3.....	29
Género de los trabajadores	29
Figura N°. 1 Tiempo de labores del personal.....	29
Tabla N°. 4.....	30
Tipo de relación laboral de los trabajadores.....	30
Figura N°. 2 Promedio de Edad de los trabajadores.....	30
3.1. Resultados obtenidos por medio de la encuesta adaptada del cuestionario psicosocial de Copenhague (coPsoQ). (Versión 2 2014), que se aplicó a los trabajadores de la empresa.....	30
Figura N°. 3. Exigencias Psicológicas en el trabajo	31
Figura N°. 4. Control sobre el trabajo.....	32
Figura N°. 5. Inseguridad sobre el Futuro	33
Figura N°. 6. Apoyo social y liderazgo.....	34
CAPITULO 4. DISCUSIÓN.....	37
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1. Conclusiones.....	40
5.2. Recomendaciones.....	41
Referencias	42
ANEXOS	47
Anexo 1. Cuestionario para la Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Trabajo:..	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1.....	28
Dimensiones y Subdimensiones (indicadores) del instrumento.....	28
Tabla N°. 2.....	28
Cociente de confiabilidad.....	28
Tabla N°. 3.....	29
Género de los trabajadores.....	29
Tabla N°. 4.....	30
Tipo de relación laboral de los trabajadores.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Tiempo de labores del personal.....	29
Figura N° 2	Promedio de Edad de los trabajadores.....	30
Figura N° 3.	Exigencias Psicológicas en el trabajo.....	31
Figura N° 4.	Control sobre el trabajo.....	32
Figura N° 5.	Inseguridad sobre el Futuro	33
Figura N° 6.	Apoyo social y liderazgo.....	34

INTRODUCCIÓN

Presentación del problema de investigación

El propósito de este trabajo es analizar los riesgos psicosociales que pueden existir dentro de los espacios de labores, con el fin de obtener medidas preventivas para reducir y evitar ambientes de trabajo negativo o tóxicos. Si se logra un ambiente de respeto y de apoyo, se podrá contar con un espacio de trabajo familiar y de amor a sus tareas, lo que mejoraría la producción y el rendimiento económico (Díaz, 2007).

En toda empresa donde se practica la solidaridad y el respeto se conseguirá un mejor rendimiento y se obtendrán logros y éxitos en sus actividades laborales, esta es la razón que motivaron a realizar una identificación de los factores psicosociales en este estudio, con el fin de conocer la situación y riesgos que afectan a los trabajadores. Este trabajo se basa en el respeto a la ley, a los derechos, bienestar de los trabajadores y al desarrollo o progreso de las empresas.

Los factores psicosociales en cuanto al personal en la empresa son de distinta manera y numerosos, alcanza aspectos del sistema de trabajo y de la organización; el factor que tiene mayor influencia es la eficacia de las relaciones humanas en la empresa. Las interacciones entre el trabajo y el contexto social, sus necesidades, las capacidades del trabajador, su instrucción, sus circunstancias personales fuera del lugar de trabajo y las condiciones de la organización, a través de experiencias y percepciones pueden intervenir en la salud, la satisfacción en el trabajo y rendimiento.

La organización del trabajo afecta al bienestar, a la salud psíquica, física, y social del trabajador, es decir, exposición a estrés psicosocial en el trabajo va seguida de una serie de problemas de salud; en la actualidad la OMS les da mayor atención a los factores psicosociales en correspondencia con la salud y el desarrollo humano.

Muchos estudios tratan de que los factores psicosociales necesitan atención para que los trabajadores realicen sus actividades en un ambiente saludable y prevenir problemas de salud ocupacional. Varios autores han tratado sobre el tema de los factores de riesgos psicosociales en las empresas; con base a estos estudios interesa,

conocer qué factores afectan a los trabajadores dentro de su espacio de trabajo y determinar las causas que originan los riesgos psicológicos a través de encuestas y observaciones (León, 2015; Rojas, 2015). Se realizó este estudio con el fin de conocer qué factores psicosociales afectan a los trabajadores y redactar unas líneas de reflexión sobre las posibles medidas preventivas se recomendarían para evitar problemas de salud en los trabajadores.

Planteamiento del Problema

En el presente trabajo se analizó qué factores psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa. Este problema merece atención tanto del área científica de la psicología y la medicina. La empresa que se estudió oferta servicios de limpieza; funciona desde el año 2015, el servicio que ofrece es limpieza de viviendas, oficinas, apartamentos y locales comerciales.

En un ambiente laboral, los factores psicosociales crean condiciones que se encuentran presentes en los trabajadores de determinada empresa y que se relaciona directamente con la organización, estos factores psicosociales pueden afectar tanto a la salud física, psíquica o social de los obreros y al desarrollo y desempeño del trabajo; es decir, un contexto psicosocial desfavorable puede ocasionar actitudes y conductas negativas en la actividad del trabajo que originarían consecuencias desfavorables para el bienestar, prosperidad y salud del trabajador (Gil-Monte, 2015). En la Empresa ASORELIPIE hay elementos negativos que causan estrés, siendo uno de los factores psicosociales que afecta a la salud de los trabajadores.

La limpieza como ocupación agotadora que crea pocos beneficios económicos es sensible a los cambios tanto en la intensidad del trabajo como en los recursos. Hay factores que intervienen o afectan en el estado de salud, física y mental de los obreros de la limpieza, al mismo tiempo los problemas afines con los sueldos bajos, la restringida movilidad social, el género, la edad y el estigma social con el grupo o sector de limpieza. El empleo es fundamental en la vida, permite adquirir recursos económicos, para el desarrollo de las familias. A nivel psicosocial según García y De La Cruz (2016), es fuente de interacción con otros, porque satisface necesidades de pertenencia, genera satisfacción y puede constituirse en medio de crecimiento o influencia potencialmente negativa sobre el individuo.

Un análisis de factores psicosociales es de esencial necesidad, debido a que de estos se derivan altas correlaciones con déficits en la salud de los trabajadores, por ejemplo: la aparición de trastornos músculo esquelético. Acorde a la importancia de la prevención de riesgos laborales en las empresas, se desarrollan nuevos sistemas de evaluación que no solo tienen en cuenta la parte física de la salud de los trabajadores y empleados (Salgado, 2014).

Los sistemas de trabajo que a partir de la revolución industrial se adjudicaron progresivamente, la organización científica y tecnológica en los actuales momentos son afectados por coyunturas sociales como la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas, globalización de la economía y la diversificación (Sghon, 2001).

Thomas Jefferson señaló que: “El trabajo hecho a gusto no cansa jamás” (párr. 1). Es verdad la frase de este autor, un trabajo agradable y justo da a la persona salud; un trabajo con un ambiente negativo que exceda las capacidades personales y malas condiciones de trabajo hace que afecte el rendimiento y el ambiente de trabajo. Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo apuntan por lo general a un conjunto de aspectos atañidos con la gestión y la organización del trabajo.

El problema puede aparecer por la poca atención que se preste a los trabajadores por parte de la gerencia, la organización y actividades relacionadas con ellos, también por baja remuneración, mala organización de empleo. En el ambiente laboral son muchos los factores psicosociales, se mencionan los siguientes: carga mental, insatisfacción laboral, fatiga mental, malas relaciones entre trabajadores, desmotivación laboral.

Entre las causas que provocan los factores psicosociales y que afectan la salud de los trabajadores es el estrés, y a largo plazo originan enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinológicas, músculo esqueléticas, respiratorias y mentales (Rojas, 2015). El problema científico en el presente trabajo es ¿Qué factores psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa ASORELIPIE?

Justificación

Un análisis de los factores psicosociales en una organización permitirá estudiar los riesgos que afectan la salud de los trabajadores para prevenir o corregir las insuficiencias de planificación y organización laboral, que permitan mejorar las condiciones de trabajo y el rol de su desempeño. Los riesgos psicosociales son negativos porque perjudican la salud de los trabajadores, originan estrés y en determinado tiempo, pueden causar otras enfermedades.

El motivo de realizar este estudio es porque en las jornadas de trabajo y el convivir del día a día conllevan a permanentes estados de estrés, factores propios del desenvolvimiento diario que amenazan los espacios de trabajo. Además, en los últimos años el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Trabajo y el Seguro Social, le han dado una gran importancia.

En la actualidad el mercado laboral se preocupa por su Talento Humano, mejorando la calidad de vida de los trabajadores; siendo positivo para el bienestar de los obreros lo que puede permitirles también conquistas en sus derechos. El problema que se trata en esta investigación favorece de manera directa a los trabajadores, y a las empresas porque proporciona información a través de los resultados sobre la influencia de los factores psicosociales en los trabajadores.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar los factores psicosociales percibidos por los trabajadores del área de limpieza en la empresa ASORELIPIE de la ciudad de Esmeraldas en el año 2020.

Objetivos Específicos

- Identificar los tipos de factores de riesgos psicosociales que existen dentro del espacio de trabajo en el que se desarrollan las actividades.
- Reconocer las causas que originan los riesgos psicosociales en el personal de limpieza sujeto de estudio.
- Determinar qué factores psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa ASORELIPIE.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1. Fundamentación Teórico-Conceptual

Este trabajo de investigación en seguridad y salud ocupacional está encaminado a estudiar los factores psicosociales en los trabajadores del área de limpieza de ASORELIPIE para esto se ha tomado en consideración estudios científicos que se han realizado sobre el tema y normas de recomendaciones formuladas para corregir y prevenir condiciones no saludables observadas en visitas de observación o análisis realizadas en las empresas.

1.1 Definiciones de factores de riesgo psicosocial

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo OIT (1997) plantean que uno de los primordiales espacios para la promoción de la salud es el lugar de trabajo. Y el fruto obtenido del impulso y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores (OIT, 2003).

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, indica que las variaciones organizativas y tecnológicas en el ambiente laboral, más los cambios socioeconómicos, políticos incluso la globalización, esto ha originado los riesgos psicosociales por motivo de un mayor estrés laboral que originan consecuencias negativas en la salud y seguridad de los trabajadores. Otros autores que han tratado el tema sostienen que los riesgos juntan más de un tercio de los accidentes y enfermedades incumbidas o relacionadas con la actividad laboral. La presencia de riesgos psicosociales en el trabajo perturba la salud de los trabajadores y el desempeño laboral (EU-OSHA, 2007).

La prevención de riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales; pero en los últimos años ha crecido la atención en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo en sus diferentes formas. Las condiciones de trabajo son habitualmente una amenaza a la salud, han ocasionado accidentes y enfermedades de todo tipo. Los tiempos han cambiado, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes, por lo tanto, el tema de los riesgos psicosociales está vigente en la actualidad.

Se han realizado investigaciones y los datos hasta la fecha actual muestran sus efectos sobre la salud. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita de forma especial atención a los factores psicosociales. El concepto de riesgo laboral para la salud surge con la declaración del derecho a la salud y a la integridad física; el riesgo laboral hacia la salud nace determinado como las situaciones y conductas que no deben ser admitidas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores (Moreno Jiménez, 2011).

En cuanto a Cavassa (2014) señaló que se puede afirmar que cualquier accidente es una mezcla de riesgo físico y falla humana (riesgo psicosocial) en cualquier actividad que se realice en una sociedad. El investigador Gil-Monte (2012) enfatiza que, en las últimas décadas, los cambios que se producen en los procesos laborales se deben a lo tecnológico, económico, político, sociodemográfico y cultural, es decir, que ellos influyen en los problemas psicosociales en las diferentes actividades laborales que afectan a la salud y vida laboral porque aumentan en el trabajo los niveles de estrés y es el causante que se deteriore la salud y bienestar de los trabajadores.

Además, García (2010) estableció que en la última década es notorio los grandes cambios económicos y tecnológicos ocurridos a nivel mundial, estos han producido grandes transformaciones en los trabajadores, a causa de ellos se han creado riesgos psicosociales que afectan su salud mental.

La Organización Internacional del Trabajo, Ecuador OIT (2018) concluyó que los factores psicosociales interaccionan entre el trabajo y medio ambiente, las condiciones de su organización y la satisfacción en el trabajo. Es decir que de acuerdo con el concepto de la OIT, las capacidades de los trabajadores, su situación personal fuera de lugar de trabajo, sus necesidades y contexto personal pueden influir en el rendimiento y satisfacción en el trabajo.

1.2. Estudios de Factores Psicosociales

Existen muchos estudios relacionados con riesgos psicosociales, estos se encuentran en las actividades realizadas en las organizaciones y traen como consecuencia condiciones de mucho estrés. En el país se tiene normas vigentes que

exigen a las empresas realizar un plan contra la violencia psicosocial, porque se está observando este tipo de acoso en las instituciones que pueden provocar estrés en los trabajadores.

Villacís (2015), los riesgos psicosociales afectan la salud de los obreros porque constituyen la primera causa del estrés y originando enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorias, endocrinológicas, musculoesqueléticas, inmunitarias e intelectuales o mentales, como consecuencia de una deficiente organización del trabajo, lo cual se toma más evidente durante los periodos pico que se presentan en la empresa.

Los riesgos originan los factores psicosociales y están relacionados con las condiciones y organización del trabajo. Los factores psicosociales se pueden precisar como el conjunto de interacciones que se generan en una empresa, en el contexto interno y externo, que influyen negativamente sobre la salud, la seguridad, rendimiento y satisfacción del trabajador (Cortés Díaz, 2007).

Se clasificó a los riesgos psicosociales que en la salud de los trabajadores puede causar efectos malestares como son: el estrés laboral, el acoso sexual y el mobbing laboral, explotación, sobre carga laboral no salarial, estos son el resultado de una falta de planificación en el trabajo y no se trata de una dificultad individual que se originan a situaciones personales o familiares de cada uno de los empleados o trabajadores (García, 2016).

Para que el trabajo sea productivo, tanto para el empresario como para la satisfacción del trabajador se analiza lo siguiente: Debe tener sentido para la persona que lo ejecuta. Que se desarrolle las actividades laborales en un ambiente familiar. Que se sientan apoyados. Son las interacciones que se producen entre: el trabajo y el ambiente y el lugar donde desarrollan sus actividades, las condiciones y la organización de la empresa, tanto en lo laboral como extralaboral, sus condiciones y necesidades de vida fuera del trabajo.

La preocupación de las compañías por los obreros se reducía a cumplir con unos mínimos normativos legales en materia laboral o profesional, tales como remuneraciones oportunas de sueldos o por semana cierto número de horas de trabajo

y después esta inquietud fue aplicándose hasta los riesgos ambientales y físicos en los puestos de trabajo en general; esta reflexión ha ido desarrollando cambios significativos de acuerdo con (Moreno, 2011).

Los Estados y las organizaciones empeñadas en la prevención de riesgos y accidentes alinean sus esfuerzos hacia una visión general de la dimensión humana, con el criterio que, habrá un impacto positivo en la productividad y disminución de coste en materia de atención médica, si el trabajador goza de un ambiente agradable y de buenas condiciones psicológica y de salud física.

Los trabajadores al llevar años realizando lo mismo, se confían, lo que causa que aumenten la velocidad de trabajo, pero a su vez incrementan el riesgo de sufrir algún accidente, por lo tanto, es necesario la implementación de un plan de seguridad, que aumente la conciencia al trabajar seguro (Espelota, 2015). De acuerdo con Blakman (2014), podrían estar afectando a los conductores de la empresa de transporte, el estrés se origina por no estar cerca de sus seres queridos, y esto le ha originado depresión. Por ello, Casivio (2016) prueba que los extensionistas están fuertemente expuestos a factores de riesgo laboral psicosocial que generan estrés laboral que se derivan de la forma de organización del trabajo por las elevadas exigencias psicosociales.

1.3. Factores organizacionales

Los factores organizacionales influyen en los obreros que impactan en su ambiente laboral, familiar incluso a nivel social. Estos factores organizacionales son: relaciones industriales, que se refiere al clima laboral, sindical; cultura de la organización, es decir, comunicación organizacional, políticas de relaciones laborales y supervisión/liderazgo. Política y filosofía de la que comprende, política de seguridad y salud, gestión de los recursos humanos y relación trabajo-familia (Piero, 2014).

El valor de las personas y los grupos dentro de la organización son buenos porque todos los seres humanos se comportan dentro de los grupos sociales. Arciniega (2012) concluyó que si los miembros de una empresa tienen una buena claridad de metas y se apoyan mutuamente o si un grupo de trabajo se cohesionan adecuadamente, puede funcionar como un equipo auto dirigido, se apoya entre sí para el desarrollo de las labores de la empresa. Este grupo se lo obtiene con una adecuada supervisión que

ofrece apoyo y tramita de forma efectiva el conflicto, además si se evalúa el beneficio de cada uno de sus integrantes de una manera justa. No así si los miembros de la empresa no tienen claridad de metas y beneficios.

El ambiente de presión de tiempo y demandas laborales, por lo general, presentan problema de estrés en el trabajo, se mencionan factores vinculados a las tareas, es decir, rol laboral ambiguo, sobrecarga de trabajo, jornada de trabajo, ritmo de trabajo e inseguridad laboral; los empresarios deben desarrollar mejoras o capacitaciones para los responsables de las organizaciones laborales y se reducirían problemas laborales, humanos y sociales (Arciniega, 2012).

Caraveo (2004), define al clima organizacional como: “El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional” (p.83). Por lo tanto, el clima organizacional origina los factores organizacionales.

Moreno (2011) se reconsidera que los derechos humanos y fundamentales de los trabajadores son perturbados por los riesgos psicosociales, es por esta razón, que es necesario legislar su prevención y sanción; estos derechos fundamentales han existido y tomados en la mayoría de las constituciones a nivel nacional e internacional como formas de amparo legal y está relacionado con los factores organizacionales. En los últimos años los factores organizacionales se apuntalan a través de reglamentos y normas legales (Pinos, 2017), es decir, los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, desde años anteriores se viene tratando; sin embargo, el valor y reconocimiento que se ha logrado no es satisfactorio.

1.4. Los peligros laborales como riesgos psicosociales

Los conflictos laborales son la principal causa de los riesgos psicosociales, porque son una rigidez o tensión creada en el ambiente de trabajo y es porque en el ambiente laboral siempre se producirá ideas, luchas e intereses distintos que si no son bien dirigidos las consecuencias sería el estrés laboral o cualquier otra situación que puede causar daño psicológico, físico o social de los trabajadores (Gil-Monte, 2008).

Las personas se relacionan con otras sostienen ideas y actitudes contradictorias a la suya, y es en este ambiente que surgen las confrontaciones que es inseparable al ser humano. Este fenómeno ocurre también en el ambiente laboral, los trabajadores tienen que convivir en circunstancias de estrés. El estrés laboral se lo piensa como un asunto en donde actúan estresores o demandas laborales de diversa índole. Desde este esbozo los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos grupos: estresores como aspectos organizacionales, físicos y sociales y están agrupados en costes fisiológicos (agotamiento) y psicológicos como sobrecarga cuantitativa, conflicto de rol que afectan los recursos personales y reducen las demandas laborales (Schaufeli y Salanova, 2002).

Los Factores de Riesgo Psicosocial según OIT, Pinos (2017) se clasifican como a continuación se detalla:

Ambiente de trabajo: ruido, ambiente térmico, vibraciones, condiciones de higiene y seguridad, peligro intrínseco, ubicación. Los Factores intrínsecos: sobre carga cuantitativa y cualitativa de la tarea, iniciativa o autonomía, status social, identificación con el producto. El Horario de trabajo: turnos, pausa. Los Factores organizacionales: funciones, participación, relaciones, comunicación, supervisión y control, estilo de dirección. Los Factores por desarrollo tecnológico: industrialización, nuevas tecnologías; y otros: subempleo, desempleo, inestabilidad (p. 90).

Camacho y Mayorga (2017) del estudio que realizaron sobre el Impacto de los factores o riesgos laborales psicosociales en trabajadores, indican que éstos pueden ser:

Físicos: estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad. Seguidos de Psicológicos: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación. Así como también los Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa. Por último, los de Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral (p. 16).

En el sector del área de limpieza los trabajadores realizan sus actividades en un entorno expuesto de agentes químicos, físicos y biológicos presentes en el contexto de trabajo que influyen de manera conjunta con los factores psicosociales, afectando la salud de los trabajadores. Todos los trabajos pueden causar riesgo, el riesgo siempre está presente en el lugar de trabajo. Para realizar las condiciones de trabajo es necesario determinar los factores o variables que intervienen en la aparición de los riesgos (Pinos, 2017). En el sector de limpieza se analiza los siguientes factores de riesgo:

Las condiciones de los lugares de trabajo comprenden las áreas donde los trabajadores de limpieza realizan habitualmente sus tareas; por ejemplo, en las zonas de tránsito como son las escaleras, pasillos, balcones, rampas, etc. Por ello existen factores psicosociales que pueden afectar en el trabajo como se detallan a continuación:

- El manejo manual de cargas, los sobreesfuerzos y la mala postura que adoptan los trabajadores de limpieza, desencadenan serios riesgos para la salud
- El ruido, afecta a la salud de los trabajadores del sector, produciendo diversos riesgos de accidentes
- La iluminación, es un factor que puede desencadenar riesgos por fatiga y cansancio visual
- Las vibraciones mecánicas de ciertos apartados de limpieza también generan riesgos en el sector
- Las instalaciones eléctricas y el manejo de equipos que funcionan con electricidad, es una de las formas de energía, que más riesgo originan
- La utilización de máquinas y utensilios manuales de limpieza utilizados inadecuadamente, pueden originar accidentes
- Los lugares donde el personal de limpieza almacena equipos y materiales pueden ocasionar riesgos si ellos no llevan un orden
- Los agentes contaminantes químicos, son un factor que afecta a los trabajadores de la limpieza.

La gran mayoría de los trabajadores están expuestos a polvo, humo, gas, vapores que resultan tóxicos o nocivos. Estas afectaciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción de su trabajo y en la salud (Pinos, 2017).

1.5. El estrés laboral

El término estrés se lo define como tensión nerviosa o emocional. Es una respuesta adaptativa del organismo un sentimiento de tensión emocional o física que se origina de cualquier situación o pensamiento que hace sentir a una persona furiosa, frustrada o nerviosa ante un contexto de presión o amenaza externa y chantaje. Todo riesgo psicosocial origina factores psicosociales y estos son la principal causa del estrés laboral y como consecuencia problemas de salud que producen una baja productividad (Peiró y Lira, 2013). Se analiza las tres clases de riesgos que causan estrés laboral:

1.5.1. La violencia y acoso en el trabajo

La violencia en el trabajo son sucesos en el cual las personas en circunstancias con su trabajo son amenazadas y atropelladas, afectando el bienestar y salud a las personas que laboran en una empresa, es de carácter psicológica incluye violencia de género y puede ser también física. Al interior de las conductas que se identificadas como violentas son: el acoso psicológico y el acoso sexual y moral, en el trabajador o trabajadora puede causar consecuencias negativas en sus relaciones familiares y sociales (Díaz y Báez, 2013).

1.5.2. El acoso psicológico o mobbing en el trabajo

Otro de los factores psicosociales que enfrenta el trabajador en ocasiones está el acoso psicológico, de acuerdo con Heinz (2009) la palabra mobbing o terror psicológico representa hostigar, atacar o aterrorizar psicológicamente a alguien o en grupo a otros en el trabajo. Esto involucra una comunicación discrepante e inmoral que es dirigida a un individuo, o a varios; por causa del mobbing es provocado a una situación de indefensión o desamparo siendo retenido mediante acoso psicológico. Esto se puede dar durante un largo periodo de comportamiento hostil, ocasionando considerable sufrimiento psicossomático, psicológico y social. El mobbing puede ser percibido como un prototipo de estrés social, desencadenado por estresores sociales extremos que originan efectos negativos. En sí el mobbing es un estresor social extremo que origina reacciones de estrés.

El mobbing es un procedimiento o comportamiento antijurídico de los derechos fundamentales por parte del empleador a uno o más trabajadores que quebranta su salud

o dignidad. La finalidad de esta anomalía puede ser de distinto medio, como conseguir la renuncia obligada del obrero acosado, el empleador averigua un escenario propicio para obtener su posterior despido o lograr la privación de la defensa jurídica de sus derechos (Gamonal y Prado, 2006).

1.5.3 Acoso sexual y moral

El acoso sexual es una molestia que perturba primordialmente a las mujeres, es una conducta no deseada con insinuación sexual exteriorizada en el trabajo, que es una violación de los derechos de las trabajadoras y trabajadores. La OIT define al acoso sexual como una manera en función del sexo, de carácter ofensivo y brusco para la persona que lo sufre.

El precio del acoso sexual para la víctima crea sufrimiento psicológico, que atenta contra la decencia de una persona, un ambiente degradante, humillante, intimidatorio, originando de esta manera riesgos psicosociales. Estudios realizados señalan que la mujer joven está más ostentada a sufrir este mal, por lo tanto, las mujeres son más vulnerables al acoso sexual, que trae conciencias psicológicas para las víctimas (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2002).

En la OIT (2015), refiriéndose al acoso, indicó que, en una cultura predominantemente masculina, las mujeres son víctima de acoso laboral, muchas veces porque sobresalen en su trabajo sufren discriminación, esto ocurre en una sociedad machista; pero hombres y mujeres tienen la misma capacidad intelectual, por lo tanto, somos iguales y tanto hombre como mujeres gozan de los mismos derechos, los mismos méritos, sin embargo todavía se les da un trato desigual a pesar de que cuentan con igual o mejor formación profesional que los hombres.

Se puede notar que uno de los mayores problemas actuales en el contexto analizado de este grupo de una sociedad, derivado de los factores psicosocial es el estrés. En investigaciones realizadas se ha comprobado que mientras mayor sea la cantidad de funciones que una persona desempeña, mayor será la probabilidad de que sufra estrés, esta sobrecarga de roles afectará más a las mujeres debido al exceso de responsabilidades y por desenvolvemos en una sociedad machista (Gómez et al., 2014).

Denunciar el acoso en el lugar de trabajo es una tarea difícil en el país, por varios motivos: desconocimiento de las leyes, poco apoyo de los compañeros de trabajo, falta de pruebas, miedo a perder el empleo, posibles represalias del acosador, temor al qué dirán. Por eso es importante la decisión que se tomó en la sede de la OIT, en Ginebra, Suiza. Ahí, la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT) adoptó por primera vez un Convenio y una Recomendación complementaria para enfrentar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo (El Comercio, 2019).

Se debe prevenir de una manera eficaz y oportuna intervención frente a los aspectos relacionados con los riesgos o factores psicosociales, así se podrían identificar, valorar y analizar las causas con el propósito de sugerir soluciones de los riesgos psicosociales (Rojas, Orellano & Palma, 2018).

1.6. Promoción de la salud en el lugar de trabajo

Monte (2012), en su artículo Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional indica que cada vez son más los estudios que reflexionan que el lugar de trabajo es un sitio favorito para la prevención de perturbaciones psicológicas y para originar una mejor salud mental. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, puntualiza que la promoción de la salud en el lugar de trabajo como el esfuerzo en común de administradores y empresarios, obreros y la colectividad en general, con el propósito de mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores. Para entender esa organización, ese esfuerzo se citan cuatro ejemplos de gestiones:

Primero, la mejora de la organización del trabajo mediante medidas que permitan flexibilizar la jornada laboral; flexibilizar los puestos de trabajo, por ejemplo, mediante el teletrabajo y el trabajo a domicilio; y el aprendizaje permanente mediante la rotación y la diversificación de los puestos de trabajo.

Segundo, la mejora del entorno de trabajo fomenta el apoyo entre compañeros, ofrece a los empleados la posibilidad de participar en procesos de mejora del ambiente de trabajo, y brindar alimentación sana en los lugares de trabajo, por ejemplo, comedores, máquinas expendedoras de alimentos, etc.

Tercero, fomentar la participación de los empleados en actividades saludables y deportivas.

Cuarto, fomentar el desarrollo personal, ofreciendo cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés; y programas para evitar tabaquismo o alcoholismo. (párr. 31, 32, 33, 34, 35, 36)

Neffa (2018) propone analizar los resultados de varios proyectos de investigación sobre la problemática de los riesgos psicosociales en el trabajo. Utilizó la metodología (cuantitativa) administrando encuestas estratificadas y el marco teórico fue de los riesgos psicosociales en el trabajo. Los factores de riesgo vivenciados por los trabajadores indagaron sobre la intensidad del trabajo, el control de las emociones, la autonomía y el grado de control sobre sus procesos de trabajo.

1.7. Riesgos Psicosociales y sus causas

Los peligros psicosociales son las situaciones presentes en una actividad laboral (ambiente tóxico) claramente relacionadas con la estructura de las empresas y salud de las personas; son una de las principales causas de accidentes y enfermedades laborales (Espeleta, 2015). A continuación, se enumeran algunas causales de riesgos psicosociales: Accidentes de trabajo. Ausentismo en el puesto de trabajo. Pérdida de elementos empresariales. Afecta el equilibrio mental. Baja productividad.

Se consideran como los riesgos psicosociales más significativos: el estrés, la violencia y el acoso, que afectan en la salud y calidad de vida de los trabajadores. El tratado de los aspectos o exteriores organizacionales y psicosociales y su concordancia con la salud laboral, desde años anteriores se viene tratando; sin embargo, el valor y reconocimiento que ha logrado en los últimos años a través de organizaciones, reglamentos y normas legales (Pinos, 2017).

A continuación, se enlistan unos causales que pueden originar riesgos psicosociales en los trabajadores: Mal diseño del puesto de trabajo, ritmo de trabajo desequilibrado, monotonía en el trabajo, responsabilidades extremas en los trabajadores, jornadas excesivas sin pausas activas, poca flexibilidad en los horarios de trabajo, abuso de poder de los jefes, malas comunicación en la empresa, baja remuneración. Malas relaciones intrafamiliares, falta de un ambiente agradable, inseguridad del puesto de trabajo (Moncada, et al., 2014).

Es importante explicar que los causales que se detallan causan riesgos psicosociales, por ejemplo, el mal diseño se refiere cuando un trabajador desempeña sus funciones con una estructura mal organizada, sin conocer la visión y misión de la empresa, el propósito de su desempeño (Moncada, et al., 2014).

El ritmo de trabajo se refiere cuando existen trabajos diferentes, es decir, que muchas veces no están relacionados a las funciones que se le encargó. Responsabilidad extrema en los trabajos, las personas con un compromiso exagerado pueden sufrir un trastorno de ansiedad, por lo tanto, debe evitarse con la ayuda de un profesional y tenga una vida más saludable para beneficio de la empresa. La monótono del trabajo hace que un personal se desmotive y esto causa que el trabajador pierda interés en sus labores (Moncada, et al., 2014).

Las jornadas excesivas, causa que no puedan cumplir con su responsabilidad y esto originan un estado tenso. La flexibilidad en los horarios de trabajo se lo conoce actualmente como salario emocional, es decir, tener más tiempo libre y esto mejora la productividad porque el trabajador no se siente estresado.

En estudios publicados afirman que el abuso de poder por parte de los jefes perjudica la salud mental y puede llegar a producir un grado de psicopatía (Science, 2018). Así como también la poca comunicación según Sánchez (2017) causa estrés, pérdida de tiempo y dinero. También, la baja remuneración es causa de insatisfacción de los trabajadores de una empresa (Randstad, 2019).

Las malas relaciones intrafamiliares repercuten en el buen desempeño del trabajador, ya esto ocasiona estrés el cual no permitirá desarrollar su trabajo con eficacia. Un ambiente agradable o buen lugar de trabajo contribuye a un equipo comprometido y más productivo, si no contamos con él se obtendría pérdidas. La inseguridad del puesto de trabajo, es decir, no contar con un contrato de trabajo seguro provoca estrés (Sánchez, 2017).

1.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales incidirán en la salud física y psíquica, así como también en sus relaciones sociales y familiares. En su salud física enfermedades gastrointestinales etc. En la salud mental se originan alteraciones de la conducta, de las capacidades emocionales y cognitivas entre otras. La mayoría de los riesgos que se producen en el sector de limpieza derivan de unas condiciones de trabajo erróneas. La consecuencia más grave que se produce en el sector es el accidente laboral, originado por actos inseguros de las personas o por condiciones inseguras que ya existen.

1.9. Beneficios del estudio de los riesgos psicosociales

El estudio de los riesgos psicosociales beneficia a los trabajadores y a las empresas, reduce ausencia de los obreros por enfermedad, aumenta el rendimiento y trabajo de calidad de los trabajadores, menos conflictos entre compañeros, mejora el trabajo en equipo, en conclusión, mejoran las relaciones laborales. La prevención de los riesgos psicosociales tiene por objetivo promover la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la aplicación de medidas, y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo laboral (Informe de Desarrollo Humano, 2009).

1.10. Demandas psicológicas y sus exigencias

Las demandas psicológicas son el esfuerzo intelectual y físico que debe realizar el trabajador en el servicio de sus tareas laborales, estas tienen variedad de exigencias, se menciona a las cuantitativas, emocionales y de esconder emociones.

1.10.1. Exigencias cuantitativas

Es la reciprocidad volumen de trabajo y espacio de tiempo utilizable para ejecutar su actividad, si el tiempo es escaso, se presenta como un ritmo de trabajo rápido, esto sería un inconveniente para el cumplimiento del trabajo o tarea al día. Si el tiempo es escaso, las altas pedidos para cumplir con un horario se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposible de cumplir el trabajo del día, y se acumula el trabajo, que puede poseer relación con la repartición irregular de las actividades (Artazcoz y Molinero, 2004).

1.10.2. Exigencias Emocionales

Son las que perturban nuestros sentimientos, más aún cuando requieren de nuestra capacidad y comprensión para entender la circunstancia de otras personas, y ante quienes podemos expresar compasión y comprensión.

Este equilibrio emocional puede ser muy complicado, el trabajador tiene que relacionarse y tratar de no involucrarse en el contexto de la situación y no enredar o confundir los sentimientos, por ejemplo: no involucrar sus sentimientos propios con los de sus clientes, personas o alumnos (Artazcoz y Molinero, 2004).

1.10.3. Exigencia de esconder las emociones

Este factor se presenta cuando hay opiniones y reacciones negativas que los colaboradores ocultan a sus compañeros, jefes, usuarios y clientelas por motivos competitivos para mantener una apariencia neutral. Es importante el avance o desarrollo de estrategias y de habilidades para su manejo y disminución del tiempo de exposición.

El diseño del proceso de trabajo debe resguardar la seguridad y salud del trabajador, promover el bienestar y facilitar la ejecución de las labores a realizar, impidiendo principalmente aquellas que exigen mucho o por el inverso insuficiente exigencia.

Es de mucha importancia una planificación diseñada de forma participativa, para un buen desenvolvimiento en relación con la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada de trabajo, con un buen equipamiento y herramientas, diseñando formas de participación distribuyendo tareas entre trabajadores, para la disminución del espacio de exposición y obtener vías de prevenciones importantes (Moncada, et al., 2014).

1.11. Diferencia entre cansancio, agotamiento y apatía

Cansancio. – Este se observa por la falta de energía para desempeñar un trabajo; pero existe voluntad de hacerlo y se lo realiza a ritmo más lento de lo normal. Se presenta debido a un trastorno del sistema muscular.

El cansancio acumulado puede causar accidentes o incidentes dentro o fuera del lugar de trabajo por lo que los supervisores deben estar vigilantes a cada paso que den los trabajadores, más aún cuando el horario de trabajo se extiende, deberán tomar en cuenta el plan que deben seguir para evitar dichos eventos.

Agotamiento o fatiga. – El agotamiento o fatiga surge cuando se observa deterioro o falta de energía para cumplir un trabajo, no obstante, aunque exista voluntad y responsabilidad de hacerlo, el organismo no responde. Esto se crea por una perturbación del sistemas nervioso y muscular.

La apatía. - Aparece cuando no se tiene ganas de hacer las cosas y tienen su origen en un trastorno del sistema nervioso.

En el cansancio se lo observa cuando se realiza el trabajo a un ritmo rápido y puede causar accidentes. El agotamiento es falta de energía para efectuar un trabajo; se produce por el exceso de responsabilidades y no tiene descanso. En la apatía el trabajador está inconforme con su actividad laboral.

2. Antecedentes (Revisión de estudios previos)

La situación actual en la que se encuentra el tema de este estudio, muchos autores han investigado sobre él y relatado desde diferentes puntos. Existen tres formas de relatar a los aspectos psicosociales: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Repetidamente se usan y no existe una diferenciación académica en estas frases; sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y se encuentra en vigencia. En los estudios que se han realizado se puede afirmar que los riesgos psicosociales están afectando a los trabajadores y el que más está presente es el estrés en las diferentes empresas analizadas.

En el estudio de Pozo (2018) en su tesis de Maestría en Desarrollo del Talento Humano. El tema que investigó, Factores de riesgo Psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa REVISTISA Cía. Ltda., de la ciudad de

Quito, se planteó como Objetivo General: Determinar la presencia de factores de riesgo psicosocial a través del cuestionario ISTAS 21 en los colaboradores del área administrativa de la empresa REVESTISA Cía. Ltda. En su metodología, el universo de estudio estuvo determinado por los colaboradores del área administrativa de la empresa REVESTISA Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, conformada por 26 colaboradores. La investigación es descriptiva, de tipo cualitativo y cuantitativa porque usa la recolección de datos. La técnica de recolección de información y como instrumento se utilizó la encuesta. Los resultados mostraron que los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo de la naturaleza de la empresa, esa es la razón importante de su estudio y análisis. En exigencias psicológicas indican que la población se encuentra en un nivel desfavorable en todo lo relacionado con el trabajo emocional, cognitivo y el sensorial. Entre las conclusiones está, labor cognitiva (que necesita arranque intelectual) y la actividad sensorial (atención de los sentidos), encontrando que la población trabajadora con más exposición son los operarios del área técnica incluido los supervisores como el técnico industrial, dentro del riesgo psicosocial trabajo activo y posibilidades de desarrollo se encuentra en un intervalo favorable. La inseguridad en su actividad laboral crea una situación de inseguridad para la salud y bienestar. En lo referente a calidad de liderazgo y apoyo social se encuentra los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, pueden afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo. La en intervalo intermedio. El tener actividades en el hogar como el trabajo genera cierto nivel de estrés.

Sostiene Calahorrano y Serrano (2017) en su tesis de maestría con el tema Incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés laboral de los trabajadores de una empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito, del Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Como objetivo general fue determinar la incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa Sociala Comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito, aplicando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. La metodología tuvo como alcance de la investigación realizada fue de tipo descriptivo – correlacional, orientado a determinar

el grado de relación entre las dos variables de estudio: Factores psicosociales intralaborales y estrés laboral. La población fue de 42 colaboradores ubicados en 4 locales de la ciudad de Quito. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento los cuestionarios pertenecientes a la Batería de evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales Internos del Ministerio de Protección Social de Colombia. Entre los resultados se encontró que la dimensión de liderazgo y sociales presenta un nivel de riesgo alto. En referencia al control de trabajo el nivel de riesgo es medio, no se refleja claridad de rol, es decir, que la administradora no sabe con exactitud el alcance de sus funciones, los resultados y los objetivos organizacionales. Las demandas emocionales refieren un nivel de riesgo alto. Entre las conclusiones están que de acuerdo a los resultados de la prueba chi cuadrado se acepta la hipótesis que confirma la incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés de los trabajadores de la empresa comercial de productos odontológicos. Los niveles de riesgo de estrés encontrados a nivel directivo y operativo fueron medio en la sucursal Prensa y Sur mientras que en Bodega y en Matriz fueron altos, siendo los síntomas fisiológicos los de mayor prevalencia en toda la población.

Villacís (2015) en su tesis de Magister en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad San Francisco de Quito. La tesis titula Factores de riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral del Personal Administrativo de una Empresa Florícola. El objetivo fue medir los riesgos psicosociales para determinar los factores que causan afecciones en la salud de los trabajadores del área administrativa de la empresa Flores Latitud Cero Cía. Ltda. La metodología tuvo como tipo de estudio que se aplicó es la investigación descriptiva y datos estadísticos para conocer sus motivos y cómo prevenir el impacto en la salud de los trabajadores. Se tomó como muestra 30 colaboradores del área administrativa de la empresa Flores Latitud Cero Cía Ltda. Se utilizó la técnica de recolección de información a través del método de Navarra. Los resultados obtenidos evidencian la presencia del problema planteado, los trabajadores están expuestos a Factores Psicosociales de Riesgo, es decir, que existe una serie de problemas que están dificultando un apropiado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Por último, como conclusión, la relevancia de los factores psicosociales de riesgo ha incrementado en los últimos años y son dañinas para la salud de los obreros porque constituyen principal causa de estrés, originando a largo plazo enfermedades físicas y psicológicas a causa de una incorrecta organización del trabajo.

Blakman (2014) en su tesis de Magister en Seguridad, Higiene industrial y salud ocupacional de la Universidad de Guayaquil. El tema que se trató es: Como afectan los riesgos psicosociales en el Rendimiento Laboral de los Conductores de la empresa de Transporte Mamut Andino. La metodología empleada es la encuesta, test de evaluaciones psicológicas, resultados de las evaluaciones y el tipo de investigación se basó en test psicológico. La población evaluada fue de 35 conductores. El objetivo general fue determinar cuáles fueron los factores psicosociales que estuvieron presentes y fueron los causantes para que los conductores sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad por este tipo de factores de riesgos. Entre los resultados está uno de los riesgos identificados en la encuesta y que podrían estar afectando a los conductores como es el de la depresión por estar lejos de sus seres queridos, lo que estaría afectando en la accidentabilidad. Los conductores que no han recibido una educación secundaria son más propensos a accidentarse. La conclusión de la investigación estuvo dirigida a una población que presenta alto riesgo de incurrir en accidentes debido a sus condiciones socioeconómicas, culturales, laborales y psicosociales. Esta situación ha llevado a que, por parte de los empresarios, los conductores y las jefaturas de las áreas del Grupo Mamut Andino, exista una conciencia acerca de los factores psicosociales como posibles causas de los accidentes.

Cacivio (2016) en su tesis doctoral de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina, trata sobre el tema Factores de riesgos psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina. Como objetivo fue identificar los ejes de tensión que atraviesan el proceso de intervención de los extensionistas e investigar los factores psicosociales de los riesgos generados en la actividad profesional. La metodología que se utilizó es de tipo cualitativa a través de una batería de instrumento, investigación descriptiva, en sí se utilizó: cuestionario del CoPsoQ-ISTAS21. encuesta, análisis de correspondencia múltiple, entrevistas semiestructuradas y clínica de la actividad. En ningún apartado se muestra población y muestra. Los resultados fueron que en la mayoría de los profesionales y trabajadores se observa estrés laboral por las altas exigencias psicosociales que abrigan al sostener un trabajo que tiene sentido para ellos. Los factores psicosociales que generan estrés y que predominan en los resultados obtenidos proceden fundamentalmente de la forma de organización del trabajo y del

elevado elemento emocional del rol laboral. Por último, como conclusión, los resultados cuali/cuantitativos muestran que los extensionistas están expuestos a los factores de riesgos laboral psicosocial, y que la alta apreciación que asumen de su responsabilidad es el motivo que demuestra su exposición a riesgos psicosociales.

Zambrano (2014) en la tesis *Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil*. El objetivo fue analizar y evaluar los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación de un cuestionario, para determinar su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil. La Metodología la investigación se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptiva y de modalidad documental, mediante la investigación de campo se empleó la técnica de la encuesta. Método inductivo. En los Resultados la aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS, mostró que los trabajadores operativos que laboran en los establecimientos farmacéuticos de ECONOFARM S. A., no se encuentran satisfechos con la distribución de las tareas en el área de trabajo, considerando que la carga de trabajo que tienen frecuentemente les produce un desgaste emocional. Finalmente, en las Conclusiones se identificaron que las causas principales que expusieron a los trabajadores de ECONOFARM S. A. a los factores de riesgos psicosociales, fueron la desorganización en el trabajo. Las limitaciones en la formación de equipos de trabajo. A los escasos incentivos, entre otros factores, que generaron como consecuencia la desmotivación y desgaste emocional.

3. Fundamentación Legal

El marco legal incluye un conjunto de leyes y sus respectivos reglamentos. A continuación, se detallan normativas aplicables a este análisis. Se transcribe en la Sesión Segunda del Trabajo de la Constitución del Ecuador:

3.1. Constitución Política del Ecuador

La razón por el que se cita el artículo 35, sección segunda de la Constitución de la República del Ecuador es porque trata de derechos que están relacionados con los factores psicosociales en los trabajadores, el artículo se asegura el respeto a su dignidad

y una remuneración justa que abrigue sus necesidades y las de su familia; y en el punto 4 se menciona que los derechos del trabajador son irrenunciables. El artículo 36 se lo cita porque menciona otro punto que está relacionado con los factores psicosociales en los trabajadores donde se menciona el respeto a los derechos laborales y productivos para el mejoramiento de sus contextos de trabajo. El artículo 331 (...) “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 331).

3.2. Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Capítulo III el artículo 11 con los literales a) y b) de la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo porque se relaciona con el tema de este estudio, ya que en todo lugar de trabajo deben tomarse medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Además, en el artículo 11, literal b) se indica que para planificar adecuadamente sistemas de vigilancia epidemiológica se debe identificar y evaluar los riesgos de manera inicial y periódicamente.

También es importante el Capítulo IV de los Trabajadores Objetos de Protección Especial porque está relacionado con las dimensiones psicosociales, el empleador deberá garantizar medidas preventivas y de protección necesarias de preferencia en situaciones de discapacidad y en particular por la exposición psicosocial con el fin de tomar medidas preventivas y de protección.

3.3 Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo

Se considera la Resolución CD333 del Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgo de trabajo porque ha realizado mediciones de los factores de riesgo psicosociales y se la considera como el protocolo para la implementación de la seguridad y salud laboral, donde se encuentran inmersos los riesgos psicosociales y por esa razón se incluye en este estudio la resolución CD333, Capítulo II de la Auditoría de riesgo de trabajo.

En la Gestión Técnica se incluye a los grupos vulnerables: trabajadores con discapacidad e hipersensibles y sobreexposados, mujeres, trabajadores en edad extrema, entre otros (Capítulo II de la Auditoría de riesgos de trabajo Art. 9. Numeral 2. Gestión Técnica. Inciso 2.2. MEDICIÓN. Literal a y b, p.12).

La Constitución Política de la República del Ecuador, y sus artículos: 33, 326 y 369; los convenios con la Organización Internacional del Trabajo; y, el Código del Trabajo, y sus artículos del 432 al 439; el Ministerio de Relaciones Laborales a través del Decreto Ejecutivo 2393 del 17 de noviembre de 1986, se ordena la elaboración de una norma interna sobre la seguridad y salud ocupacional en las empresas e instituciones.

Dentro del mismo contexto legal, el I.E.S.S., Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a través de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, expidió el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución N° C.D. 333, que actualmente se considera como el protocolo para la implementación de la seguridad y salud laboral, con el propósito de que las empresas e instituciones implementen todas las acciones sistemáticas de carácter preventivo ante los riesgos laborales, mediante la formación de un Sistema Salud y Gestión de Seguridad en el Trabajo, teniendo como base la Gestión Administrativa, la Gestión del Talento Humano y la Gestión Técnica, que facilitan el fundamento conceptual-metodológico para identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgos derivados del trabajo.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Estudio

El presente trabajo se realizó en la empresa ASORELIPIE, de la ciudad de Esmeraldas, El tipo de estudio es de un diseño no experimental, con la finalidad de obtener una respuesta a la pregunta de investigación planteada y dar cumplimiento con los objetivos establecidos.

Por su forma de presentar los resultados son cuantitativos, se utilizó la recolección de datos con medición numérica para descubrir preguntas de la investigación en el proceso de interpretación, descripciones detalladas de personas. Según su alcance es descriptivo para indagar propiedades o características importantes de lo que se analice, describe tendencias de un grupo o población de trabajadores.

Se establecieron las condiciones de trabajo mediante una encuesta adaptada del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ, versión2, 2014), para el análisis de factores psicosociales, que permitan una perspectiva interpretativa centrada en el significado de las acciones humanas, de las personas colaboradoras.

En la tabla N°. 1 se representa la definición conceptual y operacional de la variable Factores Psicosociales en trabajadores. En la definición conceptual se transcribe el concepto de factores psicosociales en trabajadores. En la definición operacional se especifica la actividad que se realiza para medir la variable. En la columna dimensiones se determina para la variable las dimensiones a medir. Y en la columna indicadores se determina para la variable los indicadores a medir. Se detalla a continuación la definición conceptual y operacionalización de la variable.

Tabla 1

Definición conceptual y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Factores psicosociales en trabajos adores	Según la OIT (organización internacional del trabajo) los factores psicosociales son: “Interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” (p. 8)	Se aplicará a los colaboradores de prestación de servicios un cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo adaptado del cuestionario de psicossocial de Copenhague (coPsoQ, versión 2, 2014).	- Exigencias psicológicas en el trabajo. -Control sobre el trabajo. -Inseguridad sobre el futuro. -Apoyo social y liderazgo. -Doble presencia. -Estima.	-Ritmo de trabajo -Influencia -Inseguridad -Claridad -Conflicto -Reconocimiento

2.2. Población y muestra

La población que se estudió es a los trabajadores del área de limpieza de la empresa ASORELIPIE, la población objeto de estudio es de 25 personas con un promedio de edad de 25 a 30 años y un nivel de educación media. Se aplicará a la población un cuestionario. La población es de tipo probabilístico porque todos los individuos de la población participan por ser todo el personal de la empresa.

2.3. Técnicas e Instrumentos

Se utilizó la técnica cuantitativa en la encuesta porque se realizó recolección de datos para obtener los resultados. Para ejecutar la recolección de la información se aplicó como instrumento una encuesta que es un acumulado de ítems que se muestran en forma de afirmaciones para calcular el nivel de conocimiento que tienen ellos de los factores psicosociales.

Instrumento para recolectar información:

El instrumento de investigación para la recolección de información utilizado fue la encuesta y se aplicó a los trabajadores, se la realizó por medio de la adaptación del cuestionario psicossocial de Copenhague (coPsoQ). (Versión 2, 2014), que a barca seis grupos de dimensiones y subdimensiones psicossociales, con un número de 38 preguntas. En la tabla dimensiones del instrumento en la primera columna se transcribe las dimensiones a medir para la variable; en la columna de las subdimensiones se transcribe los indicadores a medir para la variable que se describe la tabla 2.

Tabla 2

Dimensiones y Subdimensiones (indicadores) del instrumento

Dimensiones	Subdimensiones (indicadores)
Exigencias psicológicas en el trabajo	Ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, exigencias emocionales, exigencias a esconder emociones.
Control sobre el trabajo	Influencia.
Inseguridad sobre el futuro	Inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo.
Apoyo social y liderazgo	Claridad de rol, previsibilidad, apoyo social de los compañeros, apoyo social de superiores, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, claridad de rol y conflicto de rol.
Doble presencia	Conflicto trabajo-familia.
Estima	Reconocimiento, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Nota: Dimensiones e indicadores del instrumento que se midió la variable

El cuestionario psicosocial de Copenhague (coPsoQ). (Versión 2, 2014), como instrumento de evaluación y prevención, es una norma estándar previamente ya establecida que ha sido aplicada en otros estudios. Es un instrumento internacional aplicable a todas las empresas; valorada en escala de Likert con un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones como lo describe la tabla 3.

Tabla 3

Cociente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 - 100	Siempre
0.61 – 0.80	Muchas veces
0.41 – 0.60	Algunas veces
0.21 – 0.40	Solo una vez
0.01 – 0.20	Nunca

Nota. Fuente: Hernández, R. (2014). *Recolección de datos cuantitativos*. (p. 241). Centro de recursos en línea. Las preguntas afirmativas se califica positivo-favorable; las negativas se califica lo contrario de positivas.

2.4. Análisis de datos

El procedimiento para recoger los datos de la encuesta consistió en entregar los cuestionarios a los trabajadores utilizando como medio el correo electrónico personal a través del formulario de Google. Se tabuló el promedio de los grupos de las dimensiones y se las representó por medio de gráficos. El programa que se utilizó como herramienta para el procesamiento de datos fue Office EXCEL.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3. Datos demográficos de los trabajadores encuestados

A continuación, se presentan los datos demográficos y los resultados obtenidos, luego de pasar el cuestionario (CoPsoQ, Versión 2, (2014) a los colaboradores de ASORELIPIE.

En cuanto al género de los trabajadores, 23 son de género masculino que representan el 92% de los colaboradores y 2 de género femenino que representen el 8% como se puede observar en la Tabla 4.

Tabla N°4

Género de los trabajadores

Género de los trabajadores	%
Masculino	92%
Femenino	8%
Total	100%

Otro aspecto importante que se obtuvo de acuerdo con la Figura 1 es el tiempo de labores del personal, en su mayoría laboran más de dos años en un 52 % y más de cuatro años en un 20 %, la mayoría del personal mantiene esta estabilidad.



Figura 1 Tiempo de labores del personal

En cuanto al tipo de relación laboral que tienen, se puede observar en la Tabla 5 que el porcentaje mayor representa, soy temporal 16 colaboradores que representan un porcentaje del 64%; con contrato 5 colaboradores que representan el 20%; soy fijo 4 colaboradores que representa el 16%.

Tabla 5

Tipo de relación laboral de los trabajadores

Tipo de relación laboral	%
Soy Temporal	64%
Con Contrato	20%
Soy Fijo	16%
Total	100%

Nota: El mayor porcentaje de los trabajadores son temporales

Los trabajadores encuestados la edad promedio es de 21 a 26 años 73%, y de 27 años y más 27% como se observa en la Figura 2.

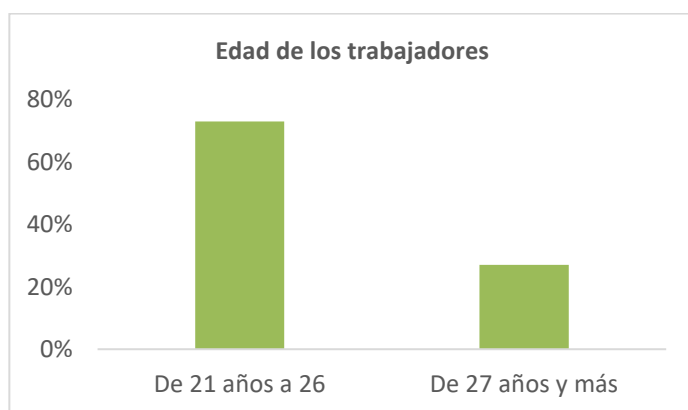


Figura 2 Promedio de Edad de los trabajadores

3.1. Resultados obtenidos por medio de la encuesta adaptada del cuestionario psicosocial de Copenhague (coPsoQ). (Versión 2 2014), que se aplicó a los trabajadores de la empresa.

1) Dimensiones exigencias psicológicas del trabajo

Los resultados más relevantes obtenidos de las dimensiones Exigencias psicológicas del trabajo:

Subdimensión **ritmo de trabajo**, es la intensidad del trabajo y depende con la cantidad y el tiempo; tuvo resultados desfavorables para la salud psicosocial en un 40%.

Subdimensión de trabajo **exigencias cuantitativas**, se refiere a la cantidad de trabajo; obtuvo una exposición desfavorable del 50%.

Subdimensión **exigencias emocionales**, en cuanto te cuesta olvidar los problemas del trabajo tuvo una exposición desfavorable del 45%.

Subdimensión **exigencias de esconder emociones**, en esa búsqueda de mantener una apariencia neutral del comportamiento de clientes o usuarios, obtuvo una exposición desfavorable del 40%.

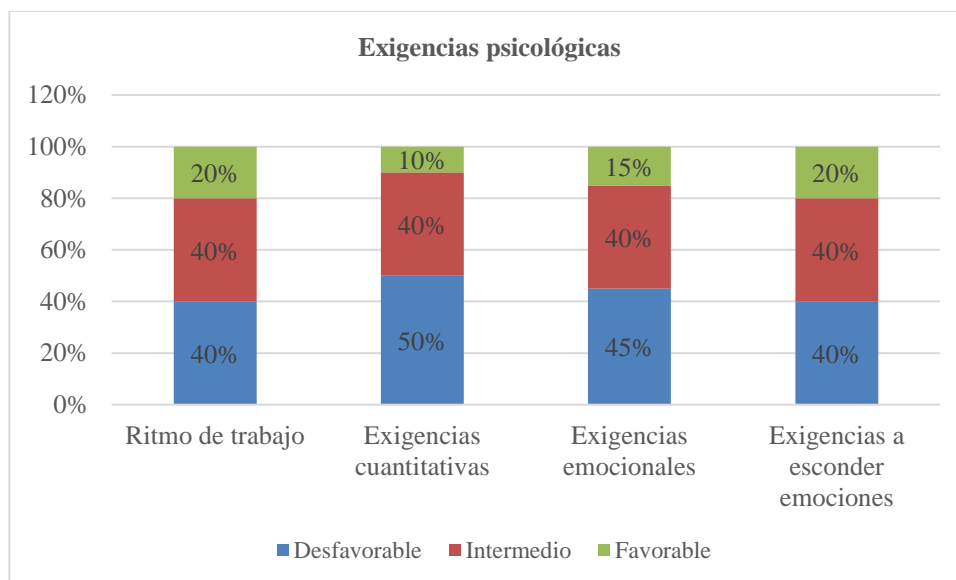


Figura 3 Exigencias Psicológicas en el trabajo

Las exigencias psicológicas del trabajo se las define como exigencias psicológicas de tipo emocional si se trabaja o no con y para personas, es cuantitativa cuando se refiere al volumen de trabajo en concordancia al tiempo utilizable para hacerlo. Se observa unos porcentajes desfavorables produciendo una mayor fatiga emocional lo que produce estrés y perjudica a la salud.

2) Dimensiones Control sobre el trabajo

Los resultados obtenidos de la dimensión Control sobre el trabajo:

La subdimensión psicosocial **influencia**, es la autonomía en el quehacer diario y está relacionado con las decisiones y aspectos principales de su trabajo usual; esta dimensión se refiere una exposición desfavorable con un 50%

Subdimensión psicosocial, **posibilidades de desarrollo**, es lo referente a las oportunidades que brinda el trabajo para aplicar las habilidades, conocimientos, y experiencia de los trabajadores; en este factor el ítem que se refieren una exposición favorable del 50%.

La subdimensión psicosocial, **sentido del trabajo** hace referencia si el trabajo tiene sentido si se relaciona con otros valores como importancia social, aprendizaje, utilidad, esto beneficia a confrontar de una manera más positiva sus exigencias; en este factor el ítem que se refieren una exposición favorable de un 54%.

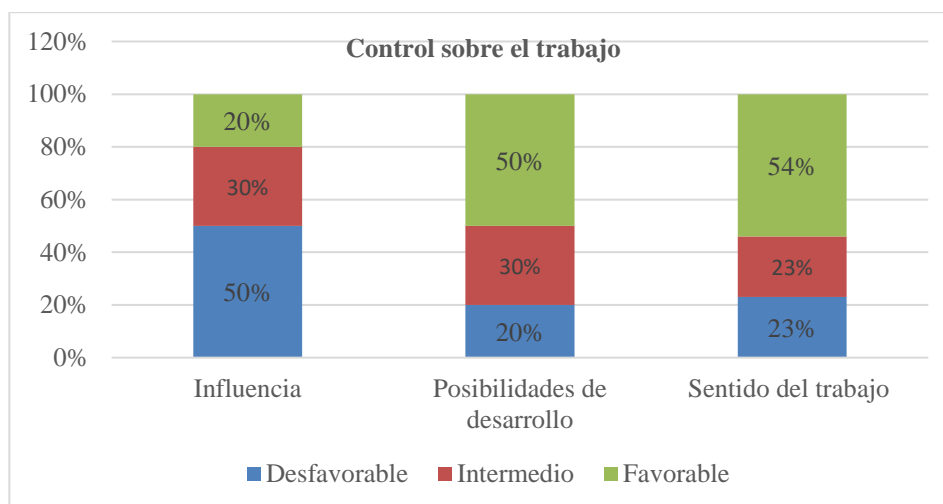


Figura 4 Control sobre el trabajo

En la dimensión, Control sobre el Trabajo, esta dimensión se fundamenta en la influencia y mejora de habilidades. Se obtuvo una exposición desfavorable en influencia, que afecta a la salud produciendo **estrés**; y en desarrollo de habilidades favorable.

3) Dimensiones psicosociales de inseguridad sobre el futuro

Resultados obtenidos de las Dimensiones psicosociales **Inseguridad sobre el futuro**:

En la subdimensión psicosocial **inseguridad sobre el empleo** es la ansiedad por el futuro en correspondencia con su servicio laboral, tiene relación con la permanencia del empleo. En esta pregunta con respecto al riesgo psicosocial; los evaluados se refieren una exposición desfavorable para la salud psicosocial con un porcentaje del 60%; afectando a la salud psicosocial, generando estrés por no tener seguridad en el trabajo.

La subdimensión psicosocial **inseguridad sobre las condiciones de trabajo**, en esta pregunta con respecto al riesgo psicosocial de inseguridad sobre las condiciones

de trabajo, está relacionada a los cambios no deseados de las circunstancias del trabajo, se refieren una exposición desfavorable del 60%.

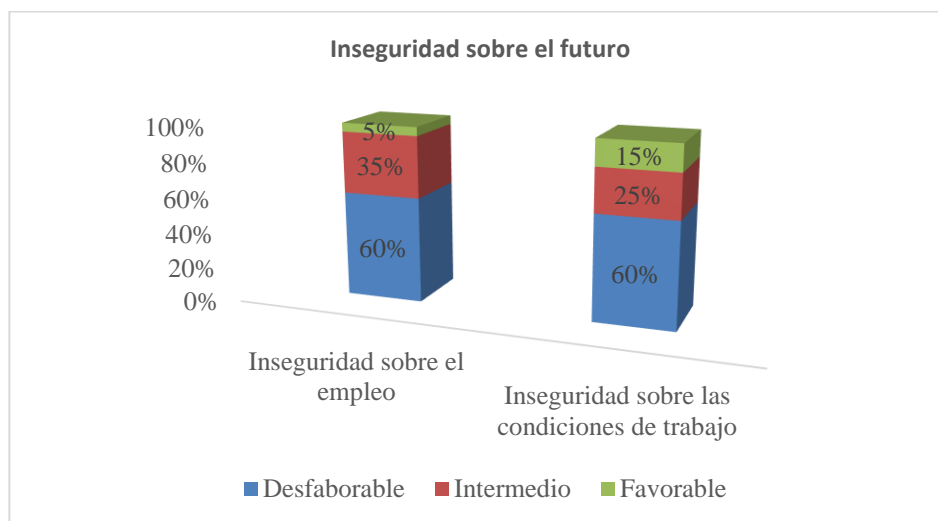


Figura 5 Inseguridad sobre el Futuro

En las dimensiones Inseguridad sobre el futuro se observa que en la subdimensión la inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo a largo plazo representa un riesgo para la salud, originando sobre todo insatisfacción laboral y **estrés**.

4) Dimensiones psicosociales de apoyo social y liderazgo

En la subdimensión psicosocial, **claridad de rol**, que es la comprensión sobre las ocupaciones a ejecutar, recursos a utilizar, margen de autonomía y objetivos que cumplir en el trabajo. Mayormente se refieren una exposición desfavorable 25%; y el 50% una exposición favorable a la claridad de rol.

Subdimensión psicosocial, **previsibilidad**, Conocer la información apropiada, y a tiempo para cumplir de manera correcta el trabajo y para ajustarse a los cambios que realice la empresa. Los evaluados mayormente representan una exposición desfavorable el 15%; y el 62% una exposición favorable. El mayor porcentaje es favorable en previsibilidad.

Subdimensión Psicosocial, **apoyo social de los compañeros**, Este riesgo origina con negativas prácticas de gestión de personal, falta de colaboración, formación de verdadero quipo de trabajo y apoyo entre compañeros. Este factor de riesgo psicosocial mayormente se refieren una exposición del 70% que es favorable.

Subdimensión psicosocial, **apoyo social de los superiores**, La falta de apoyo de los superiores cuando se necesita, se corresponde con la falta de procedimientos y principios de gestión de personal que fomente a un superior o director como componente de apoyo hacia sus colaboradores. Los evaluados representan una exposición de riesgo psicosocial desfavorable del 50%.

Subdimensión Psicosocial, **sentimiento de grupo**, Este el factor de riesgo psicosocial tu sitio de trabajo está retirado de tus compañeros, es el sentimiento de estar unido a un grupo humano con el que se relaciona en su trabajo, Los evaluados representan una exposición favorable del 60%.

La Subdimensión psicosocial, **claridad de liderazgo**, representa las propiedades que posee la gestión de equipos humanos que ejecutan los superiores. Está afín con la dimensión apoyo social de superiores. En el factor de riesgo psicosocial de los evaluados representan mayormente una exposición de riesgo psicosocial del 70% que es una exposición favorable.

Subdimensión Psicosocial, **conflicto de rol**, Los pedidos discordantes que se pueden presentar en el lugar trabajo y las que crean conflictos de carácter ético y profesional crean estrés. Los evaluados mayormente representan una exposición favorable del 70 %.

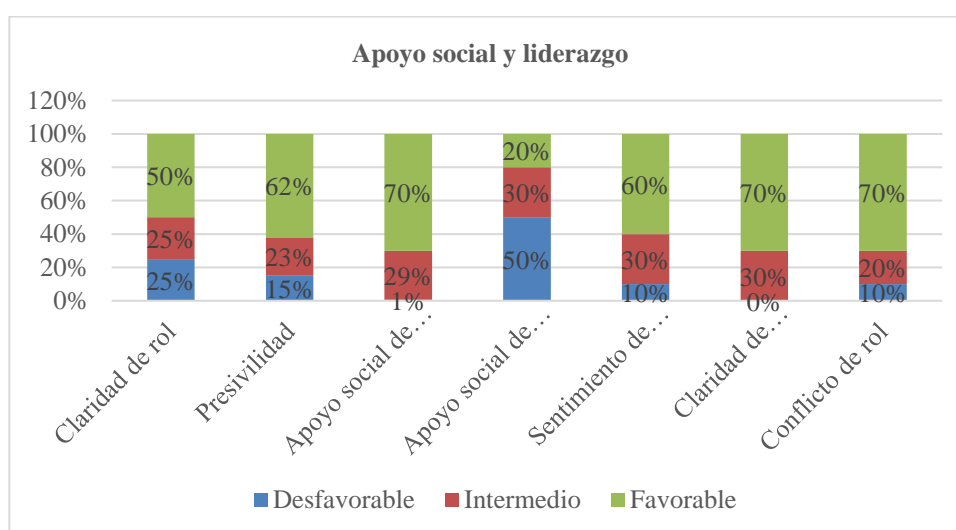


Figura 6 Apoyo social y liderazgo

En la dimensión apoyo social y liderazgo, en todo trabajo hay medios de trato entre los individuos influyendo en la salud de diferentes maneras, en si un universo de intercambios emocionales e instrumentales entre las personas en la organización. Se puede observar que hay un porcentaje favorable en este grupo de dimensión, no así en la dimensión Apoyo social de los superiores que ocasiona dificultades en la salud y en lo emocional que a largo plazo causa **estrés**.

5) Dimensión psicosocial doble presencia. (Conflicto trabajo-familia)

La subdimensión psicosocial **doble presencia**, Las exigencias presentes del ámbito doméstico-familiar y laboral son perjudiciales cuando las exigencias familiares obstaculizan con las laborales, pueden perturbar al bienestar y salud del personal de una empresa. Estas se originan con el alargamiento del horario de trabajo. mayormente se refieren una exposición desfavorable 60%.

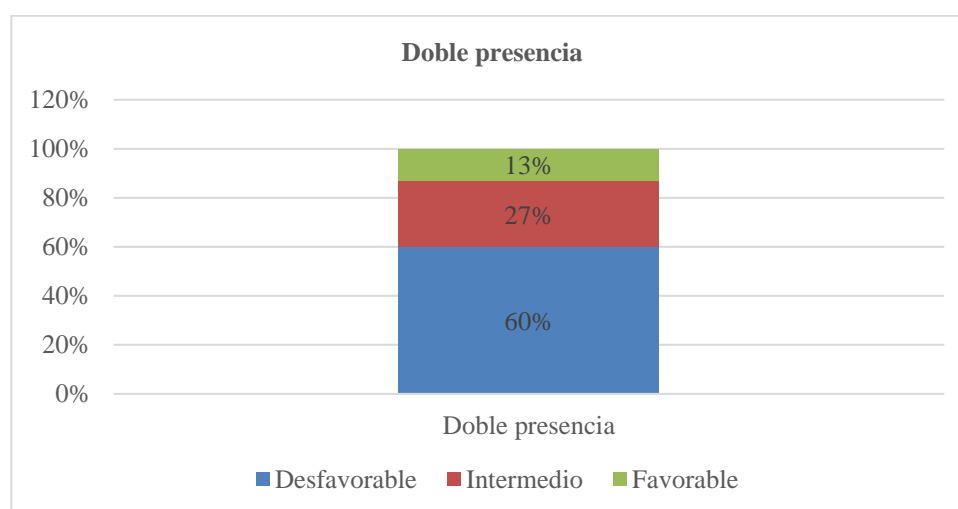


Figura 7 Doble presencia

El trabajo remunerado y el trabajo doméstico-familiar puede afectar a la salud y al bienestar cuando ambos interfieren. La ejecución del trabajo doméstico-familiar más el asalariado aumenta las horas de trabajo total y esto lleva a un conflicto de tiempo, principalmente a las mujeres. Se puede observar que en la dimensión doble presencia es desfavorable, encontrando un porcentaje alto en conflicto de tiempo, ocasionando a largo plazo **estrés**.

6) Dimensiones psicosociales estima (Compensaciones del trabajo). La subdimensión psicosocial **reconocimiento** se refiere al trato justo y respeto de los superiores, está relacionado la gestión de personal. Este factor tiene una exposición favorable del 35%.

En la subdimensión Psicosocial, **inseguridad sobre el empleo**, este indicador está relacionado con la permanencia del empleo. En la pregunta en mi trabajo me tratan injustamente, los evaluados representan una exposición desfavorable el 60 %.

Subdimensión psicosocial, **inseguridad sobre las condiciones de trabajo**. En la pregunta el reconocimiento que otorgan en mi trabajo es apropiado; mayormente se refieren una exposición favorable con un máximo del 45%.

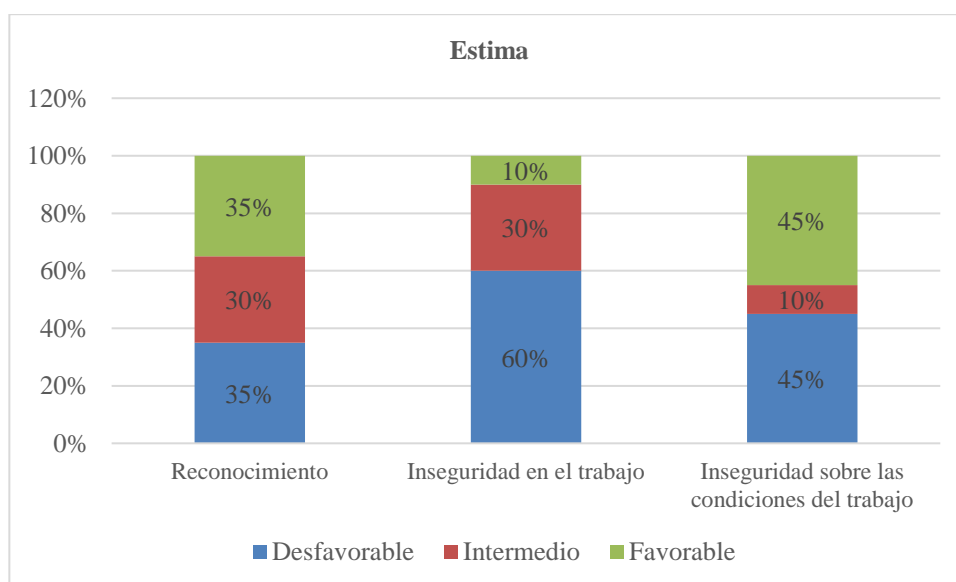


Figura 8 Estima

En la dimensión psicosocial **estima** (Compensaciones del trabajo). Es el esfuerzo y recompensa. Un bajo nivel de compensaciones y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, a largo plazo representa un riesgo para la salud. Se observa un porcentaje desfavorable en este grupo de dimensiones psicosociales ocasionando **estrés**.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos en la encuesta adaptada del cuestionario psicosocial de Copenhague (coPsoQ). (Versión 2 2014), que se aplicó a los trabajadores de la empresa, se procede ahora realizar la discusión que sirve para consolidar los resultados obtenidos con resultados de estudios realizados anteriormente y que supongan futuras líneas para nuevas investigaciones.

El objetivo fue analizar los factores psicosociales percibidos por los trabajadores del área de limpieza en la empresa Asorelipie de la ciudad de Esmeraldas en el año 2020, la discusión se centró en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados obtenidos.

En las dimensiones exigencias psicosociales sobre la distribución de las tareas y si el trabajo es desgastador emocionalmente; se refiere al contenido y el diseño de los trabajos. Estos factores tuvieron como resultado una exposición psicosocial desfavorable alta, lo que infiere que producen estrés, datos que son iguales con la afirmación de Calahorrano (2017) que los factores de riesgos Psicosociales que incide en la salud de los trabajadores, es el estrés laboral.

En las dimensiones control sobre el trabajo tiene dominio sobre el incorrecto cálculo del tiempo y la cantidad de trabajo que se asigna, los conflictos por el exceso de trabajo que se ordena, si tiene valor su opinión, tiene descanso en las jornadas de trabajo, estos factores están relacionados con lo social y la planificación de la empresa en sus actividades; esta dimensión se refiere también al rol que cumplen los trabajadores en la empresa y el desarrollo de habilidades favorables. Se observa un porcentaje favorable; sin embargo, estos factores pueden originar estrés. Resultados que son iguales con el estudio de Blakman (2014), uno de los riesgos identificados en la encuesta y que podrían estar afectando a los conductores como es el de la depresión que origina estrés.

En las dimensiones inseguridad sobre el futuro se refiere a la intranquilidad por el futuro en concordancia con la ocupación, las condiciones del trabajo relacionada con la seguridad y estabilidad del trabajador, horarios, salarios y estima; en los evaluados se observa una exposición desfavorable para la salud psicosocial, generando

insatisfacción en el trabajo y estrés por no tener estabilidad y seguridad laboral. Similar con el estudio de Cacivio (2016) en la mayoría de los profesionales y trabajadores se observa estrés laboral por las altas exigencias psicosociales que abrigan al sostener un trabajo que tiene sentido para ellos.

En las dimensiones, apoyo social y liderazgo, las preguntas hacen referencia a la autonomía, responsabilidad, apoyo, oportunidad de mostrar sus conocimientos, habilidades y la experiencia adquirida, la falta de apoyo entre compañeros, falta de gestión por parte de talento humano. En este factor de riesgo psicosocial el resultado es una exposición favorable; sin embargo, en la dimensión apoyo social de los superiores el resultado es una exposición desfavorable que afecta a la salud laboral y origine estrés. Igual al trabajo de Villacís (2015) los trabajadores están expuestos a factores de riesgos psicosociales, los problemas que dificultan la buena marcha de una organización son factores de riesgo psicosocial como el estrés, acoso laboral y violencia laboral.

En las dimensiones psicosociales, doble presencia, tratan de la relación trabajo familiar y empresa, conocido también como doble presencia; se observa una exposición alta porque las exigencias laborales interfieren con las familiares, perjudicando a la salud por estar anímicamente tenso, originando estrés y mobbing. Coincidiendo con el estudio de Zambrano (2014), la aplicación del cuestionario COPSOQ – ISTAS, reveló que los trabajadores operativos que laboran en los establecimientos farmacéuticos de ECONOFARM S. A., no se encuentran satisfechos con la distribución de las tareas en el área de trabajo, considerando que la carga de trabajo que tienen frecuentemente les produce un desgaste emocional lo que ocasiona estrés.

En las dimensiones estima (compensaciones del trabajo) las preguntas se relacionan a la falta de reconocimiento de los trabajadores por parte de los superiores, al factor de riesgo psicosocial de estima, me tratan injustamente, y el reconocimiento que recibo en mi trabajo, se traduce a una exposición desfavorable que afecta a la salud por el estado de tensión de los trabajadores. El estudio de Villacís (2015) afirma que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores porque constituyen la primera causa del estrés.

En cuanto a la estructura organizacional la empresa debe mejorar porque en las exigencias psicológicas del trabajo, inseguridad sobre el futuro, doble presencia se observa en los resultados una exposición desfavorable e intermedia; no así en las dimensiones control sobre el trabajo, apoyo social, liderazgo y estima se observa una exposición favorable a excepción de la dimensión inseguridad en el empleo; parecidos con los resultados del estudio de Pozo (2018), los ambientes saludables y las buenas condiciones de salud de los colaboradores es responsabilidad de toda la organización y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y de las organizaciones. Indica que los riesgos psicosociales se muestran en mayor o menor estado, obedeciendo a la estructura de la empresa, los trabajadores son afectados en un nivel de desventaja en todo lo concerniente al trabajo emocional, sensorial y cognitivo.

Se identificaron los tipos de factores de riesgos psicosociales que existen dentro de los espacios de trabajo, de acuerdo con los resultados que arrojaron las encuestas, como son el estrés. Los trabajadores están expuestos a riesgos, incluso sufrir accidentes por causa de ellos. Los resultados han demostrado que se pueden prevenir los riesgos laborales o riesgo para la salud y de esta forma mejorar las condiciones de trabajo y se beneficiarían también las empresas.

Este estudio en cuanto a su objetivo ha permitido comprobar la exposición de los trabajadores a los riesgos mencionados anteriormente, es una exposición alta, esto involucra que han de promoverse medidas preventivas que precautelen la satisfacción, condiciones de trabajo y salud de los trabajadores. La salud de los trabajadores es afectada por la exposición de riesgos psicosociales originando en el ser humano estrés.

Del análisis se infiere que los riesgos laborales o factores psicosociales se originan por respuestas conductual como trato justo, reconocimiento y apoyo de los superiores inconformidad afectando lo cognitivo y lo emocional. Por ejemplo, en lo cognitivo: falta de concentración, creatividad o la toma de decisiones; en lo emocional: ansiedad, depresión, etc., que son conocidas como estrés y que pueden causar enfermedades, según el tiempo de exposición, es decir, en relación a la intensidad, duración y frecuencia.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según los resultados de la encuesta tomada del cuestionario adoptado hacia la valoración de riesgos psicosociales en el trabajo, Copenhague (coPsoQ, versión 2, 2014) se identificó que el factor psicosocial percibido por los trabajadores del área de limpieza de la empresa ASORELIPIE es el estrés.

Se identificó el factor de riesgo psicosocial que existen en los espacios de trabajo en el que se desarrollan las actividades, estos están presentes en toda condición laboral, y que está relacionada con el contenido, la organización del trabajo. El riesgo identificado es el estrés; que está afectando el bienestar, la salud física, psíquica y social del trabajador.

Se reconoció las causas que originaron los riesgos psicosociales en el personal de limpieza de la empresa ASORELIPIE. Según las dimensiones analizadas de la encuesta tenemos: de tipo emocional, presión sobre el trabajo, la inseguridad y las condiciones del trabajo, falta de apoyo entre compañeros, exigencias simultáneas doméstica y laboral, bajo nivel de compensaciones.

Según la encuesta aplicada a los trabajadores se reconoció que los riesgos psicosociales originan en lo cognitivo falta de concentración, toma de decisiones y a la creatividad; en lo emocional originan depresión y ansiedad, que son acreditadas como estrés y que pueden causar enfermedades según el tiempo de exposición. Además, el factor psicosocial que más afecta a los trabajadores de la empresa es el estrés laboral y están presentes en todos los niveles de la empresa de limpieza ASORELIPIE.

5.2. Recomendaciones

Con el fin de prevenir riesgos psicosociales, como es el caso del estrés, en la empresa ASORELIPIE, se debe aplicar medidas preventivas que podrían ser: dirección adecuada, que haya un mejor reconocimiento de los trabajadores por parte de los superiores. protocolos de actuación para evitar agresiones, adecuación de la carga de trabajo.

Se sugiere que la empresa ASORELIPIE debe mejorar en las dimensiones presión sobre el trabajo, apoyo entre compañeros, brindar mejores condiciones de trabajo, buena relación entre compañeros, y mayor nivel de compensaciones, porque es una obligación legal y una necesidad para la validez de la prevención.

Que la empresa planifique una mejor organización con el fin que mitigue el factor psicosocial estrés laboral que afectan a los trabajadores del área de limpieza de la Empresa ASORELIPIE.

Referencias

- Artazcoz, L., & Molinero, E. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(4), 134-142.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, República del Ecuador: Asamblea Constituyente.
- Blakman, T. (2014), *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*, Tesis de posgrado, Universidad de Guayaquil, facultad de ingeniería Industrial y salud ocupacional. De: [repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN BRIONES TEODORO IVAN.pdf](https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN_BRIONES_TEODORO_IVAN.pdf)
- Arciniega, R. (2012/octubre-diciembre). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategia para afrontarlo, *Revista Venezolana Gerencia*, [En línea], vol. 17, núm. 60, pp. 611 – 634, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela, De: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Buenos Aires, Argentina. De: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59647/Documento_completo_.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Camacho, A. y Mayorga D. (2017, Julio, diciembre). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos* [En línea] Vol. 20 n° 40 Bogotá jul./dic. 2017. https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2015&q=DEFINICI%C3%93N+DE+RIESGOS+PSICOSOCIALES+&hl=es&as_sdt=0,5&scioq=FACTORES+PSICOSOCIALES,+ESTRES+Y+SALUD
- Calahorrano, C.; Serrano, A. (2017). *Incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés laboral de los trabajadores de una empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito*. Maestría en desarrollo de talento humano, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión. [En línea]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6007/1/T2499-MDTH-Calahorrano-Incidencia.pdf>
- Campos Carrera, J. C. (2015). El Sistema de Relaciones Sociales en el Trabajo; Principales Categorías y conceptos. [En línea]. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/25C091.pdf>
- Cavassa, R. (2014). Salud y seguridad ocupacional. Disponible en: <http://www.ateneoloja.edu.ec/archivos/Reglamento%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20Ateneoloja%202014.pdf>

- Cesar Augusto Sosa (2019, abril, 14). Violencia y Acoso Laboral en el Ecuador. *El Comercio*, p. 15. Disponible en: <https://www.elcomercio.com/column/cesar-augusto-sosa>
- Díaz Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9na ed.). Madrid: Editorial Tébar, S, L.
- Espeleta, P. (2015). *Los riesgos psicosociales: causa, consecuencias y posibles soluciones*. Soria: Universidad de Valladolid. España
- EU-OSHA (2007). Todas las noticias sobre EU-OSHA publicadas en el país. Disponible en: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=eu-osh+2007>
- Fernández García, R. (2016). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Consultado [23, septiembre, 2019]. Disponible en: <http://docplayer.es/11784601-Dr-ricardo-fernandez-garcia-quimico.html>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales el trabajo y salud ocupacional. Consultado [23, diciembre, 2019].disponible en: <https://smsecuador.ec/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>
- Gómez, Francisco; López, Ana; Manuera, María. (2017). Riesgos psicosociales en una Universidad de Ecuador: Mediante técnica de Lógica Difusa. *Revista Lusófona de Educación n° 34*. Consultado [26, mayo, 2020]. Disponible en: <http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/7860>
- Gómez, G. (2019). El uso y el abuso de poder. Consultado [18, Octubre, 2019]. Disponible en: <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/el-uso-y-el-abuso-del-poder-por-gonzalo-gomez/228910>
- Gómez, G. F. V., & Llanos, R. A. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- IESS (2020). *Seguro General de Riesgo del trabajo*. Instructivo Sart. Ecuador. [En Línea]. Consultado [15, mayo, 2020]. Disponible en: https://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO_SART2.pdf
- Hernández, R. (2014). *Recolección de datos cuantitativos*. Centro de recursos en línea. Disponible en: http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf
- IESS (s. f.). Decisión 584 Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el trabajo. [En Línea]. Consultado [16, mayo, 2020]. Disponible en: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Instituto de Biomecánica de Valencia (s. f.) Exigencias Psicológicas. Valencia. Consultado: [03, junio, 2020]. Disponible en: <http://ergodep.ibv.org/documentos->

[de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/552-exigencias-psicologicas.html](http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7928)

- León, Cecibel. (2015). *Determinar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral*. Tesis de Maestría. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Consultado [14, mayo, 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7928>
- López A., (2009), *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona Metropolitana de San Salvador*, Maestría en Psicología Organizacional, Universidad Dr. José Matías Delgado, Facultad de Bellas Artes Aplicada “Francisco Gavidia” <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2017) *Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito laboral*. p. 1/6. Ecuador. Acuerdo ministerial 82. Registro oficial 16 de 16- jun.-2017. Consultado [12, mayo, 2020]. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf>
- Moncada S, Llorens C y Andrés R. (2014). (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Generalitat de Catalunya) *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. [En línea]. Consultado: [31, mayo, 2020]. Disponible en: [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moncada, S., et al. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21*. Barcelona: Instituto Sindical, Ambiente y salud (ISTAS)-CCOO
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Consultado [24, septiembre, 2019]. Disponible en: <http://docplayer.es/13838642-Factores-y-riesgos-laborales-psicosociales-nuevos-riesgos-laborales-emergentes-e-introduccion-a-la-evaluacion.html>
- Neffa. (2018). Riesgos psicosociales en el trabajo. Consultado [23, febrero, 2020]. Disponible en: <https://smsecuador.ec/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>
- OIT (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales. [En línea]. Consultado [20, julio, 2020]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Pedro R. Gil-Monte (2015). Algunas Razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública*. Rev. Esp. Salud Publica vol.83 no.2 Madrid mar./abr. 2009 Consultad

- [08, mayo, 2020]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003
- Pedro R. Gil-Monte. (2012). Riesgo psicológico en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina y salud pública*. Consultada [13, mayo, 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?lng=es&pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext&tlng=
- Pinos Mora, L. (2017). Factores Psicológicos en la gestión de Riesgo laboral. *Revista de Ciencia de Seguridad y de Defensa*. Consultado [13, abril, 2020]. Disponible en: <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Pozo, C., (2018), *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revistas Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-.pdf>
- Randstad. (2019). La baja remuneración y las tareas repetitivas. Consultado [15 de Octubre, 2020]. Disponible en: <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2010/03/23/la-baja-remuneracion-y-las-tareas-repetitivas-causas-de-la-insatisfaccion-laboral->
- Reeve, W. (2009). *Contabilidad Administrativa*. DF México: Cengage.
- Rojas, Samantha C. (2015). *Evaluación de los Riesgos Psicosociales*. Tesis de Maestría, Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4596/1/11082.PDF>
- Rojas, D. M., Orellano, N., Palma, H. H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.
- Sánchez, J. (2017). El mayor problema de la empresa. Consultado [18 de octubre, 2020]. Disponible en: <https://www.pymesyautonomos.com/management/el-mayor-problema-de-la-empresa-la-falta-de-comunicacion-interna#targetText=El%20mayor%20problema%20de%20la%20empresa%3A%20la%20falta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna,-Publicidad&targetText=La%20falta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en,a%20ra%C3%ADz%20de%20un%20bulo.>
- Sauter, Steven L.; Mosurphi, Lawrence R.; Hurell, Joseph J. y Levi, Lennart. (s. f.). Factores Psicosociales y de organización. Consultado [25, mayo, 2020]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psico+sociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, trabajo y Salud*, 20(1), 4-9.

Science Daily, Infobae. (2018). Jefes abusivos. Consultado [21, octubre, 2020]. Disponible en: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/02/12/jefes-abusivos-cuales-son-las-consecuencias-en-la-salud-de-un-empleado-en-un-ambiente-toxico-de-trabajo/>

UGT-CEC, Universidad de Barcelona. (2010). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Barcelona, España: Secretaría de la Salud Laboral de la UGT-CEC

Villacis, J. (2015), *Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral del Personal Administrativo de una Empresa Florícola*, Trabajo de titulación para la obtención del título de Magister en Seguridad, Salud y Ambiente, Universidad San Francisco de Quito – Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4052/1/120319.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para la Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Trabajo:

Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) para su uso en el estado español (Versión 2, 2014)

Introducción

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo.

Los resultados, tratados de forma colectiva, nos servirán para mejorar las condiciones de trabajo. Por eso es necesario que contestes todas las preguntas.

Se trata de un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados se podrá identificar ninguna persona de individualizada.

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas, sin debatirlas con nadie, y siguiendo las introducciones de cada pregunta.

La mayor parte de las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación con la empresa en la que se está haciendo la evaluación de riesgos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					

5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal de que el personal técnico que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales de la intimidad de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez analizados los datos

DIMENSIÓN1: Exigencias psicosociales.

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas: respuestas preguntas:

DIMENSIÓN 2: Control sobre el trabajo.

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas: respuestas preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					

12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15) ¿Tienen sentido tus tareas?					
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					

DIMENSIÓN 3: Inseguridad en el futuro. Compensaciones de trabajo).

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas: preguntas
respuestas.

En estos momentos, estás preocupado/a...

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19) ¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
20) ¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					

DIMENSIÓN 4: Apoyo social y liderazgo.

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siem pre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?					
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien en el trabajo?					

DIMENSIÓN 5: Doble presencia.

De la siguiente pregunta, elige la respuesta que mejor describa tu situación:
pregunta respuestas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	Sólo hago tareas muy puntuales	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas: preguntas respuestas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					

DIMENSIÓN 6: Estima (Compensaciones del trabajo).

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?					

36) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?					
37) ¿En mi trabajo me tratan injustamente?					
38) ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?					