



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

RIESGOS PSICOSOCIALES Y BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE AMBATO: UNA
ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo

Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

CHRISTIAN SANTIAGO TUBÓN PILATAGSI

Director:

MG. AITOR LARZABAL FERNANDEZ

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE AMBATO: UNA
ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN”

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

CHRISTIAN SANTIAGO TUBÓN PILATAGSI

Aitor Larzabal Fernandez, Ps. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Andrea del Carmen Gonzáles Bucheli, Ing. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Dayamy Lima Rojas, Mg.

f. 

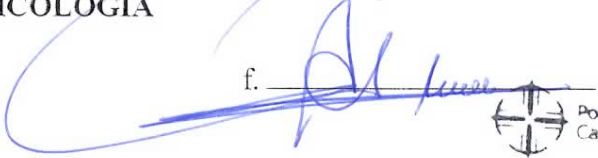
CALIFICADORA

María Isabel Ramos Noboa, Ps. Mg.

f. 

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **CHRISTIAN SANTIAGO TUBÓN PILATAGSI**, con CC. 180436470-9, autor del trabajo de graduación intitulado: “RIESGOS PSICOSOCIALES Y BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE AMBATO: UNA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

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

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

Ambato, Agosto 2019

CHRISTIAN SANTIAGO TUBÓN PILTAGSI

CC. 1804364709



AGRADECIMIENTO

Ser el síntoma de personas que me han dado todo, es el motivo que me mueve cada mañana, también es la razón que se ha cristalizado en ganas de soñar por una realidad mejor, en donde ellos jamás dejaran de ser las personas sencillas y complicadas, que fortalecieron las bases de mi personalidad, con valores y creencias que me llevaron a ser el hijo, el hermano, el cuñado y el tío que hoy en día soy. Aunque en analogía obvia la sociedad les da la etiqueta de padres, a ellos yo no tengo nada más que decirles, GRACIAS POR SER MI FAMILIA.

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedico
a la ansiedad y a la depresión que en compañía de la angustia
han sido el pan de cada día en este comportamiento subjetivo
que sin mucha complejidad ha de convertirse en un yo sin realidad, en un ello sin
instinto y en un súper yo sin ley.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador “Ambato”, para con los resultados elaborar una estrategia de prevención que ayude a mitigar y controlar dichos riesgos. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo no experimental, con un alcance descriptivo y correlacional con la aplicación de los instrumentos: Cuestionario “CoPsoQ-istas21” el cual permitió conocer cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la institución y el Cuestionario de Bienestar Laboral General-Blanch que evalúa las dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo. Participó una población de 137 trabajadores de la PUCE-Ambato. Se encontraron los siguientes riesgos psicosociales: ritmo de trabajo, inseguridad en el empleo, exigencias para esconder emociones y cansancio, que se relacionan directamente con la escala de bienestar psicosocial en los factores de afectos, competencias y expectativas a diferencia de la escala de bienestar de efectos colaterales que presentan porcentajes bajos de afectación en la población de trabajadores de la PUCE-Ambato. Como resultado final del trabajo de investigación se determinó que tanto los riesgos como el bienestar laboral están ligados entre sí para alterar el desarrollo organizacional de la institución, por ende se realizó un programa de prevención de riesgos psicosociales con talleres e incentivos que mitiguen dichas afectaciones.

Palabras claves: riesgos psicosociales, bienestar laboral, estrategia, prevención.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the psychosocial risks and well-being at work of staff at the Pontifical Catholic University of Ecuador in Ambato in order to develop a prevention strategy that will help to mitigate and control these risks. A non-experimental quantitative study was carried out with a descriptive and correlational scope with the application of the CoPsoQ-istas21 Questionnaire which determined the psychosocial risks that the staff is exposed to and the General-Blanch Work Welfare Questionnaire that evaluates the psychological dimensions of well-being at work. A population of 137 workers from PUCE-Ambato participated in this study. The psychosocial risks found were the rhythm of work, job insecurity, expectations to hide emotions and fatigue, which are directly related to the scale of psychosocial well-being in the factors of affection, skills and expectations as opposed to the scale of well-being of collateral effects which indicated low percentages of affectation in the population of workers at PUCE-Ambato. As a final result of the research, it was determined that both risks and well-being at work affect the organizational development in the institution. Therefore, a psychosocial risk prevention program was carried out with workshops and incentives to mitigate risks.

Keywords: psychosocial risks, work welfare, strategy, prevention.

Índice de contenidos

Declaración y autorización	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Indice de graficos.....	x
Introducción.....	1
CAPITULO 1	3
ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	3
1.1. Estado del Arte	3
1.2. Fundamentación Legal	5
1.3. Fundamentación Teórica	7
1.3.1. Riesgos Psicosociales	7
1.3.2. Factores Psicosociales	8
1.3.3. Salud Ocupacional.....	9
1.3.3.1. Importancia de la Salud Ocupacional.....	10
1.3.4. Ergonomía	11
1.3.4.1 Salud e Higiene laboral	12
1.3.5. Talento Humano	15
1.3.6. Clima Organizacional.....	17
1.3.6.1 Importancia del clima organizacional.....	18
1.2. Bienestar laboral.....	19
CAPITULO II.....	22
METODOLOGÍA.....	22
2.1. Paradigma, modalidad y alcance	22
2.2. Técnicas y herramientas	23
2.3. Participantes	28
2.4. Procedimiento metodológico.....	30
CAPÍTULO III	31
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	31
3.1. Riesgos Psicosociales	31
3.2. Bienestar Laboral.....	37

3.3. Correlación entre CoPsoQ-istas21 (versión 2), el cuestionario de bienestar laboral General de Blanch y la escala de malestar psicológico de Kessler	39
3.4 PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	46
CAPÍTULO IV	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
4.1. Conclusiones.....	52
4.2. Recomendaciones	54
Bibliografía.....	55
ANEXOS	59
Anexo N° 1: Cuadro resumen definiciones, preguntas y origen de las exposiciones. ...	59
Anexo N° 2: Validación de la Propuesta – Beneficiarios y Especialistas	62

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figuras

Figura 1.1: OSHAS 1801	10
Figura 1.2: Equipos de protección personal (EPP).....	14
Figura 1.3: Ciclo Deming, aplicado a talento humano	16
Figura 1.4: División del talento humano	17
Figura 1.5: Modelo del clima organizacional.....	18
Figura 1.6: Clasificación de bienestar	20
Figura 1.7: Factores determinantes del bienestar laboral	21

Tablas

Tabla 1.1. Ramas de la ergonomía	12
Tabla 2.1. Las dimensiones psicosociales	23
Tabla 2.2. Confiabilidad del cuestionario de bienestar general de Blanch.....	26
Tabla 2.3. Validez convergente y divergente	27
Tabla 2.4. Género	28
Tabla 2.5. Edad.....	28
Tabla 2.6. Área de trabajo	29
Tabla 2.7. Puesto de trabajo.....	29
Tabla 3.1. Riesgos psicosociales	32
Tabla 3.2. Área de trabajo administrativa.....	33
Tabla 3.3. Área de trabajo docente tiempo parcial	34
Tabla 3.4. Área de trabajo docente tiempo completo	35
Tabla 3.5. Área de trabajo servicios generales	36
Tabla 3.6. Área de trabajo administrativo	37
Tabla 3.7. Área de trabajo docente tiempo parcial	37
Tabla 3.8. Área de trabajo docente tiempo completo	38
Tabla 3.9. Área de trabajo servicios generales	38
Tabla 3.10. Correlaciones entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y el bienestar laboral.....	40
Tabla 3.11. Programa de prevención de riesgos psicosociales para la Pontificia universidad Católica del Ecuador sede Ambato	49

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas, según la resolución C.D.513 del reglamento del seguro general del trabajador, están obligadas a cumplir con programas de prevención que mejoren la salud y rendimiento de los trabajadores. Motivo suficiente para que cada año se evalúen los niveles de riesgos psicosociales presentes en el clima laboral de las organizaciones.

Al analizar el informe del año anterior se observan niveles altos en los porcentajes de exposición a dichos riesgos en los colaboradores de la PUCE-Ambato, es por eso que dentro de este marco se ha encaminado esta investigación para establecer una correlación entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral de la comunidad universitaria.

En relación a la problemática expuesta dentro de dicho informe se encontró que en la población de la PUCE-Ambato existen elementos no adecuados que intervienen en las condiciones de trabajo, generándose así un malestar en el ritmo del trabajador, preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, preocupación por el futuro en relación a la ocupación, conflictos de carácter profesional o ético, relaciones interpersonales negativas con los compañeros de trabajo, sin duda estos son factores que exponen a los trabajadores a riesgos psicosociales, los cuales según la Organización Internacional del Trabajo (1986), están definidos como: “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, en efecto, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (p.3). Consecuentemente, es necesario tomar medidas preventivas para dichas condiciones.

Por tanto, es importante determinar la relación que mantienen la variable independiente (riesgos psicosociales) de la variable dependiente que es el bienestar laboral que está definido por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), como: “estado de completo bienestar físico, psicológico y social” (párr.1). Un trabajador satisfecho, con una buena salud mental y emocional es importante en el óptimo funcionamiento de toda organización, por lo que se presume que los factores psicosociales inciden directamente de manera negativa en el bienestar laboral del personal de la PUCE-Ambato.

Ante esta situación la meta del presente estudio es realizar una estrategia de prevención de riesgos psicosociales que prevenga cualquier realidad en la que el personal de la organización se vea perjudicado. El objetivo general es determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral del personal de la PUCE-Ambato, y una estrategia de prevención.

Por tal motivo se establecen una serie de objetivos específicos, siendo el primero fundamentar los referentes teóricos y metodológicos sobre los riesgos psicosociales, bienestar laboral y estrategias para su prevención, el segundo es identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en la PUCE-Ambato, el tercer objetivo es caracterizar el nivel de bienestar laboral del personal de PUCE-Ambato, el cuarto es elaborar una estrategia de prevención de riesgos psicosociales para la PUCE-Ambato y por último el quinto es evaluar la estrategia de prevención de riesgos psicosociales para la PUCE-Ambato, por especialistas y beneficiarios. La consecución de los objetivos de esta investigación se basa en una metodología de tipo cuantitativo no experimental, transversal, con un alcance descriptivo y correlacional.

El proceso investigativo se realiza mediante un esquema establecido. El mismo que se inicia con la fundamentación teórica de las variables, seguido de la caracterización de la población, con el objeto de socializar el proyecto y evaluar los riesgos psicosociales correlacionándolos con el bienestar laboral del personal de la institución. Desde luego, se realiza el concerniente análisis de la información, que permita la tabulación y análisis de datos. Para que finalmente se diseñe una estrategia de prevención de riesgos psicosociales validada por especialistas y beneficiarios.

CAPITULO 1

ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1 Estado del Arte

Las necesidades de un contexto social en el que el trabajador tiene que adaptarse si no quiere empeorar las dinámicas de un medio, han provocado que el término riesgo psicosocial se vuelva más subjetivo de acuerdo a la realidad que vive cada país o ciudad en el que la premisa principal es salir del subdesarrollo sin recurrir a cambios drásticos, es decir, solo los necesarios para que las condiciones del empleado se alineen junto con las del empleador y mutuamente obtengan beneficios, que encaminen al desarrollo desde el plano individual de la persona como ente de cambio; por lo tanto, que las consecuencias de un trabajador sin riesgos de ningún tipo conlleve al surgimiento del sistema empresarial en el que dicho ente se desarrolla.

Es así que la Organización Internacional del Trabajo (2010) define riesgo psicosocial como, “la interacción entre la organización, el medio ambiente y las condiciones del trabajo, así como las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y experiencias, mismas que podrían ejercer una influencia nociva en la salud, rendimiento y satisfacción de los colaboradores por medio de sus percepciones y experiencia” (p. 2). Sin duda los riesgos psicosociales son una representación del entorno social de una empresa que parte de un individuo como la premisa principal de desarrollo y motor de cambio.

Para Rick y Briner (2000) “los riesgos psicosociales se caracterizan por la no localización. Es decir, una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no se ubican en ningún lugar ni se pueden precisar en un momento especial” (p.285). Los riesgos son el conjunto de una serie de actos, sucesos y consecuencias que salen a relucir después de notar que algo no está bien dentro de un sistema organizacional, cuyos engranajes principales son los seres humanos que aportan con su desarrollo integral, social y psicológico para que dicho sistema funcione de manera óptima y con eficacia, de no ser así el punto de partida para entender cómo y dónde se generó el problema no es precisamente un lugar, un momento, una cultura o un estilo específico que lleve a identificar el riesgo para poder prevenirlo, es decir, para la identificación de un riesgo es necesario la evaluación general del ambiente en el que se generó sin enfocarse en los criterios antes mencionados, tomando como referencia todo el sistemas en conjunto

y no solo partes específicas, de tal manera que no exista un sesgo en el enfoque que le queremos dar a la evaluación.

Para Meliá et ál. (2006), “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se refieren a aquellas demandas relacionadas con el trabajo que, sea por exceso, defecto o combinación, constituyen una amenaza para la integridad física, social y/o psicológica de los individuos” (p.16). Toda actividad que salga del plano de habituación diario de los individuos hace que se genere un indicio de una amenaza que complique la cotidianidad, el mismo que, si se mantiene en un periodo de tiempo considerable, puede recaer en un proceso generador de algún tipo de riesgo que perjudique el desarrollo del clima laboral de la empresa, es por eso que los cambios en las demandas diarias laborales deben ser tratadas muy metódicamente con el fin de no alterar la fluidez sistémica que se mantiene en el desarrollo diario de los sujetos que son parte de la empresa.

Pero, como advierten Schaufeli y Salanova (2002), los riesgos psicosociales pueden generarse debido a demandas laborales excesivas que aparecen cuando los recursos laborales disponibles son insuficientes. Un riesgo no solo surge por la inestabilidad o por el comportamiento de una persona, sino también por el desequilibrio que provoca la falta de un material dentro de ambiente cuyo propósito es que todo funcione de manera más fluida, de modo que, esta, no sea un motivo para desajustar la continuidad de una actividad que ya de por sí misma tiene una carga de tiempo y diligencia que el puesto requiere para ser explotado de manera asertiva por el empleado.

Según Cols y Arraigada (2017), hay cuatro modelos sobre factores de riesgos, el primero habla acerca del distrés laboral, el cual se genera por la exposición a demandas psicológicas elevadas en diferentes trabajos sin derecho a tomar decisiones sobre los mismos. El segundo trata acerca de la intensidad de la demanda del trabajo y de las recompensas recibidas provocando una relación de incongruencia entre ellas, es decir entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida por dicho esfuerzo. El tercero se denomina teoría de la equidad, que por su parte propone el desarrollo de consideraciones justas o injustas en la distribución y desarrollo del trabajo a realizar.

Finalmente, considerando los tres modelos ya mencionados los investigadores del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España plantean el modelo ISTAS, los mismos que definen a los factores de riesgos para la salud con origen en el trabajo

como factores de riesgo psicosocial que causan malestares de tipo emocional, físico, cognitivo y conductual.

Para Schnall (2009) “el trabajo, tan fundamental para el bienestar, tiene su lado oscuro y costoso. Las formas en que se organiza el trabajo, su ritmo e intensidad, el grado de control sobre los procesos laborales, el sentido de justicia y la seguridad laboral, entre otras cosas, pueden ser tan tóxicos para la salud de los trabajadores como los químicos que hay en el ambiente” (p.2). Estos aspectos son los que caracterizan a los riesgos psicosociales, los cuales afectan directamente al empleado y a la realidad de la empresa.

1.2. Fundamentación Legal

Existen Códigos, reglamentos y leyes que regulan los riesgos laborales y garantizan el clima organizacional, y estos son:

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN.- son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

TÍTULO VII

DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

CAPÍTULO ÚNICO

NORMAS GENERALES

Art. 155.- LINEAMIENTOS DE POLÍTICA.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Art. 156.- CONTINGENCIAS CUBIERTAS.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo cubre toda lesión corporal y todo estado mórbido originado con ocasión o por

consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo.

Art. 162.- ADMINISTRACIÓN DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO.- Los programas de prevención y cobertura de riesgos derivados del trabajo, la contratación del seguro colectivo y la compra de servicios de salud, serán responsabilidad de la Administradora del Seguro General de Riesgo del Trabajo. (Ley de Seguridad Social, 2001)

Código de Trabajo

El Código de Trabajo reglamento del seguro general de riesgos del trabajador, menciona los siguientes artículos:

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador.- El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

TÍTULO IV

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (p.91)

1.3. Fundamentación Teórica

1.3.1. Riesgos Psicosociales

Como inicio, es importante resaltar que se considera a la Sociopsicología como una de las ciencias encargadas netamente en el estudio y análisis de la calidad y bienestar de vida de la persona, mediante factores directos de su comportamiento, como es el comportamiento tanto mental como frente a la sociedad (Lacruz, 2007).

Es así como Menéndez (2007), define a los riesgos laborales como las posibilidades en las que un individuo sufre un determinado daño durante la ejecución de sus actividades laborales, a causa de riesgos se convierten en fuentes de daño (p. 509).

Como apoyo a lo antes mencionado, los riesgos psicosociales, son todo aquello que pone en riesgo la sólida, integridad física, psíquica de uno o varios empleados dentro de su área laboral, este riesgo al no ser tratado a tiempo, podrían incurrir en conflicto a causa de desajustes de las organización, además produce temor por parte de los miembros de la empresa a desarrollar libremente sus funciones (Vallejo, 2010).

De esta manera a los riesgos psicosociales también se les considera como componentes de trabajo que se encuentran directamente relacionados con la organización, tiempo laboral y la realización de tareas laborales que afecten de manera directa a la salud, tanto física como mental del trabajador, mismo que afecta de manera directa al bienestar del individuo en su área de trabajo (Llaneza, 2007).

Al analizar las investigaciones de los autores antes mencionados, se dice que los riesgos laborales son todos aquellos daños que un individuo corre al desarrollar sus actividades de trabajo, que ponen en riesgo la integridad y salud física y mental del mismo, de tal forma que disminuye de manera notable su eficiencia y por ende de la empresa.

1.3.2. Factores Psicosociales

Los riesgos laborales, se producen por varios factores. Por ejemplo, según Llanea (2007), menciona que los cambios en el trabajo son factores directos que influyen en el desarrollo y desenvolvimiento del individuo en su área de trabajo, otro de los factores es el aumento de sectores nuevos, la implementación de nuevas tecnologías, elementos que producen estrés, lo que afecta al personal, por otra parte cabe mencionar los accidentes de trabajo que atentan contra la salud del mismo.

Por su parte Mansilla (2015), dentro de sus estudios, establece que las condiciones ambientales dentro de la empresa, y los diseños del puesto son también causas de riesgo en el trabajador, por lo que es aconsejable controlar ciertos elementos de gran importancia como son:

- Horarios de Trabajo
- Periodos de descanso
- Horarios nocturno o turnos rotativos
- Funciones y tareas
- Monotonía
- Autonomía
- Cargas mentales excesivas
- Responsabilidades laborales
- Desempeños de roles.

Elementos que acarrear consecuencias y peligro en la integridad física y mental del trabajador, es decir conlleva a la baja productividad y eficiencia dentro de las actividades laborales, además crean en el individuo un sentimiento de frustración e impotencia que perjudica su salud.

Menéndez (2007), menciona como consecuencias de los factores Psicosociales mencionados, las siguientes:

- Estrés, definida como una reacción que el organismo del ser humano experimenta como defensa ante una agresión o un suceso traumático en la vida, tiene mucha relación con los factores psicológicos.

- El autor antes mencionado dice que otro de los factores de riesgo laboral es el *Burnout* o conocido también como agotamiento profesional, el cual afecta a personas con alta intensidad en su trabajo.
- El *Mobbing*, se relaciona directamente con el desempeño del trabajador, este riesgo es creado por un individuo o un grupo, cuyo problema radica en los signos de violencia psicológica extrema que experimentan durante un tiempo prolongado.

1.3.3. Salud Ocupacional

Se considera salud ocupacional a todas aquellas actividades de carácter multidisciplinario que se realizan con la finalidad de salvaguardar al máximo el bienestar físico, mental y social de los trabajadores dentro de sus actividades (Trujillo, 2014).

Por su parte Marín (2004), resalta que la salud ocupacional es el proceso vital humano, que no solo se encuentra limitado a la prevención y control de accidentes y enfermedades en el área de trabajo y durante horarios laborales, sino que también hace énfasis en el reconocimiento de los agentes de riesgo en su entorno biosocial, es decir es la condición tanto física como psiquiátrica que la persona aparenta en el trabajo como respuesta a los riesgos al que se expone (p.16).

Atehortúa, Bustamante Vélez, & Valencia (2008) acotan, que dentro de la diferentes políticas y normativas, se mencionan las OSHAS 18001, dentro de las cuales establecen que la salud ocupacional permite:



Figura 1.1: OSHAS 1801

Fuente: Elaboración propia, a partir de Atehortúa, Bustamante Vélez, & Valencia (2008)

La salud ocupacional promueve a la protección de los trabajadores tanto en condiciones físicas como psicológicas, a fin de que los trabajadores puedan desempeñar sus actividades de forma segura, y por tal razón incrementar la productividad y promover la mejora continua.

1.3.3.1. Importancia de la Salud Ocupacional

Dentro de la importancia de la salud ocupacional Wayne & Noe (2005), mencionan:

- El estudio de la salud ocupacional es importante porque promueve el control de los diferentes riesgos psicosociales dentro del trabajo, analizando los grados de fatiga, jornadas laborales, trabajos extensos o repetitivos, a fin de garantizar el desarrollo tanto personal, profesional y laborales.
- Facilita las relaciones interpersonales, por medio de la disminución de sobrecargas y acumulación de trabajo.
- Reducción del ausentismo en la zona de trabajo
- Garantizar el desarrollo de las actividades de manera segura

- Dotar de instrumentos que salvaguarden la integridad del trabajador.

1.3.4. Ergonomía

Obregón (2016), menciona que la ergonomía es considerada una disciplina que busca la interacción de los seres humanos y su entorno a fin de aplicar métodos que garanticen el bienestar del ser humano, además el diseño adecuado del trabajo, el equipamiento del mismo y el entorno en el cual el operario humano pueda desempeñar sus funciones de manera adecuada (p.11).

Además, se puede acotar que la ergonomía es la aplicación e integración que permita diseñar herramientas y normativas necesarias para el mantenimiento de la maquinaria e instalaciones a fin de mejorar el trabajo y procedimientos dentro de una empresa (Belch, 2005).

González (2007), menciona que etimológicamente ergonomía se deriva del griego “ergo”, cuyo significado es trabajo, actividad, conjuntamente con “nomos”, principios y normas, al unirlos se traduce que la ergonomía es la ciencia encargada de establecer normas para el desarrollo adecuado de actividades laborales (p. 37).

La ergonomía dentro de las organizaciones constituye netamente un estudio de los trabajadores, por medio del análisis de las cadenas de trabajo, organigrama de la empresa, procesos de comunicación y canales de planificación, de tal modo que implemente herramientas y mecanismos para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores (Cortés, 2007).

Obregón (2016), menciona cuatro elementos importantes de la ergonomía:

- Multidisciplinariedad: correcta distribución del lugar de trabajo.
- Concepto Sistémico: aplicación de mecanismos que garanticen la integración de los miembros de la empresa, a fin de conseguir un ambiente armonioso.
- Interés prioritario por la persona: da importancia a cada trabajador a fin de motivar su propia realización y lo adapta a la solución de problemas laborales.
- Interés por el aumento de rendimiento: la dotación de instrumentos y herramientas necesarias, permite que el personal aumente su producción. (p.12)

La ergonomía tiene estrecha relación con diferentes ramas, las cuales son:

Tabla 1.1.

Ramas de la ergonomía

Consideraciones	Físico	Mental	Social	Salud
Factores que influyen	Condiciones materiales, ambientales de trabajo.	Contenido del Trabajo.	Organización del trabajo.	Evitar daño.
Rama científica relacionada	Seguridad Higiene Ingeniería Física Fisiología Psicología Estadística	Psicología Sociología Ingeniería Fisiología	Ingeniería Psicología Economía Sociología Legislación	Salud ocupacional

Fuente: Elaboración propia a partir de Mondelo, Gregori & Barrau (2010)

Dentro del término ergonomía podemos hablar de salud e higiene laboral como uno de sus elementos de gran importancia, en este sentido cabe recalcar también, que las demás ramas parten de las necesidades de cubrir el factor hipotético que cause o desencadene afectaciones en las habilidades humanas, es decir en las limitaciones y características que son relevantes para el diseño de herramientas, maquinas, sistemas, tareas, trabajos y ambientes seguros, confortables y de uso humano efectivo.

1.3.4.1 Salud e Higiene laboral

Es importante iniciar definiéndolo independientemente, por tal razón Alonso (2017) establece que la seguridad industrial son técnicas que estudian y establecen normas de prevención a actos inseguros dentro del trabajo, por su parte la higiene industrial, son las prácticas que alcanzan un adecuado estado de salud y prevención de enfermedades dentro

del trabajo, por tal razón se considera que la seguridad e higiene laboral son el conjunto de normas y técnicas establecidas en el área de trabajo a fin de evaluar, controlar y coordinar los diferentes factores ambientales, psicológicos, mismos que evitan enfermedades o deterioros en la salud física o mental del individuo (p. 2).

Por su parte, la seguridad e higiene laboral es el conjunto de normas y procedimientos encargados del análisis y prevención de accidentes y enfermedades de trabajo durante el desarrollo de sus actividades, con el uso de maquinaria y equipos, mismos que deben encontrarse en buen estado, para su correcta actividad laboral (Marín, 2004).

Es importante resaltar que la seguridad e higiene laboral permite establecer condiciones que salvaguarden los contextos laborales y preservan la salud e integridad tanto física como mental del trabajador, de esta forma establece sistemas de capacitación y adiestramiento sobre la temática, a fin de evitar enfermedades y accidentes laborales (Hernández, 2005).

Equipos de Protección Personal (EPP)

Para la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2015), presenta ciertos elementos, indumentaria y equipos que protegen al trabajador de agentes de riesgos a los cuales se encuentra expuesto al desarrollo de sus actividades laborales habitualmente, los cuales son:



Figura 1.2: Equipos de protección personal (EPP)

Fuente: Obtenido de Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2015)

Protección Colectiva (EPC)

La Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2015), también menciona ciertos equipos de uso colectivo dentro de la empresa, para salvaguardar la integridad de los trabajadores, estos son:

- Señalizaciones e indicativos
- Adecuado sistemas de Ventilación
- Extintores de incendios cargados
- Barreras de protección
- Barandillas y escalera

1.3.5. Talento Humano

El talento humano es el grupo de comportamientos que tiene relación directa entre los gerentes de una empresa y el manejo de los procesos de planeación, control, verificación, y asignación de funciones, además comprende el periodo de evaluación de desempeño el cual permite conocer el desenvolvimiento de los operarios, a fin de establecer capacitaciones, salarios, motivar y promover la participación constante de los trabajadores dentro de la empresa (Calderón y Castaño, 2005).

Por su parte Cuesta (2010) establece que el Talento Humano es un conjunto de decisiones y acciones dentro de la organización que influyen de manera directa en las personas que forman parte de ella, establecer diferentes estrategias con el objetivo de alcanzar la mejora continua, motivación, un ambiente adecuado de trabajo y es el encargado de asignar funciones en base a las competencias de cada individuo.

Por último, es importante mencionar que la gestión de talento humano, es la encargada de definir la cultura organizacional, la estructura y asignación de puestos y funciones a fin de que los empleados asuman sus funciones en base a un análisis del puesto, su objetivo mantener al personal motivado, capacitarlo constantemente con el fin de extraer

nuevas destrezas y de esta forma cumplir metas dentro de un ambiente armonioso (Chiavenato 2009).

En base a lo mencionado la gestión de talento humano es la encargada de analizar el perfil de cada persona, a fin de asignarle funciones en base a sus habilidades y destrezas, además analiza la situación de la organización y su entorno, con la finalidad de establecer políticas que lleven al cumplimiento de objetivos, reorganiza los departamentos, motiva al personal y de esta forma lograr la mejora continua, por tal razón Gonzáles (2006), establece el siguiente esquema:

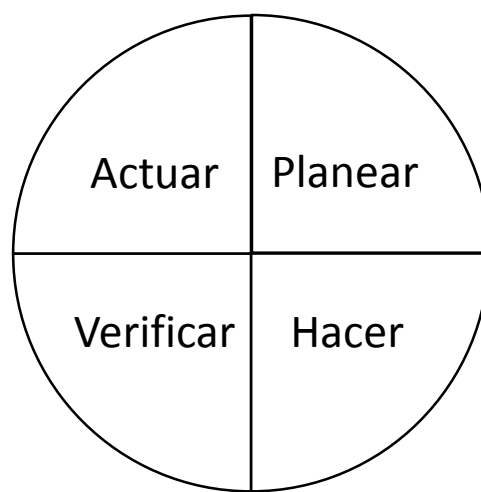


Figura 1.3: Ciclo Deming, aplicado a talento humano

Fuente: Elaboración propia, a partir de Gonzales (2006)

Por lo tanto según Chiavenato (2007), establece que el capital humano dentro de la empresa puede valer más o menos el nivel de talentos que este contenga y las capacidades que aporten a la organización, misma que puede hacerla más ágil por medio de la motivación y capacitación constante (p.69). Además divide al capital humano en:

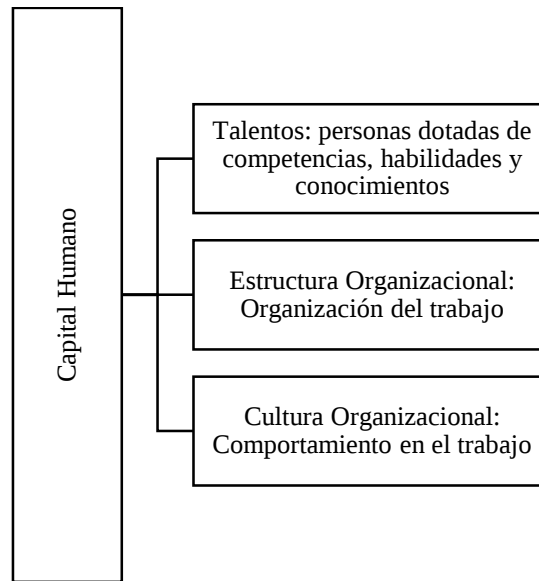


Figura 1.4: División del talento humano

Fuente: Elaboración propia, a partir de Chiavenato (2007)

1.3.6. Clima Organizacional

Garzón (2005), define al clima organizacional como el ambiente innato de una organización, dentro de la cual se promueve la interacción social y la estructura organizacional, este factor contempla dimensiones que garantizan un buen clima, como son: la motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación, mismas que orientan a las creencias, grado de participación del individuo y establecen el comportamiento, nivel eficiencia y satisfacción dentro de la organización (p. 131).

Se considera que el clima organizacional apoya al incremento de la motivación y la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización, por medio de la aplicación de estrategias de innovación y gestión de calidad, además contribuye al crecimiento personal, profesional de los miembros de la misma, por medio de capacitaciones constantes, de forma que los trabajadores se sientan integrados a la empresa (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

Dentro del clima organizacional, se identifican tres factores, que son; individuales, físicos y psicológicos, Marchant (2005), propone el siguiente modelo:

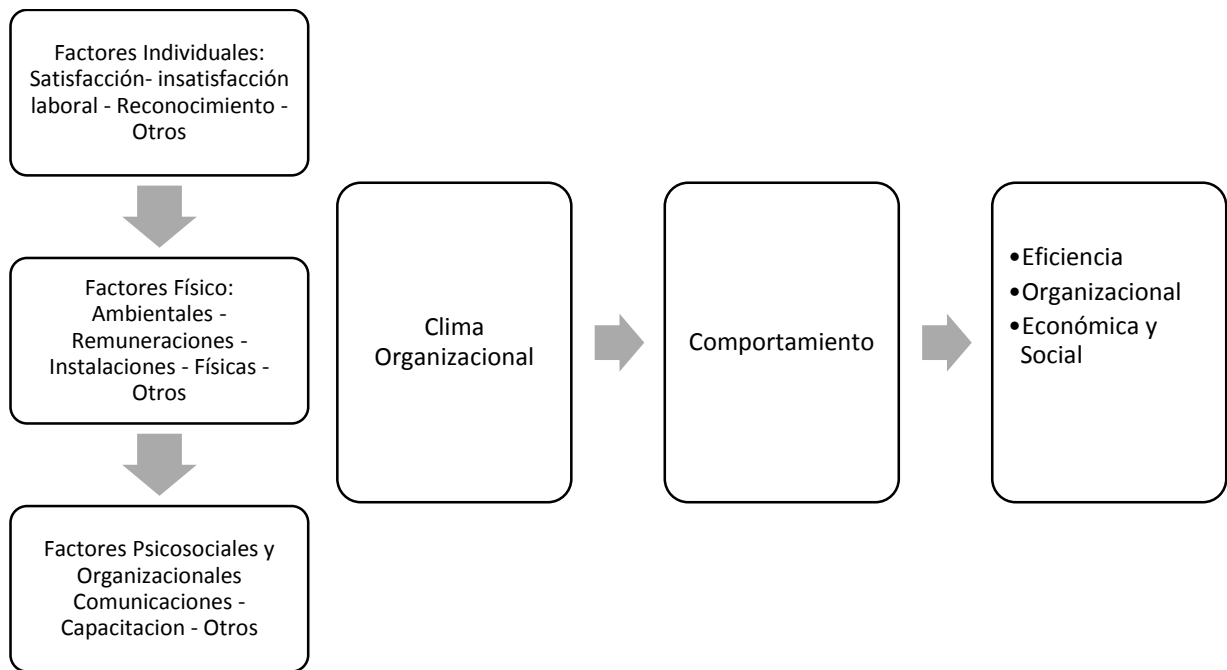


Figura 1.5: Modelo del clima organizacional

Fuente: Elaboración propia, a partir de Marchant (2005).

1.3.6.1 Importancia del clima organizacional

El clima organizacional tiene su importancia dentro de las organizaciones, interactúa de manera directa con los trabajadores, su conducta y desempeño, de tal forma que puede estudiar de manera directa el comportamiento y permite analizar, medir el grado de motivación y satisfacción que los trabajadores tienen dentro de su área laboral (Uribe, 2015).

Por su parte Garzón (2005), menciona que el clima organizacional permite describir las características propias de la organización, a partir del cual, se producen las conductas y comportamientos de los trabajadores al momento de desarrollar sus actividades laborales, en base al grado de motivación y satisfacción dentro de la empresa.

Es decir, mantener un correcto clima organizacional, con un ambiente adecuado, armonioso, contribuye a que los miembros de la empresa, puedan desarrollar sus actividades de mejor manera, se sienten motivados, por ende el incremento de la productividad y eficiencia será favorable.

1.2. Bienestar laboral

El bienestar es una forma de vida que se mantiene firme en sus bases ya sea familiar, laboral, social y personal. Hay que tener en cuenta que dicha manera de vivir debe ser plena y con un buen potencial en cuanto al futuro de cualquier individuo (Ryan, Huta & Deci, 2008).

Hoy en día el término bienestar ha ganado relevancia a partir de autores como Campbell, Converse y Rodgers (1976), los cuales mencionan que “la calidad de vida ha cambiado su foco de atención de las necesidades de cobijo, vestido y alimento a necesidades de equidad, participación, respeto y crecimiento personal” (p. 2). Sin duda, características que se desarrollan a diario en un ambiente laboral.

Las frustraciones pueden generarse por no alcanzar los logros que a nivel personal el individuo se ha planteado, en referencia a lo mencionado, el factor que intensifica y perturba el bienestar de las personas es las evaluaciones subjetivas de como resulte un evento importante y determinado, un estado de fallo que lleva a las personas a errar en las actividades que hacen a diario, generándose entonces perjuicios en el bienestar laboral de una persona que no controla estas evaluaciones (Segura & Ramos, 2009).

La satisfacción laboral se la define como el conjunto de sentimientos y emociones que los empleados perciben dentro de su ambiente laboral, dándole mayor seguridad y motivándolo al desarrollo de sus actividades (Davis & Newstrom, 2003).

Atalaya (1999), define a la satisfacción laboral como las actitudes de los empleados tienen dentro de su área de trabajo, se encuentra estrechamente relacionado con la productividad, un empleado satisfecho desempeña sus funciones de manera más rápida y motivada.

Las ventajas que se pueden mencionar de la satisfacción laboral para Escribano (2005), son:

- Permite conocer las actitudes de los trabajadores.
- La satisfacción laboral de los empleados permite prevenir y modificar actitudes negativas dentro de la organización.
- Permite incrementar el flujo de información en todas las direcciones,
- Aporta en la aceptación de cambios y avances en la organización (p.613).

En relación a la problemática expuesta según Rodríguez y Quiñones (2012) clasifican el bienestar de la siguiente forma:

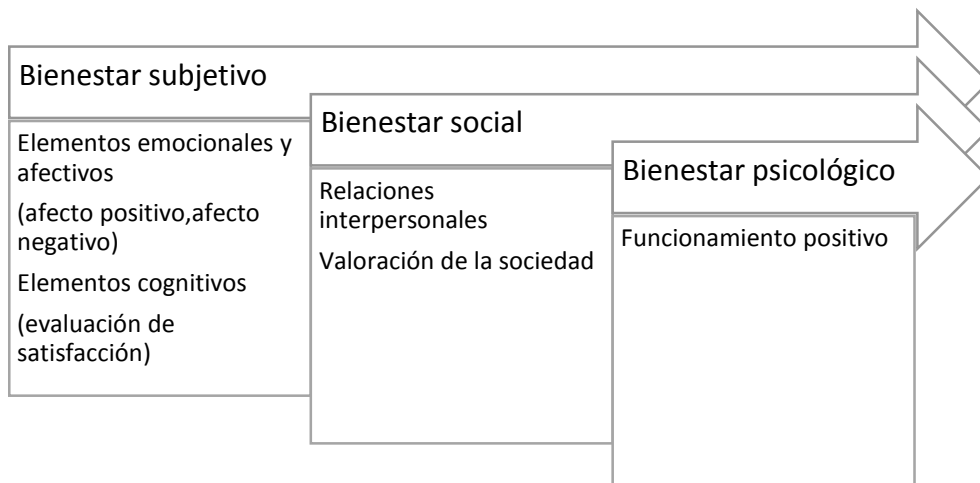


Figura 1.6: Clasificación de bienestar

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rodríguez y Quiñones (2012).

Estos tres tipos de bienestar son muy importantes para caracterizar la personalidad organizacional de un empleado.

La palabra bienestar empieza a ser relacionada con la vida laboral en la época de los años 70 debido a que los trabajadores reconocieron que el valor de su trabajo no era muy bien recompensado, así lo afirman Kast & Rosenzweig (1988) “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (p. 691). A raíz de esta revelación por parte de los trabajadores, el mundo empieza a construir la significación de las palabras bienestar laboral en pro del desarrollo humano organizacional.

Para Garrosa & Carmona (2011) “las intervenciones centradas en la interacción del contexto laboral y el individuo entienden la salud laboral y el bienestar como fruto de la relación del trabajador y el medio laboral” (p. 230). Las relaciones interpersonales son importantes en todo ambiente laboral, para lo cual es necesario entender qué factores son los más relevantes en la relación hombre y trabajo, en este sentido se comprenden estos tipos de factores determinantes del bienestar laboral.

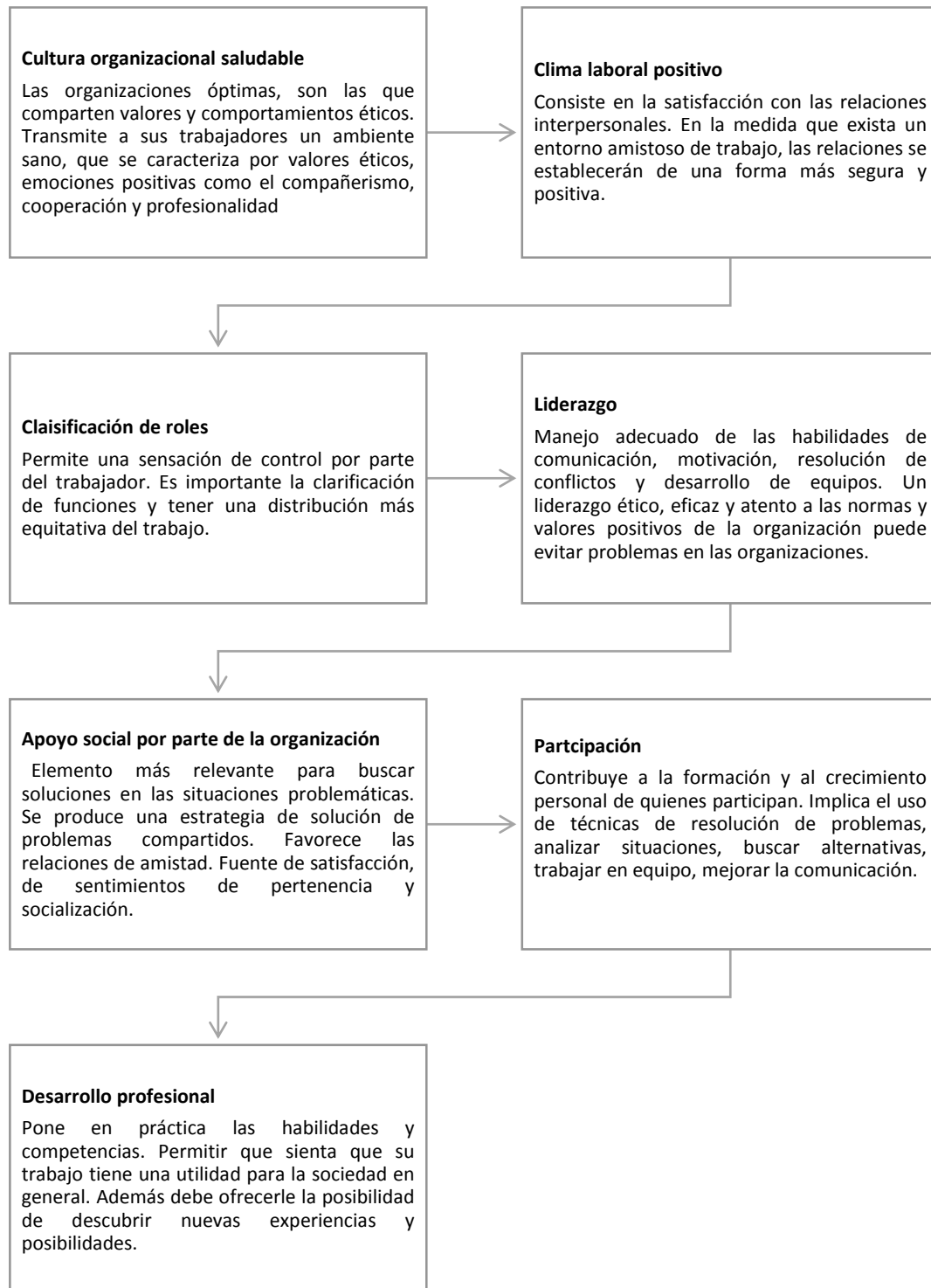


Figura 1.7: Factores determinantes del bienestar laboral

Fuente: Elaboración propia, a partir de Garrosa & Carmona (2011).

Estos factores hacen que cada trabajador tenga una perspectiva diferente de cómo actuar en el contexto laboral.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Paradigma, modalidad y alcance

Para Patton, (1990) el paradigma es un proceso real, efectivo y coherente, a través del cual, el investigador observará una realidad desde un punto de vista determinado con la finalidad de que se desarrolle un proceso investigativo. Por consiguiente, la investigación acerca de riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención es de tipo cuantitativo no experimental, transversal, con un alcance descriptivo y correlacional.

Este trabajo investigativo es de tipo cuantitativo porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). En este enfoque los procesos son minuciosos y exactos, para que a través de la recolección de información basada en un problema real de la empresa de lugar a la exploración y comprobación de hipótesis.

De la misma forma se utilizó un diseño no experimental con el fin de no manipular sus variables y solo observar los hechos en su forma natural. Según Mertens (2010): “la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden ser manipuladas o resulta complicado hacerlas” (p.153). Es decir, los riesgos psicosociales en el personal sin ningún tipo de manipulación a dicha variable.

Con respecto al corte es de tipo transversal según Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister (2014), “se pueden determinar las características de una población luego de acontecimientos previos, y con ello se podrá discernir si esa población se adapta a nuevas situaciones o no” (p.162). En efecto este diseño ayuda a detallar las variables en un solo tiempo y contexto organizacional.

La investigación tiene un alcance descriptivo en donde se detalla la situación actual de la organización. De la misma forma, también se identifica que la investigación es correlacional, referido a esto Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que este alcance “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre

dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81). De hecho, el motivo de este trabajo investigativo es conocer la relación entre riesgo psicosocial y bienestar laboral.

2.2. Técnicas y herramientas

La técnica utilizada fue la observación científica, la que en definitiva ayuda a indagar de forma directa las variables a investigar manteniendo una recolección de datos sistematizada a través de los instrumentos utilizados que son: el test CoPsoQ-istas21, el cuestionario de bienestar laboral y el test de Kessler. Los mismos que se describen a continuación:

El test CoPsoQ-istas21 mide el estado de los factores de riesgos psicosociales presentes en las empresas cuyo principal motor de funcionamiento es el recurso humano. Uno de los componentes más importantes para escoger este método es la validez de constructo, la misma que, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente” (p. 203). En este sentido se comprende la importancia de haber escogido este test, ayuda a dar énfasis y credibilidad a la correlación que se realizó.

Por consiguiente el test CoPsoQ-istas21 presenta 6 grandes grupos de riesgos los cuales tienen sus respectivas dimensiones psicosociales como se muestran a continuación:

Tabla 2.1.

Las dimensiones psicosociales

Grandes grupos	Dimensiones Psicosociales
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias emocionales
	Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia

Control sobre el trabajo	Influencia
	Posibilidades de desarrollo
	Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros
	Apoyo social de superiores
	Calidad de liderazgo
	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de Trabajo
Capital social	Justicia
	Confianza vertical

Fuente: Manual CoPsoQ ISTAS 21

En el cuadro 2 se observan las 20 dimensiones que se utilizaron para calcular los niveles de riesgos en los empleados de la PUCE Ambato mediante el programa SPSS.

Cabe considerar, por otra parte que para obtener las preguntas y datos del test se procedió a descargar los mismos directamente del programa informático del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ ISTAS 21, debe señalarse que el cuestionario fue adaptado a la realidad de la PUCE- Ambato en las 7 primeras preguntas que el manual da la opción de ser cambiadas, las cuales son las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario.

De esta manera, también se transcribieron cada una de las preguntas a un cuestionario en línea, de modo que se facilitase el proceso de obtención de datos. Una vez obtenidos los datos se tuvo que recurrir al cuadro resumen definiciones, preguntas y origen de las exposiciones (Anexo 1), el cual recoge las 20 dimensiones del método CoPsoQ-istas21 y las separa de acuerdo a la información, a la definición, las preguntas del cuestionario asociadas y algunas de las características de la organización del trabajo que pueden estar relacionadas con su origen (Moncada y Llorens, 2014).

En relación a la idea anterior los datos se ingresaron al sistema de análisis estadístico SPSS versión 24, que es un software estadístico con atributos de análisis de datos e ilustraciones gráficas, para obtener los resultados según las dimensiones que se encuentran en un porcentaje del más alto hasta el más bajo, en función de lo planteado se conocen los riesgos psicosociales de los empleados de la empresa, teniendo en cuenta que para la interpretación en algunas dimensiones psicosociales se realizó una recodificación invirtiendo las mismas con el objetivo de que la correlación con los datos del cuestionario de bienestar laboral sea significativa.

Según Moncada y Llorens (2014), la confiabilidad de este instrumento radica en el uso internacional que se le da en cuanto a la medición de riesgos psicosociales, de hecho, este test se encuentra disponible en más de 25 lenguas, también posee 140 publicaciones en revistas indexadas en *Medline (PubMed)*, por tal motivo, ha sido citado y utilizado por instituciones internacionales, como por ejemplo la Organización Mundial de la Salud, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el *Institute of Work, Health and Organisations* y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. De modo similar la validez de este cuestionario es afirmada por instituciones líderes internacionales en salud laboral, los cuales han estandarizado preguntas adaptables a cualquier realidad de las empresas según metodología internacional aceptada.

En relación con el cuestionario de bienestar laboral general en la versión española de Blanch J. M., Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010), manifiestan que este instrumento tiene una serie de ítems en escala Likert, en la dimensión de bienestar psicosocial donde se observan las sub-escalas de afecto, con diez ítems de una escala Likert del 1 al 7; de competencias con diez ítems, de una escala Likert de 1 a 7 y de Expectativas con veintidós ítems, en una escala Likert de 1 (está bajando) a 7 (está subiendo), en la dimensión de efectos colaterales donde se observan las sub escalas de somatización, con cinco ítems, en una escala Likert de 1 (nunca) a 7 (siempre); desgaste con cuatro ítems, en una escala Likert de 1 (nunca) a 7 (siempre) y alienación con cuatro ítems, en una escala Likert de 1 (nunca) a 7 (siempre).

Para Blanch J. M., Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010), la mayor calificación en cada dimensión constituye mayor magnitud de presencia en cada uno de las escalas, es por eso que implantaron los siguientes porcentajes como puntos de corte, con el fin de determinar presencia significativa o no significativa de cada uno de las escalas: bienestar psicosocial: puntuaciones superiores a 168 muestran presencia significancia. Efectos colaterales:

puntuaciones mayores a 52 indican presencia significativa. Para cumplir con la interpretación de datos se ocupó el sistema de análisis estadístico SPSS versión 24, teniendo en cuenta las puntuaciones antes mencionadas se caracterizaron cada una de las escalas, utilizando para el análisis interpretativo la media de las tablas de cálculo que arrojó el programa estadístico antes mencionado.

De hecho según Blanch J. M., Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010), se ha verificado la validez de este instrumento mediante un análisis de constructo en los componentes principales de las dimensiones de bienestar psicosocial y efectos colaterales, paralelamente analizaron la sumatoria de los componentes del conjunto de puntajes de las 6 escalas. De la misma forma, analizaron la fiabilidad del cuestionario mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach (alfas comprendidas entre .85 y .95) para las seis escalas.

Para comprobar la consistencia que presenta el cuestionario se presentan los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 2.2.

Confiabilidad del cuestionario de bienestar general de Blanch

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.930	13

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v.24.

Según los datos, la consistencia total del cuestionario es un índice de 0.930, en definitiva tiene una confiabilidad buena.

En lo concerniente a la escala de malestar psicológico de Kessler (K-10) está constituido por 10 ítems con respuestas a las preguntas de tipo Likert, categorizadas en una escala ordinal de cinco niveles: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

En lo referente a la calificación Aguilar, Arangueren, & Branco (2010), indican que se asigna un valor a uno a la respuesta nunca y a la respuesta siempre cinco puntos. La suma de las puntuaciones tiene un mínimo de 10 y un máximo de 50. Los rangos del instrumento presentan cuatro niveles: bajo (10- 15), moderado (16-21), alto (22-29) y muy alto (30-50).

Este instrumento se utiliza con la premisa de que sirva como validez de criterio divergente, es decir se comprobó mediante una correlación entre este cuestionario y el de bienestar laboral de Blanch que son constructos que se contraponen en sus cuestionamientos.

Para comprobar lo antes mencionado se presentan los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 2.3.

Validez convergente y divergente

	Correlaciones	Kessler Total
Kessler Total	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	137
BL. Afectos	Correlación de Pearson	-.397**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	137
BL. Competencias	Correlación de Pearson	-.290**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	137
BL. Expectativas	Correlación de Pearson	-.573**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	137
EF. Somatización	Correlación de Pearson	.571**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	137
EF. Desgaste	Correlación de Pearson	.524**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	137
EF. Alienación	Correlación de Pearson	.591**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	137

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral); *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). **Clave:** BP= Bienestar psicosocial; EF= Efectos colaterales.

En los datos expuestos en la tabla la escala de malestar mantiene una correlación negativa con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=-,397^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=-,290^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=-,573^{**}$, $p<0.01$. En dicho factor también se observa una correlación positiva con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=,571^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=,524^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=,591^{**}$, $p<0.01$. Es decir a mayor malestar menor serán los afectos, las competencias y las

expectativas, por el contrario a mayor malestar mayor somatización, desgaste y alienación.

2.3. Participantes

En el periodo que se realizó esta investigación, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato se trabajó con toda la población de 137 empleados los mismos que trabajan en oficinas, aulas de enseñanza y en limpieza. Es conveniente recalcar que dentro de este total de personas se encuentran diferentes estratos los cuales son: docentes tiempo completo, docentes tiempo parcial, administrativos y servicios generales. El tiempo para que la población conteste los cuestionarios en línea fue de 2 meses, el modo de difusión de estos instrumentos fue a través de los correos institucionales de los empleados de la organización.

La población se distribuye en: género, edad, área de trabajo y puesto de trabajo:

Tabla 2.4.

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	52	38,0%	38,0	38,0
	Masculino	85	62,0%	62,0	100,0
	Total	137	100,0%	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v.24.

En la institución prevalece el género femenino con un 62.0% equivalente a 85 personas, con respecto al género masculino con un 38.0% siendo 52 colaboradores. En tal sentido se puede observar que la mayoría de la población corresponde al sexo femenino.

Tabla 2.5.

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 31	10	7,3%	7,3	7,3
	Entre 31 y 45	87	63,5%	63,5	70,8
	Más de 45	40	29,2%	29,2	100,0
	Total	137	100,0%	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v.24.

En la institución prevalece el rango de edad entre 31 y 45 años con un 63.5% siendo 87 los trabajadores con más edad de la población, en cuanto al rango de edad de más de 45 años un 29.2% equivalente a 40 personas y al final se encuentra el rango de edad de menos de 31 años con un 7.3% lo que significa que son solo 10 los empleados que se les puede considerar como adultos jóvenes.

Tabla 2.6.

Área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	38	27,7%	27,7	27,7
	Docente Tiempo Parcial	9	6,6%	6,6	34,3
	Docente Tiempo Completo	80	58,4%	58,4	92,7
	Servicios Generales	10	7,3%	7,3	100,0
	Total	137	100,0%	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v.24.

La PUCE-Ambato tienen un porcentaje de 27.7% de trabajadores que son considerados como administrativos lo que equivale a 38 personas, mientras que el porcentaje de docentes tiempo parcial es de 6.6 % es decir 9 personas, el porcentaje de docentes tiempo completo es de 58.4% lo que equivale a 80 personas, por su parte el porcentaje de servicios generales es de 7.3% es decir 10 personas. Como se notó en la población prevalecen los docentes de tiempo completo en el periodo anual junio 2018 - julio 2019.

Tabla 2.7.

Puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	32	23,4%	23,4	23,4
	Servicios Generales	9	6,6%	6,6	29,9
	Escuela de Sistemas	9	6,6%	6,6	36,5
	Escuela Diseño	14	10,2%	10,2	46,7
	Escuela Psicología	24	17,5%	17,5	64,2
	Escuela de Lenguas	11	8,0%	8,0	72,3
	Escuela de Administración	20	14,6%	14,6	86,9
	Escuela de Jurisprudencia	12	8,8%	8,8	95,6
	Posgrados	1	,7%	,7	96,4
	Pastoral	5	3,6%	3,6	100,0
	Total	137	100,0%	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v.24.

Los puestos de trabajo se encuentran distribuidos en un porcentaje de 23.4% referente a 32 puestos en el área administrativa, en servicios generales el porcentaje es de 6.6%, en la escuela de sistemas hay un porcentaje de 6.6% , en la escuela de diseño hay un

porcentaje de 10.2 %, en la escuela de psicología tenemos un porcentaje de 17,5%, la escuela de lenguas tiene un porcentaje de 8.0%, la escuela de administración tiene un porcentaje de 14,6%, la escuela de jurisprudencia tiene un porcentaje de 8.8%, posgrados presenta un porcentaje de 7% y pastoral tiene un valor porcentual de 3.6%. Como resultado de este análisis existen más puestos administrativos en la PUCE-Ambato.

2.4. Procedimiento metodológico

Procedimiento

La investigación inició con una búsqueda de tipo bibliográfica, donde se compiló toda la información correspondiente al tema, para luego someterla a un exhaustivo análisis. Posteriormente se seleccionaron los instrumentos psicométricos de evaluación de las variables de estudio. Se trabajó con toda la población de personas que laboran en la PUCE-Ambato.

La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios en línea, los cuales fueron difundidos a través de los correos institucionales de los empleados, se les proporcionó un periodo de tiempo de dos meses para completar los cuestionarios con llamados constantes de atención para que todo el personal esté pendiente de contestar lo más pronto posible. Los cuestionarios que fueron contestados son: El test CoPsoQ-istas21, Cuestionario de Bienestar Laboral General y Escala de malestar psicológico de Kessler (K-10).

De igual modo, los datos obtenidos se computaron, tabularon e interpretaron a través del Sistema de Análisis Estadístico SPSS versión 24, que es un software estadístico con atributos de análisis de datos e ilustraciones gráficas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo trata acerca de los riesgos psicosociales los cuales posiblemente debido a la constante variabilidad de la economía actual y las diferentes realidades emocionales de los ecuatorianos afecten en la población que se evaluó de manera general en la PUCE-Ambato, por lo tanto se puedan generar en los empleados un déficit de herramientas necesarias para afrontar un problema dentro de su entorno laboral, es por eso que, el objetivo será obtener una visión amplia del contexto actual de los 137 empleados de la institución antes mencionada. Del mismo modo, pero en un plano más específico, también se indagaron los resultados en los diferentes estratos de la población con el fin de ir comparando no solo las variables psicosociales con el bienestar laboral, del mismo modo se midió el estado de malestar entre empleados con la finalidad de fortalecer los datos tanto de bienestar como de los riesgos, para de esta manera aplicar una correlación en la investigación.

3.1. Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales se establecen por las desigualdades que se generan en el desarrollo diario del trabajo entre individuos que son diferentes en todos los sentidos existenciales que produce el hecho de trabajar en condiciones que exigen relaciones con otros individuos los cuales en su desarrollo personal e institucional sus metas conllevan cumplir con sus tareas de maneras diferentes justificando los medios para alcanzar un fin determinado por motivaciones personales.

Resultados en General

Se analiza los riesgos psicosociales de manera general.

Tabla 3.1.

Riesgos psicosociales

DIMENSIÓN	N	MIN	MAX	M	DS	MAX/MIN
Ritmo de Trabajo	137	3	11	5,34	1,86	2,06
Inseguridad Empleo	137	2	10	4,96	2,62	2,01
Inseguridad Condiciones	137	4	20	12,05	4,79	1,66
Esconder Emociones	137	4	20	12,31	3,84	1,62
Cansancio	137	8	40	25,23	7,17	1,59
Influencia	137	4	20	12,85	3,84	1,56
Malestar	137	12	30	19,78	2,72	1,52
Exigencias Emocionales	137	6	20	13,74	3,35	1,46
Exigencias Cuantitativas	137	6	20	14,23	3,01	1,41
Apoyo Social Compañeros	137	4	15	10,73	2,90	1,40
Doble Presencia	137	5	20	14,31	3,41	1,40
Previsibilidad	137	2	10	7,26	1,96	1,38
Justicia	137	4	20	14,55	4,03	1,37
Calidad Liderazgo	137	4	20	14,82	4,24	1,35
Conflicto Rol	137	7	18	13,36	2,48	1,35
Superiores	137	3	15	11,53	3,39	1,30
Confianza Vertical	137	3	15	11,91	2,69	1,26
Sentimiento Grupo	137	5	15	12,18	2,63	1,23
Claridad Rol	137	7	20	16,46	3,00	1,22
Reconocimiento	137	4	15	12,39	2,50	1,21
Posibilidades Desarrollo	137	7	20	17,69	3,04	1,13
Sentido Trabajo	137	7	15	13,83	1,77	1,08
N válido (por lista)	137					

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

Como se puede observar en la tabla las 5 primeras dimensiones que puntuaron valores altos en un plano general, son las de ritmo de trabajo, inseguridad en el empleo, exigencias para esconder emociones y cansancio. Estos resultados son de los 137 empleados que formaron parte de la muestra y que contestaron de manera correcta las preguntas del test ISTAS 21. Mientras que las 5 dimensiones últimas que no puntuaron porcentajes altos, es decir, que no se les puede considerar como riesgos son: confianza vertical, sentimiento de grupo, claridad de rol, reconocimiento, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo.

Resultados por Área de Trabajo

Se analizan los riesgos psicosociales por área de trabajo:

Tabla 3.2.

Área de trabajo administrativa

Dimensiones	N	MIN	MAX	M	DS	MAX/MIN
Ritmo Trabajo	38	3,00	11,00	5,47	2,023	2,00
Inseguridad Empleo	38	2,00	10,00	5,07	2,812	1,96
Esconder Emociones	38	4,00	19,00	11,28	3,601	1,68
Inseguridad Condiciones	38	4,00	20,00	13,21	3,973	1,51
Influencia	38	4,00	20,00	13,23	3,521	1,51
Malestar	38	16,00	30,00	20,21	2,996	1,48
Cansancio	38	15,00	38,00	25,73	5,445	1,47
Apoyo Social Compañeros	38	5,00	15,00	10,76	2,755	1,39
Exigencias Emocionales	38	7,00	19,00	14,31	2,428	1,32
Calidad Liderazgo	38	5,00	20,00	15,34	3,899	1,30
Conflicto Rol	38	9,00	18,00	13,81	2,191	1,30
Justicia	38	7,00	20,00	15,60	3,483	1,28
Previsibilidad	38	3,00	10,00	7,81	1,625	1,27
Superiores	38	4,00	15,00	11,78	3,264	1,27
Doble Presencia	38	8,00	19,00	14,94	2,903	1,27
Exigencias Cuantitativas	38	10,00	19,00	15,02	2,199	1,26
Confianza Vertical	38	8,00	15,00	12,10	2,227	1,23

Sentimiento Grupo	38	8,00	15,00	12,47	2,321	1,20
Claridad Rol	38	12,00	20,00	17,39	2,444	1,14
Reconocimiento	38	9,00	15,00	13,07	1,745	1,14
Posibilidades Desarrollo	38	11,00	20,00	18,15	2,342	1,10
Sentido Trabajo	38	10,00	15,00	14,31	1,093	1,04
N válido (por lista)	38					

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde labora el personal administrativo las cinco primeras dimensiones que puntúan alto son las de ritmo de trabajo, inseguridad en el empleo, esconder emociones, inseguridad en las condiciones de trabajo e influencia. Mientras que a contraste de las que más puntúan se encuentran las cinco últimas las cuales son: Sentimiento de grupo, claridad de rol, reconocimiento, posibilidades de desarrollo y sentido de trabajo.

Tabla 3.3.

Área de trabajo docente tiempo parcial

Dimensiones	N	MIN	MAX	M	DS	MAX/MIN
Inseguridad Empleo	9	2,00	10,00	5,78	2,95	1,73
Inseguridad Condiciones	9	4,00	20,00	11,67	6,20	1,71
Apoyo Social Compañeros	9	7,00	15,00	10,56	2,70	1,42
Ritmo Trabajo	9	3,00	8,00	5,67	1,87	1,41
Influencia	9	4,00	18,00	13,56	4,50	1,33
Exigencias Esconder Emociones	9	7,00	19,00	14,67	3,71	1,30
Exigencias Emocionales	9	8,00	19,00	14,67	3,67	1,30
Malestar	9	15,00	25,00	19,89	2,93	1,26
Cansancio	9	20,00	35,00	27,89	4,94	1,25
Conflicto Rol	9	12,00	18,00	14,67	1,80	1,23
Justicia	9	11,00	20,00	16,33	3,39	1,22
Doble Presencia	9	10,00	19,00	15,67	3,12	1,21
Sentimiento Grupo	9	9,00	15,00	12,56	2,19	1,19
Calidad Liderazgo	9	12,00	20,00	16,89	3,48	1,18
Exigencias Cuantitativas	9	14,00	20,00	16,89	1,90	1,18
Superiores	9	9,00	15,00	12,78	2,39	1,17
Confianza Vertical	9	9,00	15,00	13,00	1,94	1,15
Reconocimiento	9	9,00	15,00	13,22	2,28	1,13
Previsibilidad	9	6,00	10,00	9,00	1,32	1,11
Claridad Rol	9	18,00	20,00	19,22	0,67	1,04

Posibilidades Desarrollo	9	16,00	20,00	19,22	1,39	1,04
Sentido Trabajo	9	15,00	15,00	15,00	0,00	1,00
N válido (por lista)	9					

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde laboran los docentes tiempo parcial, las cinco primeras dimensiones que puntúan alto son las inseguridad en el empleo, inseguridad en las condiciones de trabajo, apoyo social de compañeros, ritmo de trabajo e influencia. Mientras que a contraste de las que más puntúan se encuentran las cinco últimas las cuales son reconocimiento, previsibilidad, claridad de rol, posibilidades de desarrollo y sentido de trabajo.

Tabla 3.4.

Área de trabajo docente tiempo completo

Dimensiones	N	MIN	MAX	M	DS	MAX/MIN
Inseguridad Empleo	80	2,00	10,00	4,93	2,55	2,030
Ritmo Trabajo	80	3,00	10,00	5,10	1,57	1,961
Inseguridad Condiciones	80	4,00	20,00	11,38	5,05	1,758
Cansancio	80	9,00	40,00	24,30	7,83	1,646
Influencia	80	4,00	20,00	12,61	3,96	1,586
Esconder Emociones	80	5,00	20,00	12,94	3,81	1,546
Malestar	80	14,00	30,00	19,69	2,52	1,524
Exigencias Emocionales	80	6,00	20,00	13,33	3,62	1,501
Exigencias Cuantitativas	80	6,00	20,00	13,64	3,21	1,467
Doble Presencia	80	5,00	20,00	13,86	3,45	1,443
Previsibilidad	80	3,00	10,00	7,06	1,90	1,416
Conflicto Rol	80	7,00	18,00	13,09	2,61	1,375
Justicia	80	5,00	20,00	14,60	3,85	1,370
Apoyo Social Compañeros	80	5,00	15,00	11,24	2,74	1,335
Calidad Liderazgo	80	8,00	20,00	15,39	3,51	1,300
Superiores	80	6,00	15,00	12,05	2,84	1,245
Claridad Rol	80	8,00	20,00	16,11	2,91	1,241
Confianza Vertical	80	6,00	15,00	12,26	2,43	1,223
Reconocimiento	80	6,00	15,00	12,43	2,40	1,207
Sentimiento Grupo	80	5,00	15,00	12,49	2,52	1,201
Posibilidades Desarrollo	80	7,00	20,00	17,86	2,86	1,120
Sentido Trabajo	80	8,00	15,00	13,63	1,80	1,101
N válido (por lista)	80					

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde laboran los docentes tiempo completo, las cinco primeras dimensiones que puntúan alto son las de inseguridad en el empleo, ritmo de trabajo, inseguridad en las condiciones de trabajo, cansancio e influencia. Mientras que a contraste de las que más puntúan se encuentran las cinco últimas las cuales son confianza vertical, reconocimiento, sentimiento de grupo, posibilidades de desarrollo y sentido de trabajo.

Tabla 3.5.

Área de trabajo servicios generales

Dimensiones	N	MIN	MAX	M	DS	MAX/MIN
Superiores	10	3,00	11,00	5,20	2,30	2,12
Calidad Liderazgo	10	4,00	11,00	6,40	2,01	1,72
Inseguridad Empleo	10	2,00	7,00	4,10	2,18	1,71
Confianza Vertical	10	3,00	12,00	7,40	2,88	1,62
Reconocimiento	10	4,00	14,00	8,80	3,16	1,59
Influencia	10	8,00	20,00	12,70	3,89	1,57
Previsibilidad	10	2,00	8,00	5,10	1,91	1,57
Ritmo Trabajo	10	3,00	10,00	6,50	2,92	1,54
Sentimiento Grupo	10	6,00	12,00	8,20	1,75	1,46
Posibilidades Desarrollo	10	7,00	19,00	13,20	4,21	1,44
Inseguridad Condiciones	10	8,00	19,00	13,40	3,34	1,42
Justicia	10	4,00	12,00	8,60	2,95	1,40
Claridad Rol	10	7,00	18,00	13,20	3,49	1,36
Conflicto Rol	10	10,00	17,00	12,60	2,59	1,35
Exigencias Emocionales	10	8,00	19,00	14,10	3,84	1,35
Apoyo Social Compañeros	10	4,00	9,00	6,70	1,83	1,34
Cansancio	10	8,00	38,00	28,30	8,31	1,34
Doble Presencia	10	5,00	19,00	14,20	4,73	1,34
Exigencias Cuantitativas	10	8,00	18,00	13,50	3,10	1,33
Esconder Emociones	10	4,00	12,00	9,10	2,28	1,32
Malestar	10	12,00	23,00	18,80	3,12	1,22
Sentido Trabajo	10	7,00	15,00	12,60	3,10	1,19
N válido (por lista)	10					

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde labora el personal de servicios generales, las cinco primeras dimensiones que puntúan alto son las de superiores, calidad de liderazgo, inseguridad en el empleo, confianza vertical y reconocimiento. Mientras que a contraste de las que más puntúan se encuentran las cinco últimas las cuales son las de doble presencia, exigencias cuantitativas, esconder emociones, malestar y sentido de trabajo.

3.2. Bienestar Laboral

El bienestar es un rasgo importante en la salud mental laboral de los trabajadores para que se desenvuelvan de manera exitosa en el puesto que emprenden su labor diaria dentro de la empresa, es por eso que para caracterizarlo es necesario indagar un punto en el que sea importante para poder compararlo con el riesgo psicosocial, por tanto se utilizó el cuestionario de bienestar laboral general y para que exista más confiabilidad se aplicó paralelamente un cuestionario contraste que fue el de Kessler.

Resultados por Área de Trabajo

Se analizan los riesgos psicosociales por área de trabajo:

Tabla 3.6.

Área de trabajo administrativo

	N	MIN	MAX	M	DS
Dimisiones					
Expectativas	38	100,00	140,00	122,6053	12,20221
Competencias	38	16,00	70,00	57,6579	10,19347
Afectos	38	22,00	70,00	54,5789	10,91894
N válido (por lista)	38				

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde labora el personal administrativo la dimensión de expectativas tiene más relación con los riesgos psicosociales aunque no es muy significativa, hay una posibilidad mínima la cual puede o no causar malestar en el personal administrativo de la organización. Mientras que las dimensiones de competencias y expectativas tienen una presencia significativa para el factor de efectos colaterales los cuales si no se tratan de manera inmediata pueden generar enfermedades psicológicas laborales.

Tabla 3.7.

Área de trabajo docente tiempo parcial

Dimensiones	N	MIN	MAX	M	DS
Expectativas	9	115,00	140,00	131,1111	9,67528

Competencias	9	34,00	70,00	61,5556	11,12555
Afectos	9	40,00	70,00	61,1111	9,21201
N válido (por lista)	9				

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde laboran los docentes de tiempo parcial la dimensión de expectativas tiene más relación con los riesgos psicosociales aunque no es muy significativa, hay una posibilidad mínima la cual puede o no causar malestar en el personal administrativo de la organización. Mientras que las dimensiones de competencias y expectativas tienen una presencia significativa para el factor de efectos colaterales los cuales, si no se tratan de manera inmediata, pueden generar enfermedades psicológicas laborales.

Tabla 3.8.

Área de trabajo docente tiempo completo

DIMENSIONES	N	MIN	MAX	M	DS
Expectativas	80	80,00	140,00	121,3250	15,25046
Competencias	80	10,00	70,00	54,7625	15,07638
Afectos	80	10,00	70,00	52,2750	14,79734
N válido (por lista)	80				

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde laboran los docentes de tiempo completo la dimensión de expectativas tiene más relación con los riesgos psicosociales aunque no es muy significativa, hay una posibilidad mínima la cual puede o no causar malestar en el personal administrativo de la organización. Mientras que las dimensiones de competencias y expectativas tienen una presencia significativa para el factor de efectos colaterales los cuales si no se tratan de manera inmediata pueden generar enfermedades psicológicas laborales.

Tabla 3.9.

Área de trabajo servicios generales

DIMENSIONES	N	MIN	MAX	M	DS
Expectativas	10	89,00	136,00	115,1000	15,77938

Competencias	10	30,00	70,00	54,6000	11,66381
Afectos	10	30,00	66,00	53,3000	11,31420
N válido (por lista)	10				

Nota: M=Media, DS=Desviación Estándar

En la tabla se puede notar que en el área donde labora el personal de servicios generales la dimensión de expectativas tiene más relación con los riesgos psicosociales aunque no es muy significativa, hay una posibilidad mínima la cual puede o no causar malestar en el personal administrativo de la organización. Mientras que las dimensiones de competencias y expectativas tienen una presencia significativa para el factor de efectos colaterales los cuales si no se tratan de manera inmediata pueden generar enfermedades psicológicas laborales.

3.3. Correlación entre CoPsoQ-istas21 (versión 2), el cuestionario de bienestar laboral General de Blanch y la escala de malestar psicológico de Kessler

El análisis de correlación entre los dos variables de estudio, riesgo psicosociales y bienestar laboral se establece mediante el coeficiente de correlación de Pearson (r), el cual intenta analizar el comportamiento relacional entre las siguientes dimensiones (ver tabla 3.10.)

Tabla 3.10.

Correlaciones entre las dimensiones de los riesgos psicosociales y bienestar laboral.

CORRELACIONES	MALESTAR			BIENESTAR			
	Kessler Total	BP. Afectos	BP. Competencias	BP. Expectativas	EF. Somatización	EF. Desgaste	EF. Alienación
EP. Ritmo Trabajo	-,029	,025	,043	-,181*	-,025	-,130	,038
EP. Exigencias Cuantitativas	-,484**	,290**	,179*	,396**	-,491**	-,572**	-,317**
EP. Exigencias Emocionales	-,533**	,366**	,321**	,393**	-,380**	-,502**	-,350**
EP. Exigencias Esconder Emociones	-,384**	,272**	,182*	,379**	-,222**	-,362**	-,324**
CTF. Doble Presencia	-,451**	,277**	,193*	,318**	-,493**	-,427**	-,442**
CST. Influencia	-,044	,126	,085	,234**	-,020	-,059	-,027
CST. Posibilidades Desarrollo	-,287**	,345**	,276**	,560**	-,314**	-,196*	-,409**
CST. Sentido Trabajo	-,292**	,253**	,198*	,499**	-,177*	-,166	-,273**
AS. Claridad Rol	-,342**	,412**	,327**	,606**	-,228**	-,256**	-,223**
AS. Conflicto Rol	-,249**	,240**	,187*	,218*	-,302**	-,362**	-,390**
AS. Apoyo Social Compañeros	-,101	,254**	,165	,314**	-,119	-,119	-,175*
AS. Sentimiento Grupo	-,385**	,346**	,201*	,576**	-,341**	-,253**	-,360**
AS. Superiores	-,213*	,307**	,252**	,386**	-,230**	-,276**	-,281**
AS. Calidad Liderazgo	-,223**	,269**	,221**	,435**	-,173*	-,266**	-,248**
AS. Previsibilidad	-,238**	,377**	,293**	,447**	-,187*	-,341**	-,181*
CT. Reconocimiento	-,332**	,348**	,223**	,492**	-,243**	-,254**	-,324**
CT. Inseguridad Empleo	-,219**	,210*	,181*	,305**	-,148	-,185*	-,165
CT. Inseguridad Condiciones	-,220**	,188*	,174*	,201*	-,179*	-,242**	-,224**
CS. Confianza Vertical	-,282**	,257**	,138	,437**	-,218*	-,296**	-,277**
ISTAS Cansancio	-,586**	,373**	,227**	,446**	-,619**	-,637**	-,437**
ISTAS Malestar	-,402**	,151	,052	,192*	-,127	-,121	-,152

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral); *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Clave: EP= Exigencias psicológicas en el

trabajo; CTF= Conflicto trabajo familia; CST= Control sobre el trabajo; AS= Apoyo social y calidad de liderazgo; CT= Compensaciones del trabajo; CS= Capital social. **Clave:**

BP= Bienestar psicosocial; EF= Efectos colaterales.

Con relación a la tabla presentada anteriormente, se encontró que los coeficientes de correlación de los factores de riesgo psicosocial con las escalas de bienestar laboral tienen una dependencia significativa al nivel 0.01 (bilateral) como también al nivel 0.05 (bilateral), lo que en definitiva confirma la hipótesis que fue planteada, la misma que argumentaba que existe concordancia entre la variable independiente y la dependiente, concretizando se presentó una correlación negativa entre el factor referente al EP (Exigencias psicológicas en el trabajo) ritmo de trabajo con la escala de BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=-,181^*$, $p<0.05$.

En cuanto al factor EP (Exigencias psicológicas en el trabajo) exigencias cuantitativas se aprecia una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,290^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,179^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,396^{**}$, $p<0.01$. Por el contrario dentro del mismo factor también se nota una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,491^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,572^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,317^{**}$, $p<0.01$.

Con referencia al factor EP (Exigencias psicológicas en el trabajo) exigencias emocionales se evalúa una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,366^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,321^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,393^{**}$, $p<0.01$. En contraste dentro del mismo factor también se nota una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,380^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,502^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,350^{**}$, $p<0.01$.

Con respecto al factor EP (Exigencias psicológicas en el trabajo) exigencias de esconder emociones se calcula una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,272^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,182^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,379^{**}$, $p<0.01$. Dentro del mismo factor también se nota una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,222^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,362^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,324^{**}$, $p<0.01$.

En lo concerniente al factor CTF (Conflicto trabajo familia) doble presencia se computa una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,277^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,193^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar

psicosocial) expectativas $r=,318^{**}$, $p<0.01$. En el mismo factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,493^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,427^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,442^{**}$, $p<0.01$.

En lo que se refiere al factor CST (Control sobre el trabajo) influencia se calcula una correlación positiva con la escala BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,234^{**}$, $p<0.01$.

En lo que se refiere al factor CST (Control sobre el trabajo) posibilidades de desarrollo se deduce una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,345^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,276^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,560^{**}$, $p<0.01$. En tal sentido en el mismo factor también existe una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,314^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,196^{*}$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,409^{**}$, $p<0.01$.

En lo que se refiere al factor CST (Control sobre el trabajo) sentido de trabajo se encontró una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,253^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,198^{*}$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,499^{**}$, $p<0.01$. De igual forma en el mismo factor también existe una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,177^{*}$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,273^{**}$, $p<0.01$.

En cuanto al factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) claridad de rol se aprecia una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,412^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,327^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,606^{**}$, $p<0.01$. Por el contrario dentro del mismo factor también se nota una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,228^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,256^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,223^{**}$, $p<0.01$.

Con referencia al factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) conflicto de rol se evalúa una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,240^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,187^{*}$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,218^{*}$, $p<0.05$. En contraste dentro del mismo factor también se nota una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales)

somatización $r=-,302^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,362^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,390^{**}$, $p<0.01$.

En el factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) apoyo social de los compañeros se observa una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,254^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,314^{**}$, $p<0.01$. En el mismo factor también se nota una correlación negativa con la escala de EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,175^{*}$, $p<0.01$.

En lo concerniente al factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) sentimiento de grupo se computa una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,346^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,201^{*}$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,576^{**}$, $p<0.01$. En el mismo factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,341^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,253^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,360^{**}$, $p<0.01$.

En cuanto al factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) superiores se mantiene una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,307^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,252^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,386^{**}$, $p<0.01$. En dicho factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,230^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,276^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,281^{**}$, $p<0.01$.

En el factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) superiores se mantiene una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,307^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,252^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,386^{**}$, $p<0.01$. En dicho factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,230^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,276^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,281^{**}$, $p<0.01$.

Mientras en el factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) calidad de liderazgo se calculó una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,269^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,221^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,435^{**}$, $p<0.01$. En este factor también se observa

una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,173^*$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,266^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,248^{**}$, $p<0.01$.

En cuanto al factor AS (Apoyo social y calidad de liderazgo) previsibilidad se mantuvo una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,377^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,293^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,447^{**}$, $p<0.01$. En contraste en este factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,187^*$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,341^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,181^*$, $p<0.05$.

En referencia al factor CT (compensaciones del trabajo) reconocimiento se observó una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,348^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,223^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,492^{**}$, $p<0.01$. En contraste en este factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,243^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,254^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,324^{**}$, $p<0.01$.

Sobre el factor CT (compensaciones del trabajo) inseguridad sobre el empleo se presentó una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,210^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,181^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,305^{**}$, $p<0.01$. En referencia a este factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,185^*$, $p<0.05$.

En referencia al factor CT (compensaciones del trabajo) inseguridad sobre las condiciones del trabajo se identificó una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,188^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,174^*$, $p<0.05$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,201^*$, $p<0.05$. En el mismo factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,179^*$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,242^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,224^{**}$, $p<0.01$.

Otro punto es el factor CS (Capital social) confianza vertical en donde se estableció una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,257^{**}$, $p<0.01$;

BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,437^{**}$, $p<0.01$. Por otra parte en dicho factor también se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,218^*$, $p<0.05$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,296^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,277^{**}$, $p<0.01$.

Así mismo en el factor ISTAS cansancio se calculó una correlación positiva con las escalas: BP (Bienestar psicosocial) afectos $r=,373^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) competencias $r=,227^{**}$, $p<0.01$; BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,446^{**}$, $p<0.01$. Por otro lado en el mismo factor se observa una correlación negativa con las escalas: EF (Efectos Colaterales) somatización $r=-,619^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) desgaste $r=-,637^{**}$, $p<0.01$; EF (Efectos Colaterales) alienación $r=-,437^{**}$, $p<0.01$.

Al final el factor ISTAS malestar tuvo una correlación positiva con la escala BP (Bienestar psicosocial) expectativas $r=,192^*$, $p<0.05$.

Con los resultados conseguidos se ha determinado en qué medida la presencia de la variable riesgo psicosocial influye en la presencia de la variable bienestar laboral.

3.4 PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

3.4.1 Tema: Programa de prevención de riesgos psicosociales para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

3.1.2 Datos informativos:

Unidad Ejecutora

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Beneficiarios Directos

Personal docente, administrativo y servicios generales de la PUCE-Ambato

Beneficiarios indirectos

Estudiantes de la PUCE-Ambato y público en general

Lugar:

Tungurahua - Ambato

Dirección:

Av. Manuelita Sáenz. Ambato EC180207, Ambato 180207

3.1.3 Objetivo

3.1.3. Objetivo General

Identificar los principales factores psicosociales y elaborar un programa de prevención en la PUCE-Ambato con el fin mejorar el bienestar laboral de los trabajadores

3.1.4. Reseña

Para recaudar información relevante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato se basa en la página oficial de dicha institución.

Esta organización es parte de una red nacional e internacional de universidades pontificias, lo que representa un prestigio ganado a pulso desde hace 70 años en el Ecuador y 30 en el centro del país. Su comunidad universitaria está consagrada a la formación de profesionales de alto nivel, en la cual se prioriza la formación de alta calidad

para aportar con compromiso al desarrollo de la sociedad ecuatoriana en sus diferentes ámbitos. Se ha convertido en un referente de la educación superior con un cuerpo docente probo y capacitado para satisfacer las demandas del mundo contemporáneo mediante el diálogo permanente entre la ciencia y la fe. Además, su trayectoria y reconocimiento en el país se ven reflejados en la alta demanda de sus estudiantes a nivel laboral, porque la sociedad ecuatoriana conoce la calidad profesional y humana que comparten sus graduados.

La excelencia educativa les permite ubicarse en los estándares más elevados en las evaluaciones nacionales, ubicándose como agente de cambio en su entorno, lo que ha significado un constante esfuerzo y dedicación de sus docentes, estudiantes y personal administrativo. Estos logros se ven recompensados dentro de su Sistema de Becas y Ayudas Económicas, que adicionalmente permite que estudiantes de escasos recursos reciban apoyo a sus estudios a través de la pensión diferenciada. Por otro lado, sus educandos mantienen tutorías personalizadas que permiten un mejoramiento constante en las aulas, en proyectos de vinculación, prácticas profesionales, seminarios, congresos, debates y demás proyectos en los que se desenvuelven cada semestre. En la misma línea de beneficios, adicional a su formación profesional, en su comunidad universitaria se realizan actividades lúdicas, deportivas, espirituales y culturales. También es necesario resaltar que la institución, al ser parte de la PUCE, permite la movilidad inter sedes a nivel nacional, siendo una universidad pluricultural e inclusiva de puertas abiertas a diferentes grupos sociales. Todo lo mencionado permite que el estudiante se prepare y se construya como profesional y como ser humano para cumplir con el legado que nos dejó San Ignacio de Loyola: “Ser más para servir mejor”.

3.1.5. Antecedentes

Para elaborar el programa de prevención fue necesario evaluar los riesgos psicosociales existentes en la institución a través de la aplicación del instrumento ISTAS 21, el cual arrojó porcentajes altos en 4 dimensiones psicosociales: ritmo de trabajo, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias de esconder emociones y cansancio.

A partir de ello se observó que estos resultados influyen de manera negativa en el bienestar laboral de los trabajadores de la PUCE-Ambato, es así que mediante este

programa se pretende controlar y mitigar los riesgos que impiden el desarrollo normal de los individuos que forman parte de esta institución.

En detalle los principales riesgos psicosociales que están afectando el bienestar de los trabajadores son:

Ritmo de trabajo.- exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Inseguridad sobre el empleo.- la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de *empleabilidad*.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.- es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Exigencias de esconder emociones.- exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.

Tabla 3.11.

Programa de prevención de riesgos psicosociales para la Pontificia universidad Católica del Ecuador sede Ambato

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS	EVALUACION TIEMPO
Ritmo de trabajo	Rediseñar el programa de pausas activas Taller de organización del tiempo laboral	Mejorar el ritmo de trabajo de los empleados	Representante del departamento de seguridad y salud ocupacional	Cada 6 meses	Personal docente, administrativo y servicios generales de la PUCE-Ambato	Computadoras Proyectores Trípticos Papelotes Marcadores	Terminado cada periodo semestral
Inseguridad sobre el empleo	Otorgar incentivos o bonos por alcanzar metas laborales	Brindar un lugar de trabajo seguro y estable para los empleados	Representante del departamento de seguridad y salud ocupacional junto con el departamento de recursos humanos.	Cada 6 meses	Personal docente, administrativo y servicios generales de la PUCE-Ambato	Tiempo para dar seguimiento a los empleados.	Terminado cada periodo semestral
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Distribuir actividades de acuerdo a habilidades y capacidades de cada empleado.	Crear un ambiente de trabajo sistematizado y confortable para los empleados.	Representante del departamento de seguridad y salud ocupacional	Cada 6 meses	Personal docente, administrativo y servicios generales de la PUCE-Ambato	Hojas de papel Tiempo	Terminado cada periodo semestral

Esconder emociones	Taller de empatía emocional	Mejorar el estado emocional de los trabajadores de la institución	Representante del departamento de seguridad y salud ocupacional junto con practicantes de la escuela de psicología	Cada 6 meses	Personal docente, administrativo y servicios generales de la PUCE-Ambato	Proyectores Trípticos Papelotes Marcadores	Terminado cada periodo semestral
--------------------	-----------------------------	---	--	--------------	--	---	----------------------------------

3.1.6. Valoración del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales

El programa de prevención de riesgos psicosociales que se realizó en este trabajo de investigación, fue revisado por expertos y beneficiarios, los cuales revisaron su funcionalidad y propiedades, de modo que las actividades puedan ser ejecutadas en la comunidad universitaria, se emitió un certificado de valoración que se encuentra en la sección de anexos.

El beneficiario que valoró el programa de prevención de riesgos psicosociales fue Víctor Uribe, Dr. Encargado del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional en la PUCE-Ambato. Del mismo modo otro beneficiario fue Carolina Chico técnico de seguridad y salud ocupacional de la PUCE-Ambato.

Por otro lado, el experto que valoró el plan de prevención de riesgos psicosociales fue Eleonor Pardo. Docente de la escuela de Psicología de la PUCE-Ambato.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La fundamentación teórica en este proyecto de investigación fue necesario para el desarrollo del mismo, a través de artículos de revistas, tesis y libros, con el objetivo de enriquecer el tema y tener una base extensa para desarrollar los elementos que intervienen en los riesgos psicosociales y el bienestar laboral, es decir despejar las dudas sobre dichos temas para aportar con actividades que tengan efectos positivos posterior a su ejecución en el personal de la PUCE-Ambato.
- Posterior a la evaluación de los 21 factores de riesgos psicosociales con respecto a: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, exigencias emocionales, doble presencia, Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, apoyo social de los compañeros, apoyo social de los superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, calidad de rol, conflicto de rol, reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, confianza vertical. Se determinó la existencia de riesgos psicosociales en 137 trabajadores de las áreas administrativas, docentes y servicios generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, se usó el instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21 versión media, obteniendo porcentajes altos en las dimensiones de ritmo de trabajo, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo y exigencias de esconder emociones. De igual manera se encontraron resultados bajos en las dimensiones de claridad de rol, reconocimiento, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo.
- En lo que respecta a los componentes del bienestar laboral general, como son, el bienestar psicosocial y efectos colaterales, se determinó que el bienestar psicosocial con sus factores de afectos, competencias y expectativas son los que más afecta a la población de trabajadores de la PUCE-Ambato, en contraste efectos colaterales muestra porcentajes bajos de afectación en dichos individuos.

- En base a los datos obtenidos en la investigación se afirma que la hipótesis de que existe relación directa entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral, teniendo en cuenta que a mayores riesgos menor bienestar laboral en el personal de la PUCE-Ambato.
- Finalmente, según las observaciones y el análisis de resultados obtenido, se afirmó que la empresa necesita ejecutar un programa de prevención de riesgos psicosociales, motivo por el cual se logró diseñar el mismo mediante la respectiva validación por especialistas y beneficiarios.

4.2. Recomendaciones

- La PUCE-Ambato debe ejecutar las actividades del programa para fortalecer los factores con niveles altos de riesgo psicosocial en los trabajadores para el bienestar de las ambas partes.
- El personal encargado del departamento de seguridad y salud ocupacional debería realizar un seguimiento y control de los riesgos calculados para mejorar el bienestar de los colaboradores de la PUCE-Ambato.
- En referencia al bienestar laboral, sería conveniente continuar con estudios enfocados en analizar los factores que lo predicen, en efecto un bienestar positivo en los trabajadores de la organización, generaría aspectos efectivos tangibles en el desarrollo personal y profesional de los mismos.
- Al realizar el proceso de aplicación del instrumento al personal de la PUCE-Ambato, considerar que sea un periodo de tiempo prudencial en el que toda la población pueda realizar sin presión el llenado de la herramienta CoPsoQ ISTAS 21 para obtener mejores resultados abarcando a todos los empleados de dicha institución.

Bibliografía

- Aguilar, M., Arangueren, M., & Branco, A. (2010). Adaptación argentina de la Escala de Malestar Psicológico de Kessler (k10). *Revista de psicología*, 28 (2), 310- 340. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/1464/1411>
- Alonso P. (2017). *Implementación del departamento de seguridad e higiene industrial*. México: Grin Verang.
- Atalaya M. (1999). *Satisfacción Laboral y productividad*. Obtenido de Revista de Psicología : <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Atehortúa Bustamante & Valencia. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 157-170.
- Blanch, Josep M., Sahagún, Miguel, Cantera, Leonor, & Cervantes, Genís. (2010). Questionnaire of General Labor Well-Being: Structure and Psychometric Properties. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(Vol2.), 157-170. Recuperado en 18 de junio de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007&lng=es&tlng=en
- Calderón G y Castaño G. (2005). *Investigacion en Administracion en America Latina*. Colombia: Edigraficas.
- Campbell, A., Converse, P., & Rodgers, W. (1976). *The quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions*. Nueva York: Russel Sage Foundation.
- Chiang M. Martín M. y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid - España: Univ Pontifica Comillas.
- Chiavenato I, .. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw Hill.
- Cortés J. (2007). *Es seguridad e higiene en el trabajo*. México: Tebar.

- CoPsoQ Ista 21 (n.d.) Recuperado de <http://www.istas.net/copsoq/>
- Consejo Directivo IESS. (2010). Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo. Ecuador.
- Cuesta A. (2010). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
- Davis K. & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Escribano O. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. Arán Ediciones.
- Garzón M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá -Colombia: Universidad de Colombia.
- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 224-238.
- González A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Colombia: Universidad del Norte.
- González D. (2007). *Ergonomía y psicología*. España: FC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández A. (2005). *Seguridad e higiene industrial*. México: Limusa.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias. México : McGraw Hill.
- Lacruz M. (2007). *Psicología Social, Un compromiso aplicado a la salud*. . España: Universidad de Zaragoza.
- Llaneza J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada*. España: Lex Nova.
- Mansilla F. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. España.
- Marchant L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. México: Juan Carlos Martínez Coll.

- Marín M. (2004). *Fundamentos en salud ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Menéndez F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. España: Lex Nova.
- Mertens, (2010). *Investigación y evaluación en educación y psicología: integrando la diversidad. Con métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos*. (3ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publicaciones
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. En J. Meliá et ál. (eds.), *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos* (pp. 13-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Mondelo Gregori & Barrau. (2010). *Ergonomia I. Fundamentos*. Barcelona - España: Univ. Politèc. de Catalunya.
- Moncada, S., & Llorens. C. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21, 21(versión 2), 245. Recuperado de [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2(24-07-2014).pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Panorama Laboral 2010 de América Latina y el Caribe*. Oficina regional para América Latina y el Caribe 2004. Recuperado de goo.gl/JrgWCT
- Organización Mundial de la Salud, (1981). *Estrategia mundial de salud para todos en el año 2000*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, Serie "Salud para todos", n 3.
- Obregón M. (2016). *Fundamentos de ergonomía*. México: Grupo Editorial Patria.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park: Sage.
- Pujol-Cols, L., y Arraigada, M. (2017). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Copsoq-Istas 21 y aplicación en docentes universitarios argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30(55), X-X. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.Cao30-55.ppcr>.
- Rodriguez, Y., & Quiñones, A. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 7-17.

- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*, 50(5), 310-314. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10975126>
- Ryan, R., Huta, V., & Deci, E. (2008). Vivir bien: una perspectiva de la teoría de la autodeterminación sobre la eudaimonia. *Diario de estudios de la felicidad*, 139-170.
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, Trabajo y Salud*, 20(1), 4-9.
- Shaughnessy, J.J., Zechmeister, E.B., & Zechmeister, J.S. (2014). *Métodos de Investigación en Psicología* (7ma Ed, pp.147-162). México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A.DEC.V.
- Segura, M., & Ramos, V. (2009). *Psicología de la Felicidad*. *Avances en Psicología*, 9-22.
- Schnall, P. (2009). Work, Psychosocial Stressors and the Bottom Line.
- Social, L. d. (2001). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Trujillo R. (2014). *Seguridad Ocuacional*. Bogotá -Colombia: Ecoe Ediciones.
- Wayne & Noe. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo N° 1: Cuadro resumen definiciones, preguntas y origen de las exposiciones.

EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido? 25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? 25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.	¿Estás preocupado por... 28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato? 28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en <u>paro</u>?	Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	¿Estás preocupado por si te... 28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? 28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? 28.c) cambian de tareas <u>contra</u> tu voluntad?	Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (<u>mismo</u> sector, territorio...).
	28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.	24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.
	24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	
	25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	
	25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.
		En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Anexo N° 2: Validación de la Propuesta – Beneficiarios y Especialistas

	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL
Área de formación profesional del/a evaluador/a:		
Nombre:	<u>WILSON HERNANDEZ GARCIA</u>	
Empresa:	<u>PSE ALBERTO</u>	
Cargo que ocupa:	<u>Gerente General</u>	
Tiempo dentro del cargo:	<u>4 años</u>	
Ultimo grado académico alcanzado:	<u>GRADO EN PSICOLOGIA</u>	
  Firma y sello del evaluador		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO VALIDACION DE PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado/a para validar el programa de prevención de riesgos psicosociales, que es parte del proyecto de investigación "Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención", desarrollado por Christian Santiago Tubón Pilatagsi, estudiante de la carrera Psicología Organizacional de la pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato

La población con la que se trabajará está conformada por el personal administrativo, docente y servicios generales de la PUCE-Ambato.

DISEÑO TÉCNICO DEL PROGRAMA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Nombre del programa						X
Formato del programa						X
Número de actividades planeadas						X
El programa se adecua a las características culturales de la población						X
El programa se adecua a las características psicológicas laborales de los beneficiarios						X
Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios						X
El planteamiento tiene calidad						X
Se identifica el objetivo general de la propuesta						X

Comentario:



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Gissela Paredes Oliva Paredes

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional

Tiempo dentro del cargo: 5 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Cuarto Nivel



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

UNIDAD DE SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL

Firma y sello del evaluador



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO VALIDACION DE PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado/a para validar el programa de prevención de riesgos psicosociales, que es parte del proyecto de investigación "Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención", desarrollado por Christian Santiago Tubón Pilatagsi, estudiante de la carrera Psicología Organizacional de la pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato

La población con la que se trabajará está conformada por el personal administrativo, docente y servicios generales de la PUCE-Ambato.

DISEÑO TÉCNICO DEL PROGRAMA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Nombre del programa						X
Formato del programa						X
Número de actividades planeadas						X
El programa se adecua a las características culturales de la población						X
El programa se adecua a las características psicológicas laborales de los beneficiarios						X
Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios						X
El planteamiento tiene calidad						X
Se identifica el objetivo general de la propuesta						X

Comentario:

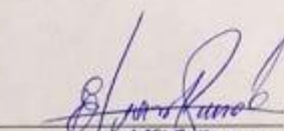


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Elton Virginia Pardo Paredes
Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Cargo que Sede Ambato
ocupa: Docente de la Escuela de Psicología
Tiempo dentro del
cargo: 4 años y medio
Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Gestión del Talento Humano.


Firma y sello del evaluador



CUESTIONARIO VALIDACION DE PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado/a para validar el programa de prevención de riesgos psicosociales, que es parte del proyecto de investigación "Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención", desarrollado por Christian Santiago Tubón Pilatagsi, estudiante de la carrera Psicología Organizacional de la pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato

La población con la que se trabajará está conformada por el personal administrativo, docente y servicios generales de la PUCE-Ambato.

DISEÑO TÉCNICO DEL PROGRAMA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Nombre del programa						/
Formato del programa						/
Número de actividades planeadas						/
El programa se adecua a las características culturales de la población						/
El programa se adecua a las características psicológicas laborales de los beneficiarios						/
Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios						/
El planteamiento tiene calidad						/
Se identifica el objetivo general de la propuesta						/

Comentario:

Ninguno