



# **Universidad de Cuenca**

Facultad de Ciencias Químicas

Maestría en Seguridad e Higiene Industrial

Tercera Cohorte

## **PREVALENCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL AZUAY**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del  
título de Magíster en Seguridad e Higiene Industrial**

**AUTORA:**

**Mónica Fabiola Placencia Orellana**

**C.I.: 0104091079**

**correo electrónico: monipo2010@hotmail.com**

**DIRECTOR:**

**Ing. Sonia Margoth Astudillo Ochoa**

**C.I.: 0104044474**

**Cuenca, Ecuador**

**19 – octubre - 2020**



## RESUMEN

La evolución en el ámbito laboral genera condiciones competitivas, las que generan desgaste físico y mental en los empleados. En este ambiente surgen situaciones riesgosas que amenazan la salud y el ambiente laboral de los empleados. Así el presente trabajo busca determinar la prevalencia de los riesgos psicosociales existentes en el personal administrativo y operativo del Seguro Social Campesino del Azuay, participando 143 trabajadores, de los cuales 22 son administrativos y 121 operativos. Se aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, junto con otro instrumento para reunir datos sociodemográficos. Los resultados del test demostraron que los empleados mantienen una incidencia de riesgo alto superior al 50% en las dimensiones de riesgos de psicosociales. Con el análisis estadístico se determinó que existe dependencia entre los riesgos asociados a las exigencias psicológicas y trabajo activo y la edad y antigüedad en el puesto, de igual manera entre los riesgos relacionados con la compensación y el área de trabajo. Con esta información se estructuró recomendaciones y estrategias aplicables en la entidad, que buscan reducir la incidencia de riesgo en las dimensiones con mayor afectación.

**Palabras Clave:** Prevalencia. Riesgo psicosocial. Nivel de riesgo. Seguro Campesino.



## ABSTRACT

The evolution in the work environment generates competitive conditions, which generate physical and mental wear on the employees. In this environment, risky situations arise that threaten the health and work environment of employees. Thus, the present work seeks to determine the prevalence of psychosocial risks existing in the administrative and operational staff of the Azuay Rural Social Security, involving 143 workers, of whom 22 are administrative and 121 are operational. The SUSESO / ISTAS 21 questionnaire was applied, along with another instrument to gather sociodemographic data. The test results showed that employees maintain a high risk incidence of more than 50% in the dimensions of social support in the company, compensation and double presence. With the statistical analysis it was determined that there are significant correlations between age and dimensions such as social support ( $p = 0.03$ ), compensations ( $p = 0.027$ ) and double presence ( $p = 0.015$ ). In addition, the statistical correlation of the seniority of employees with the dimensions of: social support ( $p = 0.05$ ), compensation ( $p = 0.03$ ) and double presence ( $p = 0.036$ ) is evident. Finally, statistical relationships between the work area and the dimensions of: active work and skills development (0.008), social support ( $p = 0.036$ ), and double presence ( $p = -0.002$ ) were identified. With this information, recommendations and strategies applicable in the entity were structured, which seek to reduce the incidence of risk in the dimensions with the greatest impact.

**Keywords:** Psychosocial. Risk level. Peasant insurance. Incidence



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN.....  | 2  |
| ABSTRACT .....                                      | 3  |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                          | 4  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                              | 6  |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....                               | 7  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                              | 7  |
| AGRADECIMIENTO .....                                | 11 |
| DEDICATORIA .....                                   | 12 |
| CAPÍTULO I.....                                     | 13 |
| GENERALIDADES .....                                 | 13 |
| 1.1. INTRODUCCIÓN.....                              | 13 |
| 1.2. Planteamiento del problema .....               | 15 |
| 1.3. Justificación e importancia del problema ..... | 17 |
| 1.4. Hipótesis.....                                 | 18 |
| 1.5. Objetivos .....                                | 18 |
| 1.5.1. Objetivo general .....                       | 18 |
| 1.5.2. Objetivos específicos.....                   | 19 |
| Capítulo II .....                                   | 20 |
| Marco teórico.....                                  | 20 |
| 2.2. Seguridad y salud ocupacional.....             | 20 |
| 2.3. Riesgo Laborales.....                          | 22 |
| 2.4. Riesgos psicosociales .....                    | 24 |
| 2.5. Seguro Social Campesino del Azuay .....        | 27 |



|   |    |
|---|----|
| 2.5.1. Misión .....   | 27 |
| 2.5.2. Visión.....  | 28 |
| 2.5.3. Composición del Seguro Social Campesino (SSC) del Azuay .....  | 28 |
| 2.5.4. Reseña histórica .....   | 29 |
| CAPÍTULO III.....   | 31 |
| METODOLOGÍA .....   | 31 |
| 3.1. Tipo de estudio .....  | 31 |
| 3.2. Área de estudio .....  | 31 |
| 3.3. Población de estudio .....                                       | 31 |
| 3.4. Variables .....  | 32 |
| 3.5. Operacionalización de las variables.....                         | 32 |
| 3.6. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimiento de estudio ..... | 33 |
| 3.6.1. Método .....   | 33 |
| 3.6.2. Técnica.....   | 34 |
| 3.6.3. Instrumento .....  | 35 |
| 3.6.4. Procedimiento.....   | 36 |
| 3.6.5. Plan de tabulación y análisis.....                             | 36 |
| CAPÍTULO IV .....   | 37 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS.....   | 37 |
| 3.7. Análisis descriptivos. ....                                      | 37 |
| 4.2. Análisis estadístico de las variables. ....                      | 44 |
| 4.2.1. Edad y riesgos psicosociales. ....                             | 44 |
| 4.2.2. Antigüedad y riesgos psicosociales.....                        | 46 |
| 4.2.3. Área de trabajo y riesgos psicosociales .....                  | 48 |
| Capítulo V .....  | 51 |
| Análisis de resultados. ....  | 51 |



|   |    |
|---|----|
| 5.1. Discusión de los hallazgos.....                    | 51 |
| 5.2. Propuesta para cada dimensión .....                | 53 |
| 5.2.1. Exigencias Psicológicas.....                     | 53 |
| 5.2.2. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades ..... | 55 |
| 5.2.3. Riesgo Apoyo social .....                        | 57 |
| 5.2.4. Riesgo de Compensaciones .....                   | 60 |
| 5.2.5. Doble presencia .....                            | 63 |
| CAPÍTULO VI .....                                       | 65 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                    | 65 |
| 6.1. Conclusiones.....                                  | 65 |
| 6.2. Recomendaciones.....                               | 66 |
| Bibliografía.....                                       | 67 |
| ANEXOS.....   | 71 |
| Anexo 1. Consentimiento informado encuestas.....        | 71 |
| Anexo 2. Cuestionario SUSESO/ISTAS .....                | 72 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |           |
|--|-----------|
| Figura 1. Elementos que interactúan en la relación laboral.....                          | 25        |
| <i>Figura 2. Factores que intervienen en el desarrollo de riesgos psicológicos .....</i> | <i>26</i> |
| <i>Figura 3. Dimensiones de modelo de riesgos laborales SUSESO/ISTAS .....</i>           | <i>26</i> |
| <i>Figura 4. Composición del Seguro Social campesino del Azuay .....</i>                 | <i>29</i> |
| <i>Figura 5. Mapa de dispensarios en el Azuay .....</i>                                  | <i>30</i> |
| <i>Figura 6. Sexo de los encuestados .....</i>   | <i>37</i> |
| Figura 7. Distribución de los encuestados por área de trabajo.....                       | 39        |
| <i>Figura 8. Prevalencias de trabajadores en cada nivel de riesgo .....</i>              | <i>44</i> |
| <i>Figura 9. Recomendaciones para reducir riegos de exigencias psicológicas .....</i>    | <i>55</i> |



*Figura 10. Estrategias para reducir riesgo de apoyo social* ..... 58

*Figura 11. Compensaciones* ..... 61

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado encuestas ..... 71

Anexo 2. Cuestionario SUSESO/ISTAS..... 72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Factores de riesgo laboral*..... 23

Tabla 2. *Operacionalización de variables*..... 32

Tabla 3. Niveles de riesgo de acuerdo con el cuestionario SUSESO/ISTAS..... 34

Tabla 4. *Estructura del cuestionario SUSEO/ISTAS 21* ..... 35

Tabla 5. Estadística descriptiva de la edad de los encuestados..... 38

Tabla 6. Estadística descriptiva de la antigüedad de los empleados encuestados..... 38

Tabla 7. *Resultados de percepción de Riesgos Psicosociales*..... 40

Tabla 8. Distribución de los empleados por edad y por dimensión de riesgo psicosociales. .... 45

Tabla 9. *Comparación estadística entre riesgo de exigencias psicológicas y edad*..... 46

Tabla 10. *Distribución de los empleados por dimensión de riesgo psicosocial y la antigüedad*..... 47

Tabla 11. *Prueba Chi Cuadrado entre riesgo de exigencias psicológicas y antigüedad* ..... 48

Tabla 12. Distribución de los encuestados por área de trabajo y nivel de riesgo psicosociales. .... 49

Tabla 13. Resultados de la prueba chi cuadrado entre riesgos psicosociales y el área de trabajo ..... 50

Tabla 14. Hallazgos de la investigación ..... 51



|   |    |
|---|----|
| Tabla 15. <i>Actividades para reducir los riesgos de exigencias psicológicas</i> .....                    | 55 |
| Tabla 16. <i>Actividades para reducir los riesgos de trabajo activo y desarrollo de habilidades</i> ..... | 56 |
| Tabla 17. <i>Estrategias de intervención para reducir riesgos Riesgo Apoyo social</i> .....               | 59 |
| Tabla 18. <i>Estrategias de intervención para reducir riesgos Compensaciones</i> .....                    | 62 |
| Tabla 19. <i>Estrategias de intervención para reducir riesgos de Doble presencia</i> .....                | 64 |





### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Yo, Mónica Fabiola Placencia Orellana, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "PREVALENCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL AZUAY", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 19 de octubre del 2020

Mónica Fabiola Placencia Orellana

C.I: 0104091079



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Yo, Mónica Fabiola Placencia Orellana, autor/a del trabajo de titulación "PREVALENCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL AZUAY", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 19 de octubre del 2020



---

Mónica Fabiola Placencia Orellana

C.I: 0104091079



## **AGRADECIMIENTO**

La elaboración de este trabajo de investigación ha sido de gran crecimiento para mi persona tanto en el ámbito personal como profesional, dejándome conocer que siempre existe un mañana para perseguir nuestros sueños, por lo tanto, quiero agradecer de una manera especial a la Ing. Sonia Astudillo, quien, con su dedicación y don de humanismo, ha hecho posible que pueda terminar este trabajo, porque siempre me apoyo y dio todo su esfuerzo y conocimientos para lograr su culminación.



## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a:

Mis hijas Doménica, Amy y Victoria, quienes son los pilares que me inspiran a seguir adelante cada día y me motivan a seguir adelante y perseguir mis sueños en afán de un mejor porvenir.

A mi esposo, por ser mi apoyo incondicional, siempre ha estado a mi lado y me ha visto sufrir y alegrarme en la realización de todos mis proyectos.

A mis padres, por ser mi ejemplo a seguir, ya que por ellos aprendí a trabajar y a nunca rendirme.

DRA. MONICA PLACENCIA



## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES

#### 1.1. INTRODUCCIÓN

El acelerado desarrollo económico que se vive en la actualidad, configura el progreso de la sociedad, la cual aumenta su ritmo, obligando a todos quienes la conforman a modificar el estilo de vida. Paradigma que se basa en la competencia, todos los miembros de la sociedad deben demostrar su validez, exigiéndose el cumplimiento correcto y óptimo de sus responsabilidades.

Las organizaciones se enfrentan a diario con condiciones difíciles y cambiantes, en el desarrollo de las actividades. Ante esto, las empresas ven en la necesidad de tomar acciones que ayuden a mantenerse competentes en las acciones que realizan. Las medidas, en su mayoría, afectan a la clase trabajadora, quienes, reciben una carga mayor de tareas provocando desgaste físico y emocional (Arteaga, 2014).

Neffa (2016) afirma que cualquier actividad desarrollada en el ámbito laboral, demanda de recursos humanos como: inteligencia, talento, fuerza o actitud; dones que son propiedad del empleado, los que fueron adquiridos durante su formación personal y profesional, motivo por el cual se consideran valiosos. Durante sus labores el trabajador soporta exigencias físicas, psíquicas y mentales que son fuentes de fatiga; si durante el tiempo de reposo -la fatiga no se recupera- y si la -carga de trabajo superó las capacidades de resistencia y adaptación-, el trabajo puede causar dolor, sufrimiento y predisponer a contraer enfermedades.

Las actividades que un empleado realizar durante la jornada influyen sobre su comportamiento, al cumplir el empleado con las tareas encomendadas mostrará un grado de satisfacción personal por el aporte que realiza para la organización. Por el contrario, por algún motivo no puede cumplir lo encargado, el colaborador empleará más esfuerzo, dando lugar a cuadros de fatiga, afectando la funcionalidad y participación del trabajador en el entorno que se desenvuelve.

De acuerdo con Cáceres, Campillay, Cvitanic y Bargsted (2015) las condiciones de trabajo están conformadas por diferentes elementos, los que en mayor o menor medida modifican el comportamiento, actitud, aptitud y desempeño de los trabajadores.



Influencia que puede ser positiva reforzando el ánimo de los empleados, consiguiendo mejorar el ejercicio de funciones, disminuyendo la eficiencia de los empleados.

Para Sánchez y García (2017), el éxito de cualquier organización depende de la manera en que se relaciona con los accionistas, colaboradores y especialmente los empleados. Por lo tanto, se exige como una obligación de los altos cargos, generar para sus trabajadores, un espacio adecuado que permita desarrollar las actividades, y así obtener resultados positivos. Este modelo, de colaboración mutua, plantea un escenario favorable entre la organización y trabajadores, que busca satisfacer las necesidades cambiantes en ambas partes.

La motivación de los empleados es un reflejo del grado de satisfacción que mantiene con la organización. Un trabajador que se identifica con la empresa, se esforzará en conseguir resultados positivos, para una superación conjunta, pues se ve como parte de la entidad. Es decir, para desarrollar este compromiso en el personal, es necesario, que reciban un trato digno, el cual predomine frente a cualquier situación la calidad de personas.

No obstante, las empresas mantienen una elevada carga laboral en los empleados; sumada la multiplicidad de roles, funciones externas en la jornada laboral; la incorporación de nuevas herramientas y otros factores como: precariedad salarial y horarios rígidos que contribuyen al detrimento de la integridad física y mental de los individuos (López y Gil, 2015).

Todos los elementos se materializan como riesgo para el personal de organizaciones tanto públicas y privadas; pues son cada vez más los empleados que se exponen a situaciones y condiciones dañinas para la salud, por factores relacionados a las condiciones de trabajo o el entorno social del empleado (Neffa, 2015).

Las entidades públicas desarrollan sus actividades en ambientes de presión, debido al número de ciudadanos que constantemente solicitan los servicios en las actividades habituales. Por otro lado, las labores de las organizaciones estatales, están sometidas a supervisión por la ciudadanía, quienes demandan al gobierno una atención de calidad y expedita. Consecuentemente, las condiciones de trabajo en estas entidades son desfavorables, por elevado número de actividades a las que son sometidos, así como la presión constante para realizar su trabajo de manera sobresaliente.



## 1.2. Planteamiento del problema

Partiendo del hecho que el trabajo representa uno de los pilares fundamentales de la sociedad e impulsa el crecimiento económico y social, permitiendo a las personas solventar necesidades materiales y emocionales; al respecto las actividades laborales, deben ampararse por una norma que permita a los trabajadores ejercer sus obligaciones con la confianza que sus derechos serán respetados.

Así pues, la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional vigente desde 1970 establece la obligación de los empleadores para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables de los trabajadores, a través de normas elaboradas conforme la Carta Suprema ecuatoriana. Además, promueve los esfuerzos gubernamentales para mejorar las condiciones de trabajo seguras, la formación de empleados, capacitación en materia de seguridad y salud ocupacionales (OSHA, 2017).

A pesar que la normativa acoge los derechos de los trabajadores, las estadísticas de Banco Mundial señalan que los trabajadores constituyen alrededor del 50% de la población mundial (3,46 mil millones); razón por la cual, la importancia de este grupo es indudable, son quienes mayoritariamente contribuyen al desarrollo económico y social de las naciones (Banco Mundial, 2019). En este sentido, los gobiernos comenzaron a prestar la atención necesaria a las medidas que regulan las condiciones, en las que las personas laboran.

La Organización Internacional del trabajo (OIT), a través del informe de 2019, plantea que alrededor 1.200 millones de trabajadores del mundo no gozan de condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades, causados por factores como niveles de trabajo intensivo y emocionalmente exigente, nivel de formación, condiciones de trabajo y la falta de un ambiente que desarrolle sus capacidades (OIT, 2019).

A las estadísticas mundiales, se suma la Organización Mundial de la Salud (OMS) rescatando que más del 50% de trabajadores declaran estar expuestos a riesgos físicos durante las tareas operacionales, por condiciones inadecuadas en el espacio de trabajo, temperatura, posturas forzadas, exposición a condiciones peligrosas, etc. Alrededor del 12% de empleados en distintos países sufren de acoso verbal por los compañeros o superiores del trabajo. De igual manera en países como: Corea, Turquía y Chile más del 50% de los trabajadores laboran sobre las 48 horas semanales. En países de



América como EE.UU., Uruguay; y El Salvador es habitual que los trabajadores realicen actividades demandantes en corto tiempo (OMS, 2018).

En el Ecuador la presencia de los Riesgos Psicosociales y su intervención sobre la Salud Organizacional, representa actualmente la gran asignatura pendiente de los empleadores; quienes en inobservancia de las necesidades de los trabajadores dejan que distintos factores proliferen, creando un ambiente inadecuado que promueve un comportamiento organizacional nefasto, que desencadena en la afectación de las relaciones interpersonales, mal gastando la salud, eficacia y rendimiento; generando conflictos que alteran la comunicación interna (Naranjo, 2013).

Así pues, un estudio realizado por Pozo (2018), en la Empresa Revestía Cía. Ltda. de la ciudad de Quito aplicando el cuestionario ISTAS determinó que las demandas psicológicas a las que están sometidos los empleados, la inseguridad al realizar sus actividades y la baja estima, son los principales riesgos psicosociales que enfrenta el personal, afectando de manera negativa el rendimiento, lo cual lleva un decrecimiento de la productividad y una serie de fenómenos negativos producidos en el interior de la organización, tales como: malos ritmos de trabajo, monotonía, mala comunicación.

Las instituciones públicas no son ajenas a estos problemas, Flores y Bayas (2015), estudiaron el ambiente psicosocial de los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, quienes tienen turnos rotativos de 6 horas para atender las 24 horas del día, en la Unidad de Delitos Flagrantes en la ciudad de Quito, se identificó un pésimo ambiente psicosocial, de acuerdo con los resultados del cuestionario ISTAS 21, que mostraron violencia laboral, inseguridad, acoso sexual y burnout. El análisis de los resultados evidenció que son las actividades propias de esta función estatal, las que ocasionan los elementos riesgosos.

Por otro lado, Paspuel (2014) pretendió identificar los factores psicosociales en la empresa Lavanderías Ecuatorianas C.A. de Guayaquil. Para la investigación se empleó el Test de Navarra para recolectar información sobre los factores psicosociales. Los resultados destacan que existen algunos elementos de riesgo como la inseguridad y la falta de autonomía de los empleados que afectan el desempeño, no obstante, la camaradería entre compañeros mantiene un clima laboral adecuado, que se traduce en un desempeño bueno.





De manera similar Sánchez (2017), analizó el nivel de los riesgos psicosociales en los elementos de la guardia ciudadana. El estudio permitió identificar los elementos que marcaron un nivel alto de riesgo: el ritmo de trabajo, la inseguridad, conflicto de roles y la presión emocional. A pesar de esto, los resultados indicaron que únicamente el 34% del personal está expuesto a un riesgo alto.

Estudios similares demuestran que, a pesar de tener varias normas y políticas que regulan las condiciones laborales, es necesario complementar su accionar con estudios o programas que identifiquen las condiciones reales de distintas organizaciones, verificando que se ajusten a las disposiciones legales o por el contrario representan un riesgo para los empleados. En concreto, los riesgos psicosociales son considerados como un problema severo en las organizaciones, porque afectan la salud física y emocional de los empleados, la familia y a la empresa.

Las organizaciones gubernamentales y especialmente las que se encargan de atender al colectivo, mantienen siempre una alta demanda en cuanto a sus funciones, escenario que se vuelve crítico, para instituciones médicas, que reciben pacientes las 24 horas del día. En este contexto, los empleados se encuentran sometidos a un nivel de presión y estrés durante la jornada laboral, que pueden alcanzar niveles nocivos para su salud.

En efecto tras la revisión bibliográfica que soporta los referentes teóricos del presente estudio, no se identifica estudios previos o actualizados que valoren los riesgos psicosociales en los trabajadores del Seguro Social Campesino del Azuay, al respecto se origina la siguiente pregunta de investigación ¿Los riesgos psicosociales de este grupo de trabajadores son inherentes a las actividades que realizan por cada departamento? ¿La prevalencia de los riesgos psicosociales es superior a la media de otras organizaciones? Interrogantes que se prevé sean solventadas en el desarrollo del estudio.

### **1.3. Justificación e importancia del problema**

Actualmente, los riesgos psicosociales se encuentran presentes en casi todas las actividades laborales, la carga de trabajo y la realización de las tareas. Diariamente los trabajadores interactúan con distintos elementos que representan factores negativos o positivos para su salud.

Colville (2018) refiere la constante aceleración que sufre el mundo, en un estudio realizado en EE.UU-2016 a 7.000 trabajadores gubernamentales, evidenció las



condiciones que laboran los americanos. Los empleados afirmaron que en promedio las actividades son interrumpidas entre 4 y 5 veces/hora por otras actividades que requieren atención; además, sobre el 50% de trabajadores aseguró que no tomó la totalidad de las vacaciones, por la cantidad de trabajo acumulado; y el 98% de los trabajadores afirmó sentirse abrumado por las diligencias que debe atender.

Las condiciones de trabajo, mantienen un ritmo acelerado y demandan resultados inmediatos, constantemente los empleados se ven superados por los requerimientos de las actividades y no encuentran manera de aliviar estos sentimientos. Identificar los elementos que mantienen una afectación sobre las condiciones laborales, ayudaría a que estos mejoren el desenvolvimiento laboral y la salud mental.

La carencia de estudios actualizados sobre el análisis de riesgos psicosociales en el personal del Seguro Social campesino del Azuay, representa un problema para la entidad; puesto que los encargados de la Seguridad y Salud Ocupacional de la institución no tendrían elementos que les permita establecer estrategias adecuadas para eliminar o mitigar estos riesgos. Frente a esta problemática, el presente estudio busca identificar aquellas amenazas psicosociales que cada empleado enfrenta desde su puesto de trabajo, además de analizar la influencia que tiene sobre el desempeño laboral.

En este sentido, en la investigación se propondrá un conjunto de estrategias para conservar y promover la salud mental del talento humano, así como promover una planificación estratégica que optimice el cumplimiento de objetivos institucionales; mejorando la calidad de vida en el entorno laboral de los colaboradores.

#### **1.4. Hipótesis**

La prevalencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores del Seguro Social Campesino del Azuay está influenciada por la edad y antigüedad de los empleados

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la prevalencia de los riesgos psicosociales existentes en el personal administrativo y operativo del Seguro social Campesino del Azuay



### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Realizar un recorrido teórico sobre los riesgos psicosociales y su afectación en el trabajo
- Identificar el nivel de riesgos psicosociales en el personal administrativo y operativo del Seguro social Campesino del Azuay.
- Determinar el área que presentan mayor incidencia de riesgos psicosociales.
- Establecer estrategias y planes de prevención y control dirigido al personal del Seguro social Campesino del Azuay, de acuerdo a las consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial.



## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.2. Seguridad y salud ocupacional

De acuerdo a Pérez (2017) “La seguridad ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo” (p.4), en tal virtud, refiere que es una actividad que busca prevenir y controlar enfermedades o accidentes, así como la eliminación de factores o condiciones que ponen en peligro tanto la salud como la seguridad en el trabajo. A través de las acciones que procura la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) se busca que los trabajadores tengan un nivel de calidad de vida elevado para que contribuyan al desarrollo de la organización.

Para Nunes (2017), la SSO comprende un campo interdisciplinario, el cual analiza los peligros inherentes a distintas actividades. Siendo el objetivo primordial promover y mantener altos niveles de seguridad y bienestar para todo el personal laboral; implicando el prevenir enfermedades y accidentes de trabajo; razón por la cual, cuenta con el sustento necesario para formalizar sus métodos, al mismo tiempo que desarrolla el fundamento teórico con el aporte de profesionales en distintas especialidades.

Por su parte, Riaño (2017) refiere que los accidentes y enfermedades que ocurren dentro del espacio laboral, representan costos económicos y sociales en las organizaciones, las empresas y la sociedad en conjunto; los cuales pueden evitarse a través de la implementación de un protocolo de seguridad para los empleados. La inversión económica que se realiza en seguridad resulta menor que los gastos por accidentes, reduciendo el problema a una cuestión de costo, beneficio.

Para Céspedes y Martínez (2016) la ocurrencia de accidentes laborales en las organizaciones es el resultado de las negligencias de los empleadores, quienes no atienden de manera adecuada los procesos y los riesgos de las actividades operativas. Los autores, acusan la falta o nula responsabilidad social de las empresas que no aplican las normas y acciones de seguridad laboral.

De acuerdo con Ortega, Rodríguez y Hernández (2017) el recurso humano representa el activo principal de cualquier empresa, a causa de que son los empleados los encargados de realizar los procesos productivos, además los empleados son los



responsables de la ejecución de los servicios bajo estándares de calidad, lo que se traducen en una aumento de la productividad y competitividad de la organización.

De esta manera, se describe la importancia que tiene el capital humano para el desarrollo económico, no solo de la empresa sino de la sociedad. No obstante, son pocas las legislaciones que implementa de manera activa, recursos legales para la regulación y el control de normas organizacionales que protegen al trabajador.

Para Riaño y Placencia (2015) el trabajo mantiene una influencia directa sobre la salud de los colaboradores pues estos están en su trabajo por al menos ocho horas, por lo que, el trabajo es un promotor de la salud tanto física como mental de los empleados, o un factor de riesgo para su integridad. La salud del capital humano, afecta el bienestar del territorio y en el desarrollo integral del mismo, motivo por el cual las compañías privadas deben reconocer la importancia de la prevención y seguridad de los procesos desarrollados por la fuerza laboral.

La Constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), establece el principio de protecciones de los trabajadores, el cual exhorta a los empleadores a cuidar el bienestar de los empleados ante cualquier siniestro que ocurra durante la jornada laboral. Son precisamente las organizaciones quienes tienen la obligación de implementar normas de seguridad y planes de acción que generen y mantengan condiciones óptimas para que los trabajadores desarrollen la actividad laboral de la mejor forma posible y con mayor seguridad.

De esta manera, es obligación del empresario informar y formar a los trabajadores del alcance de los riesgos derivados de su trabajo, así como poner los medios para evitarlos. El empleador, asume la tarea, de manera personal o designando a una persona a cargo de la seguridad de la empresa, quien debe tener conocimiento especializado sobre la prevención de riesgos laborales; de lo contrario solicitar asesoría externa. La seguridad en el área laboral pretende brindar a los empleados las mejores condiciones para el desarrollo de actividades laborales (INSHT, 2017).

Para Betancourt (2010) las normas de seguridad laboral también representan un refuerzo positivo para el ánimo de los empleados; quienes al percatarse de que laboran bajo condiciones favorables, mejoran la predisposición y desempeño; optimizando la productividad y la competitividad; además evitar a la empresa el gasto que representa cubrir los honorarios de los empleados por enfermedad o lesión.



La seguridad laboral dentro de las empresas es importante, considerando que se encarga de proteger la salud de los trabajadores, previniendo accidentes y enfermedades relacionadas a la actividad realizada, por otro lado, optimiza el trabajo, elimina o reduce los riesgos dentro del ambiente laboral. A razón de ello, es necesario que las organizaciones establezcan reglas que garanticen un entorno de trabajo oportuno detectando y corrigiendo fallas que ayudaran a reducir un número importante de accidentes y enfermedades en el ámbito laboral.

### **2.3. Riesgo Laborales**

El riesgo laboral refiere a cualquier amenaza - peligro que surge durante el ejercicio de una profesión o actividad laboral en concreto, que ocurre dentro del entorno de trabajo. Riesgos que tienen gran probabilidad de materializarse en perjuicios a la salud del operario, de manera temporal o permanente. Así no solo amenazan la parte física de los empleados, sino que se extienden a otras áreas como la psicológica o emocional (ISOTool, 2015).

Cabaleiro (2012) define a los riesgos laborales, como la posibilidad que tiene un empleado para sufrir daño sobre su integridad, como resultado directo o indirecto de la actividad laboral. Esta posibilidad puede ser cuantificable de acuerdo, con el número de veces que accidentes similares ocurrieron antes, y con la gravedad del daño que represento en las personas. Por otro lado, Briceño y Godoy (2014) manifiestan que el riesgo laboral se compone por las enfermedades y accidentes que ocurren dentro del espacio de trabajo, producto de actividades netamente laborales.

A decir de Zambrano (2014), los riesgos laborales representan sucesos que surgieron sin planeación previa y que atentan contra la integridad de las personas. La ocurrencia de estos eventos, significa una pérdida de recursos económicos, materiales o humanos.

Reconocer los riesgos laborales es relevante en las empresas, ya que permiten manejar las condiciones que los generan y definir los estándares apropiados, así como, establecer medidas preventivas que favorezcan la calidad de vida de los trabajadores mitigando los mismos.

Desde el punto de vista del desempeño, se entiende como la eficacia del personal en la realización de las actividades, es decir la capacidad de las personas para producir, hacer o generar trabajo en un determinado tiempo. En este sentido la presencia de riesgos

afecta el desarrollo y competencias de los trabajadores disminuyendo los resultados esperados por las organizaciones (Barrios, 2017).

La presencia de enfermedades y accidentes laborales ocasionan daños y pérdidas en las entidades, además para el trabajador, afectando el tiempo de trabajo. Por ello, es necesario la implementación de instalaciones adecuadas e inversión para renovaciones ineludibles que beneficien a los colaboradores y eviten cargas económicas adicionales.

De acuerdo, con las distintas opiniones de los autores, el riesgo laboral se presenta como una amenaza directa a la salud de los empleados, que ocurre durante las actividades habituales. Si bien el riesgo no puede ser eliminado totalmente, existen métodos o estrategias que reducen, la probabilidad de que este se materialice y/o el daño sobre las personas sea menor.

Por otra parte, el riesgo laboral se desencadena de diferentes factores, que son elementos o condicionantes, que elevan la probabilidad que un riesgo laboral se presente. Factores que pueden tener un origen en la actividad laboral, la conducta de los empleados, o elementos externos (Romero, 2015). Para Gómez y Calderón (2017), los factores de riesgo laboral son elementos que interactúan con el entorno, el lugar de trabajo y los empleados, formando percepciones y experiencias negativas que afectan la salud y el desempeño de los trabajadores.

Tabla 1. *Factores de riesgo laboral*

| Actividades laborales  | Ambiente de trabajo   | Organización de trabajo   |
|--|---|---|
| Carga física: <ul style="list-style-type: none"><li>• Esfuerzo físico</li><li>• Acciones repetitivas</li><li>• Posturas forzadas</li></ul>                                     | Condiciones ambientales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ruido</li><li>• Iluminación</li><li>• Temperatura</li></ul>                            | Turnos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios muy largos</li><li>• Inflexibilidad</li></ul>                     |
| Carga mental: <ul style="list-style-type: none"><li>• Manera en que recibe información</li><li>• Tiempo para realizar actividades</li><li>• Capacidad del trabajador</li></ul> | Factores químicos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos respiratorios</li><li>• Elementos cutáneos</li><li>• Elementos ingeridos</li></ul> | Funciones y Roles: <ul style="list-style-type: none"><li>• Funciones ajenas al área de preparación</li></ul>                          |
|  | Factores biológicos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Enfermedades</li><li>• (virus, bacterias, hongos, animales)</li></ul>                      | Relaciones sociales <ul style="list-style-type: none"><li>• Relaciones con los compañeros.</li><li>• Relaciones con el jefe</li></ul> |

Fuente: (Romero, 2015).

Elaborado por: Mónica Placencia



## 2.4. Riesgos psicosociales

A partir de 1984 el término "psicosocial" adquiere importancia a nivel internacional, gracias a un documento publicado por la OIT, en donde se refiere la magnitud de sus efectos y los impedimentos que estos riesgos manifiestan para una formulación objetiva, debido a la complejidad inherente de asimilar e interpretar el conglomerado de percepciones y experiencias de los trabajadores (Moreno, 2011) .

Los riesgos psicosociales alteran las condiciones habituales para el desarrollo de actividades laborales de una organización. Aparecen por distintos motivos como: la sobrecarga en las actividades, la falta de control en situaciones laborales, conflictos con el superior, salarios injustos, la falta de claridad en las tareas asignadas, los problemas de las relaciones laborales, entre otros (Gil-Monte, 2014).

El riesgo psicosocial se genera cuando ciertos hechos o situaciones causan efectos negativos en la salud del trabajador, por ende, las empresas deben conocer que, si el empleado se encuentra en buenas condiciones físicas y psicológicas, habrá un impacto positivo en la productividad y la disminución de los costos por atención médica.

Camacho y Mayorga (2017) señalan que los riesgos psicosociales son los más importantes a los que se enfrenta el trabajador, ya que involucra a más individuos y sus causas y efectos son múltiples como; el estrés, ansiedad, irritabilidad, enfermedades mentales, grandes cargas laborales que no permiten cumplir con las responsabilidades familiares. Repercuten sobre los niveles de funcionalidad, productividad, eficiencia y eficacia estos aspectos se manifiestan en aspectos intangibles como la ausencia de compromiso laboral, insatisfacción, baja productividad e incremento en la rotación de personal.

Por otro lado, el término psicosocial es utilizado para referirse a la interacción entre diferentes factores que generan perturbaciones en los procesos mentales y psíquicos, con relación a la organización de las entidades y el entorno social, las relaciones sociales y laborales entre compañeros de trabajo (Neffa, 2019).

En síntesis, todos los elementos negativos descritos generan en las personas condiciones, inadecuadas y desfavorables, que no provocan daño considerable en cortos periodos de tiempo, más bien actúan de manera discreta en el organismo, desarrollando otro tipo de afectaciones más profundas en el organismo. No resulta



extraño, que las personas que enfrentan riesgos psicosociales, al tiempo desarrollen desequilibrio emocional-mental, siendo común el estrés.

Cabe mencionar que riesgo psicosocial surgen de diferentes factores de, que según la OIT son todas aquellas situaciones que conducen, promueven o agraven el estrés laboral u otros problemas relacionados con la salud laboral. En este contexto, Los riesgos psicosociales surgen de la interacción que sucede entre el trabajador y la organización que lo contrata para realizar una o varias actividades. Este concepto simple, no considera, al menos de manera explícita, cada uno de los factores presentes la interacción laboral, mismo que se detallan en la figura 1 (Candia y Pérez, 2018).

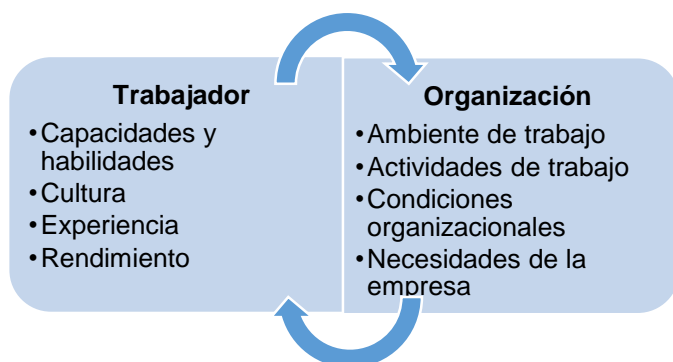


Figura 1. Elementos que interactúan en la relación laboral.

Elaborado por: Mónica Placencia

Por otro lado, Gómez, Hernández y Méndez (2014) considera que los elementos que condicionan el clima psicosocial pueden clasificarse en tres grupos: las condiciones propias del trabajo, los factores individuales de los empleados, y los factores externos de los empleados. Los dos primeros interactúan de manera directa y de manera diaria dentro del horario laboral, mientras que los elementos externos condicionan la relación de los dos primeros de manera excepcional.

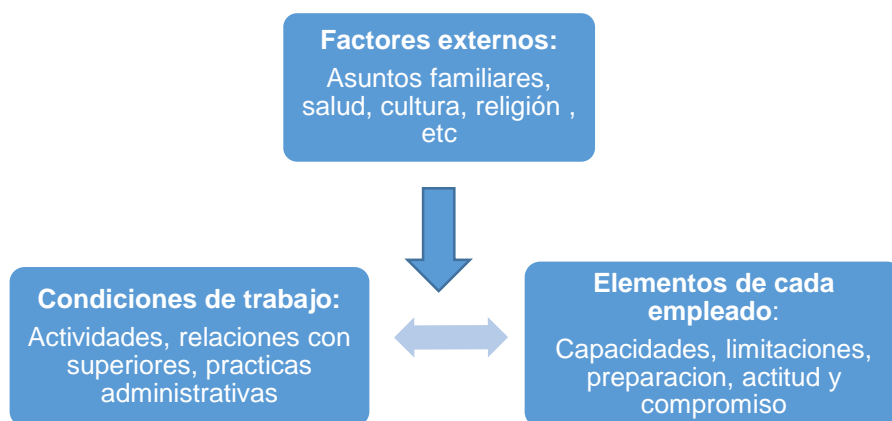


Figura 2. Factores que intervienen en el desarrollo de riesgos psicológicos

Fuente: (Gómez, Hernández y Méndez, 2014)

Por otro lado, la metodología SUSESO/ISTAS clasifica las interacciones entre colaboradores y miembros de la organización, en 5 categorías que analizan las condiciones de trabajo y la manera que afectan directamente al rendimiento y bienestar de los trabajadores.



Figura 3. Dimensiones de modelo de riesgos laborales SUSESO/ISTAS

Fuente: (ErgoIBV, 2020)

Cada una de estas dimensiones condensa elementos laborales y personales, proponiendo una metodología participativa que incluya a todos los involucrados.

1. **Exigencias psicológicas en el trabajo:** relaciona aspectos cuantitativos y de la actividad laboral, como la cantidad de horas, el ritmo del trabajo y la distribución

de actividades; por otro lado, los aspectos cualitativos, reúnen las exigencias, sensoriales, emocionales y cognitivas.

2. **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** refiere el nivel de empoderamiento del empleado sobre su actividad y las atribuciones que este tiene sobre, su ritmo trabajo, los métodos que empleara, la variedad y los estándares de calidad.
3. **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** esta dimensión refiere aspectos netamente laborales como: la definición del rol de los empleados, el apoyo que estos perciben por parte de la empresa, la identificación con el grupo, y la capacidad del empleado para dirigirse a sí mismo y a los demás.
4. **Compensaciones:** evalúa la percepción de los empleados acerca del esfuerzo-recompensa, es decir, si estos se sienten a gusto con su remuneración, aunque también se incluyen elementos como la estabilidad laboral, y los cambios no deseados.
5. **Doble presencia:** mide las responsabilidades del hogar que el empleado debe cumplir a la par de sus tareas laborales (Candia y Pérez, 2018).

## 2.5. Seguro Social Campesino del Azuay

El Seguro Social Campesino es un seguro que se especializa en dar protección en salud a la población rural que labora en el campo y pesca artesanal, se financia mediante las aportaciones de las personas aseguradas. Protege a la población del sector rural y a sus familias en el caso de enfermedades, maternidad, discapacidad invalidez o muerte, mediante programas de salud integral, saneamiento ambiental promoviendo la participación social fortaleciendo el desarrollo comunitario y contribuye a elevar el nivel de vida de la sociedad (IESS, 2020).

La labor del Seguro Social es extender la protección hacia las poblaciones rurales que han sido excluidas, mediante la introducción de nuevas innovaciones que modifiquen los esquemas de seguros clásicos, incorporando proyectos de protección que funcionen como articuladores entre las políticas sociales incluyendo la generación de empleo y formalización de la economía rural.

### 2.5.1. Misión

El Seguro Social Campesino protege a la población del sector rural y pescadores artesanales del Ecuador que representan a distintas nacionalidades: pueblos indígenas y afros, mestizos y montubios, con programas de salud integrales en la enfermedad y



maternidad en las propias unidades médicas; y en las del Ministerio de Salud. Además, con pensiones de jubilación e invalidez para el afiliado (jefe) que se pagan puntualmente cada mes y un auxilio para funerales que cubre a todos los miembros de la familia cuando fallecen (IESS, 2016).

### **2.5.2. Visión**

El Seguro Social Campesino es líder de la protección a la población campesina y pescadora artesanal del país, es y será reconocido como promotor del desarrollo de comunidades y de mejoramiento permanente de la calidad de vida de sus afiliados y familias (IESS, 2016).

### **2.5.3. Composición del Seguro Social Campesino (SSC) del Azuay**

En la siguiente figura se muestra el organigrama del Seguro Social Campesino (SSC) del Azuay, el cual tiene una estructura de jerarquía, en el que el Consejo Directivo representa la mayor autoridad, seguido de la dirección general que a su vez está a cargo de diez direcciones que están encargadas de brindar el servicio.

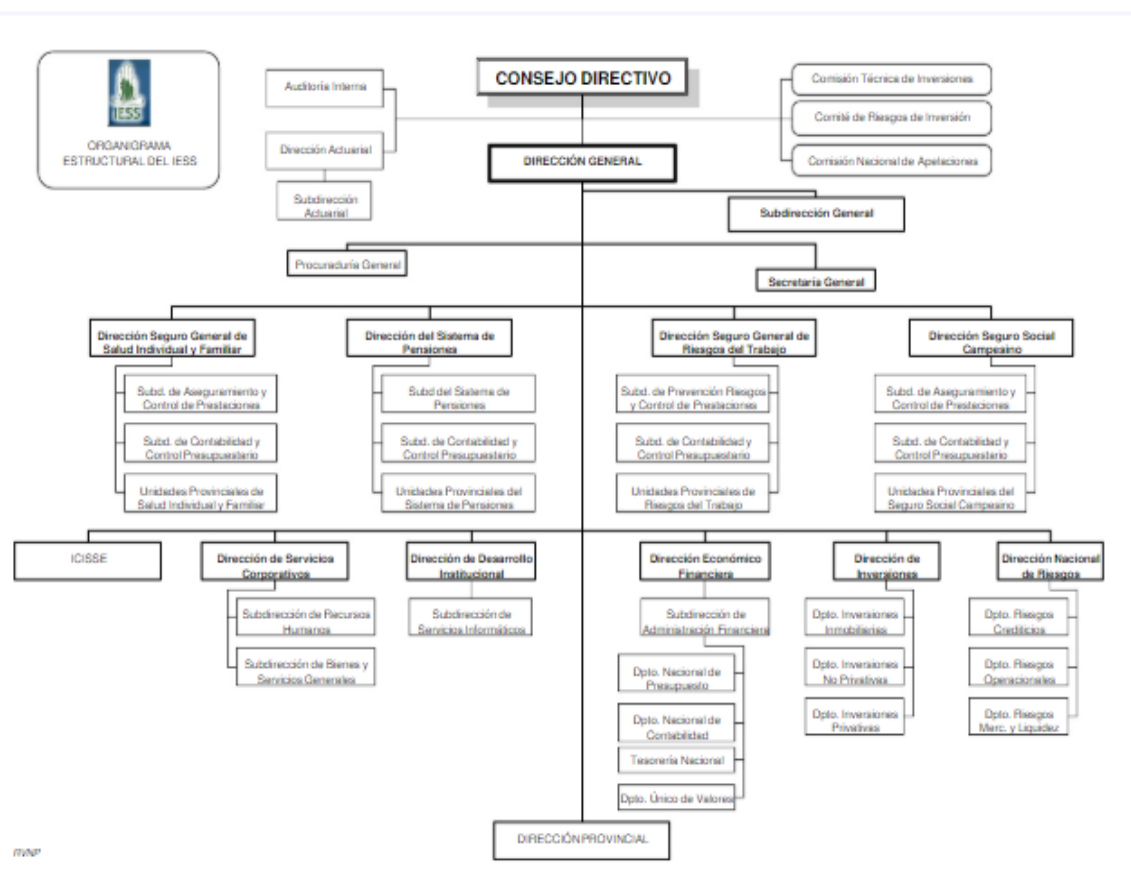


Figura 4. Composición del Seguro Social campesino del Azuay  
Fuente. (IESS, 2018)

## 2.5.4. Reseña histórica

El Seguro Social Campesino del Azuay, tiene atiende a la población campesina y pescadores artesanal en el Ecuador. Su actividad principal es la atención médica y odontológica en los diferentes dispensarios médicos distribuidos en las zonas rurales a nivel nacional, constan de dispensario de primer nivel de atención clasificados como puestos de salud donde labora un médico, un odontólogo y un auxiliar de enfermería, en la provincia del Azuay existen 5 dispensarios que poseen laboratorios donde se realizan paneles de consulta externa.

Por otro lado, la Coordinación Provincial del Seguro Social Campesino del Azuay, tiene como responsabilidad mantener las unidades operativas de su competencia, equipadas de acuerdo al nivel de resolución y complejidad, cumpliendo así con la normativa de la Autoridad Sanitaria.

Así mismo, a nivel del área administrativa, está compuesta por varios departamentos como: el área médica administrativa, odontológica administrativa, administrativa de enfermería, trabajo social, talento humano, compras públicas y facturación, área técnica guardia de seguridad.

Por todo lo expuesto se realiza la evaluación del personal de la provincia del Azuay, donde constan 56 médicos, 47 odontólogos y 5 laboratoristas. Con respecto al departamento administrativo consta de: 1 persona de talento humano, trabajo social 8, Administración de enfermería 2, Administración médica 2, Coordinador 1, secretarías de coordinación 2, compras públicas 2, gestor comunitario 1, área técnica 3, choferes 3, área informática 2, facturación 2, activos fijos 1, abogado 1, estadística 1, bodega 1, conserje 2, guardia de seguridad 1.

El siguiente mapa muestra la ubicación de los diferentes dispensarios a nivel de la provincia del Azuay.



Figura 5. Mapa de dispensarios en el Azuay  
Fuente. (IESS, 2018)



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de estudio

El presente estudio tiene un tipo de investigación descriptivo transversal, debido a que se obtuvo la información de los trabajadores del Seguro Social Campesino del Azuay que laboran en la entidad en el año 2020 y posteriormente se describió los resultados, además, el enfoque de la investigación es mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, el primero debido al instrumento de recolección de información como es la encuesta y el segundo debido al análisis y presentación de los resultados.

#### 3.2. Área de estudio

El estudio se realizó en la entidad pública Seguro Social Campesino del Azuay, ubicada en la ciudad de Cuenca, en la Av. 12 de abril y Benjamín de la Cadena. La organización brinda atención a los afiliados, para ello dispone de 3 subdirecciones. No obstante, para la cobertura en la provincia del Azuay cuenta con 187 trabajadores, de los cuales 143 participaron en el estudio, siendo 22 miembros del área administrativa y 121 del área operativa.

#### 3.3. Población de estudio

Para la selección de la muestra se utilizó la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, que implica seleccionar casos próximos y accesibles al investigador, en este sentido, la entidad pública Seguro Social Campesino del Azuay para brindar los servicios cuenta con 187 trabajadores que son parte de la población objeto de estudio, sin embargo, para fines de la investigación se tomaron en cuenta ciertos criterios para incluir a los trabajadores en el estudio, que a continuación se describe:

- Trabajadores que se encuentren laborando en la entidad por lo menos tres meses
- Los que deseen participar del estudio de manera voluntaria
- Los que firmen el consentimiento informado (Anexo 1)

Bajo tal contexto, en la presente investigación participan 143 empleados, que de acuerdo a lo mencionado se encontraban laborando por más de tres meses en la entidad, decidieron ser parte del estudio, para ello firmaron un consentimiento.



### 3.4. Variables

#### Dependientes:

- Edad
- Antigüedad de los trabajadores
- Área de trabajo

#### Independientes:

- Riesgos psicosociales

### 3.5. Operacionalización de las variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

| Variable                                      | Definición conceptual  | Dimensiones                                    | Definición operacional   | Indicadores   |
|---|--|--|--|---|
| Sexo  | Clasificación de un individuo en masculino y femenino teniendo en cuenta criterios anatómicos.                                     | Criterios anatómicos                           | Género   | Masculino<br>Femenino   |
| Edad  | Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento   | Tiempo   | Años   | De 1 a 20 años<br>Más de 20 años  |
| Antigüedad de los trabajadores                | Tiempo que un individuo ha laborado para una empresa   | Tiempo   | Nivel adaptación   | De 1 a 15 años<br>De 16 a 25 años<br>Más de 25 años                               |
| Área de trabajo                               | Sitio de trabajo, actividades que realiza un empleado  | Espacio/Lugar                                  | Tipo de actividades que desarrolla                               | Administrativa<br>Operativa   |
| Exigencias Psicológicas                       | Situación y condición de trabajo asociadas con el tipo de empresa, tareas y actividades que pueden afectar el bienestar y la salud | Factores de riesgo intralaborales              | Cuando el trabajo requiere que el empleado esconda sentimientos  | Siempre<br>La mayoría de veces<br>Algunas veces<br>Solo unas pocas veces<br>Nunca |
| Trabajo activo y de desarrollo de habilidades | Habilidades y capacidades que los empleados poseen y que desempeñan dentro de la empresa   | Factores de riesgos psicosociales intralaboral | El empleado posee autonomía en la manera de ejecutar las tareas. | Siempre<br>La mayoría de veces<br>Algunas veces<br>Solo unas pocas veces          |



|                            |   |  |  |   | Nunca |
|----------------------------|---|--|--|---|-------|
| Apoyo social en la empresa | Conducta positiva y amena de los empleados dentro de la empresa     | Factores de Riesgos Psicosociales Extralaboral | Posee Capacidades de liderazgo<br>Apoya a los superiores o compañeros,<br>Realiza tareas definidas con la información y tiempo adecuados | Siempre<br>La mayoría de veces<br>Algunas veces<br>Solo unas pocas veces<br>Nunca |       |
| Compensaciones             | Remuneración que reciben los trabajadores a cambio de sus servicios | Factores de riesgos psicosociales extralaboral | Retribuciones del trabajador Se presentan los cambios de puesto o servicio contra la voluntad.   | Siempre<br>La mayoría de veces<br>Algunas veces<br>Solo unas pocas veces<br>Nunca |       |
| Doble presencia            | Capacidad para asumir varias actividades de distinta naturaleza     | Factores de riesgos psicosociales extralaboral | Asume de manera simultánea roles del trabajo y del hogar   | Siempre<br>La mayoría de veces<br>Algunas veces<br>Solo unas pocas veces<br>Nunca |       |

Fuente: (Candia y Pérez, 2018)  
Elaborado por: Mónica Placencia

### 3.6. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimiento de estudio

#### 3.6.1. Método

El análisis de los datos se realizó tomando en cuenta varias fases: en primera instancia se hizo un estudio exploratorio de todas las variables con base al riesgo psicosocial y con referencia al cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (Anexo 2), que dispone de dimensiones y sub dimensiones con diferentes preguntas y con puntajes contrarios en determinadas interrogantes para su evaluación. Con ello el puntaje final debe transformarse en porcentaje del 1-100, para lo cual se suman los puntajes obtenidos por pregunta y sub dimensión, dividiendo para el máximo puntaje posible de obtener multiplicado por 100, al respecto se consideró la siguiente fórmula de cálculo para establecer la prevalencia del riesgo:

$$\frac{\sum \text{puntos obtenidos en la subdimensión}}{\text{Puntaje máximo posible en la subdimensión}} * 100$$

### 3.6.2. Técnica

Para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando el cuestionario de versión corta del método SUSESO-ISTAS 21, el cual es un cuestionario elaborado de manera concreta, las interrogantes se redactan de manera neutral, lo que le permite evaluar objetivamente a los sujetos y proporciona un proceso replicable. Cada una de las dimensiones del instrumento posee una escala y se asocia con un elemento hipotético subyacente, como, por ejemplo: “exigencias psicológicas”. Además, el cuestionario atravesó una metodología rigurosa para validar la capacidad de evaluar los factores psicosociales, entregando valores consistentes en distintas circunstancias (Candia y Pérez, 2018)

La versión corta consta de 20 preguntas que contemplan 5 dimensiones y cada una tiene 5 opciones de respuesta

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo, unas, pocas veces
- Nunca

El nivel de riesgo psicosocial se determinó con base a la siguiente clasificación

Tabla 3. Niveles de riesgo de acuerdo con el cuestionario SUSESO/ISTAS

| Dimensión                                  | Nivel de Riesgo |             |              |
|--|-----------------|-------------|--------------|
|  | Bajo            | Medio       | Alto         |
| Exigencias psicológicas                    | 0-8 puntos      | 9-11 puntos | 12-20 puntos |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades | 0-5 puntos      | 6-8 puntos  | 9-20 puntos  |
| Apoyo social en la empresa                 | 0-3 puntos      | 4-6 puntos  | 7-20 puntos  |
| Compensaciones                             | 0-2 puntos      | 3-5 puntos  | 6-12 puntos  |
| Doble presencia                            | 0-1 puntos      | 2-3 puntos  | 4-8 puntos   |

Fuente: (Candia y Pérez, 2018)

### 3.6.3. Instrumento

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 está conformado por 5 dimensiones (constructos) y 19 elementos

Tabla 4. Estructura del cuestionario SUSEO/ISTAS 21

| Dimensión                                     | Significado   | Elementos  |
|---|---|--|
| A. Exigencias psicológicas en el trabajo      | Mide las exigencias que experimenta el trabajador, así como el esfuerzo que este realiza.   | Exigencias cuantitativas<br>Exigencias cognitivas<br>Exigencias emocionales<br>Exigencias de esconder emociones<br>Exigencias psicológicas sensoriales                 |
| B. Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Se relaciona con la autonomía de los trabajadores.  | Influencia<br>Posibilidad de desarrollo<br>Control sobre tiempos de trabajo<br>Sentido de trabajo<br>Integración de la empresa   |
| C. Apoyo social en la empresa                 | Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo | Claridad de rol<br>Conflicto de rol<br>Calidad de liderazgo<br>Calidad de relación con los superiores<br>Calidad de relación<br>Calidad de relación con sus compañeros |
| D. Compensaciones                             | Evalúa el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus                    | Estima<br>Inseguridad respecto a las condiciones de trabajo<br>Inseguridad respecto a las características del trabajo  |
| E. Doble presencia                            | Mide la preocupación por cumplir con tareas del hogar                                       | Preocupación por tareas domesticas   |

Fuente: Candia y Pérez ( 2018)



#### **3.6.4. Procedimiento**

Se presentó el proyecto de investigación y solicitud de acceso a la información de la entidad al Director General del Seguro Social Campesino para su aprobación y apertura, procediendo a contar con la aprobación del titular de la organización.

Luego con la autorización se abordó a cada trabajador, explicando el alcance y objetivos del estudio, así como las implicaciones que tiene en el ámbito académico, señalando que es de libre participación a través de la firma del consentimiento informado.

Se recogió la información y aplicación del instrumento, en un tiempo aproximado de 20 minutos, con los datos obtenidos se pudo tabularlos y así llegar a identificar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores y así llegar a plasmar estrategias de mejora.

#### **3.6.5. Plan de tabulación y análisis**

El levantamiento de información primaria contiene datos estadísticos, los cuales se ingresaron y valoraron el software SPSS Versión 22, obteniendo datos descriptivos como: media, mediana, desviación estándar y valores mínimos y máximos, que se representaron a través de tablas de frecuencia, porcentaje y gráficos.

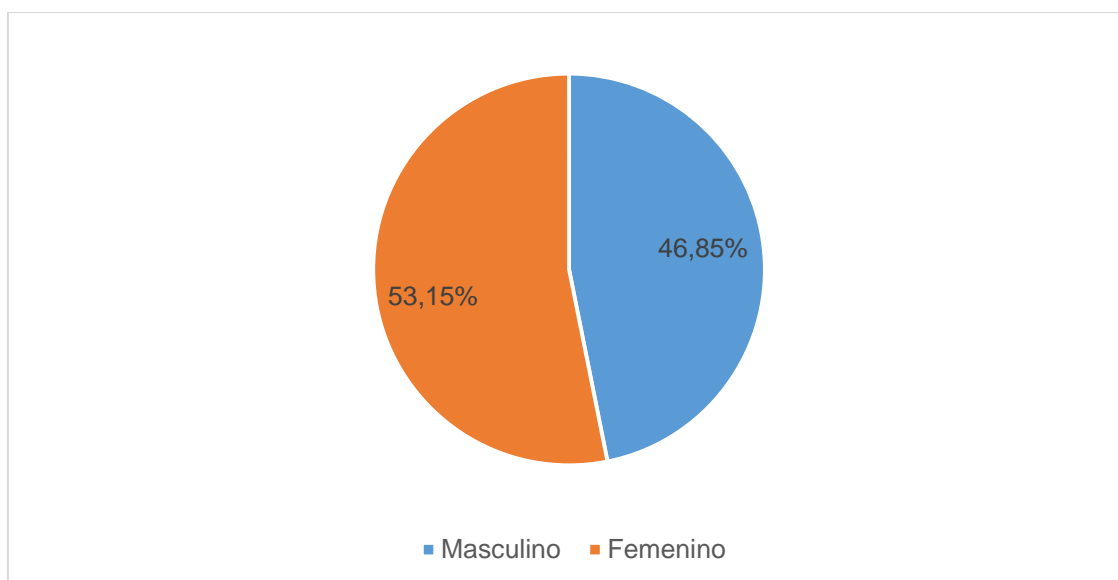
Para el análisis de los datos se utilizó una herramienta de estadística descriptiva denominada chi cuadrado o Ji cuadrado ( $X^2$ ), analiza la existencia de o no de independencia de dos variables nominales, en otras palabras, si una variable es dependiente o no de la otra; para ello se realiza un contraste de hipótesis en el que la hipótesis nula plantea que las variables son independientes y la hipótesis alternativa que las variables tienen un grado de vínculo.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.7. Análisis descriptivos.

En el presente acápite se muestran los resultados de la encuesta SUSESO ISTAS-21 realizada a 143 trabajadores del Seguro Social Campesino (SSC) del Azuay. En la siguiente figura se muestra la distribución porcentual de los encuestados en cuanto al género.



*Figura 6. Sexo de los encuestados*  
Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21  
Elaborado por: Mónica Placencia

Como se puede observar en la Figura 6, del total de encuestados, el 53% son mujeres y el 47% son hombres, de esta manera prevalece la existencia en la entidad empleados del sexo femenino.

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de la edad de los trabajadores encuestados del SSC del Azuay.



Tabla 5. Estadística descriptiva de la edad de los encuestados.

| Intervalo      | Frecuencia | %    | Media | Mediana | Moda | Des.<br>estándar | Varianza | Asimetría | Curtosis | Mín. | Máx. |
|----------------|------------|------|-------|---------|------|------------------|----------|-----------|----------|------|------|
| 20 a 40 años   | 88         | 62%  | 41,9  | 39,00   | 38   | 10,30            | 106,11   | 0,72      | -0,63    | 26   | 62   |
| Más de 40 años | 55         | 38%  |       |         |      |                  |          |           |          |      |      |
| Total          | 143        | 100% |       |         |      |                  |          |           |          |      |      |

Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21

Elaborado por: Mónica Placencia

La tabla 5 muestra que el 62% de los encuestados tiene entre 20 y 40 años, mientras que el 38% más de 40 años. La edad promedio de los encuestados es de 41,9 años y la mediana de los datos ordenados es 39, es decir la mitad de los encuestados tiene una edad menor o igual a 39 y la otra mitad es mayor a este valor, es importante mencionar que la edad mínima es 26 años y la máxima de 62 años con una desviación estándar de 10,30.

La asimetría de los datos de la edad de los encuestados es positiva, lo que implica que los datos se tienen una distribución asimétrica a la derecha, en cuanto a la curtosis es negativa, es decir, los datos de la edad se distribuyen de una forma platicúrtica, es decir que la concentración de los datos en torno a la media es baja.

Tabla 6. Estadística descriptiva de la antigüedad de los empleados encuestados

| Intervalo      | Frecuencia | %   | Media | Mediana | Moda | Desviación<br>estándar | Varianza | Asimetría | Curtosis | Mín. | Máx. |
|----------------|------------|-----|-------|---------|------|------------------------|----------|-----------|----------|------|------|
| 1 a 15 años    | 123        | 86% | 9,10  | 8       | 2    | 7,08                   | 50,12    | 1,35      | 1,28     | 1    | 29   |
| 16 a 25 años   | 13         | 9%  |       |         |      |                        |          |           |          |      |      |
| Más de 25 años | 7          | 5%  |       |         |      |                        |          |           |          |      |      |
| Total          | 143        | 1   |       |         |      |                        |          |           |          |      |      |

Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21

Elaborado por: Mónica Placencia

En la Tabla 6 se muestra la estadística descriptiva de la antigüedad de los empleados, como se puede observar que el 86% de los encuestados labora en la entidad entre 1 a 15 años, el 9% de 16 a 25 años y el 5% más de 25 años. La media de los años de

antigüedad de los empleados es 9 años y la mediana de los datos ordenados es 8, mientras que la moda, es decir, el valor que con mayor frecuencia se presenta es 2 años. Los años de antigüedad mínima que tienen los encuestados laborando es 1 año y la máxima 29 años con una desviación estándar de 7,08 años.

En cuanto a la asimetría es positiva, por lo que los datos se distribuyen asimétricamente a la derecha, además, la distribución tiene una curtosis positiva lo que implica que los datos tienen una distribución leptocúrtica, es decir, hay una mayor concentración de los datos en torno a la media.

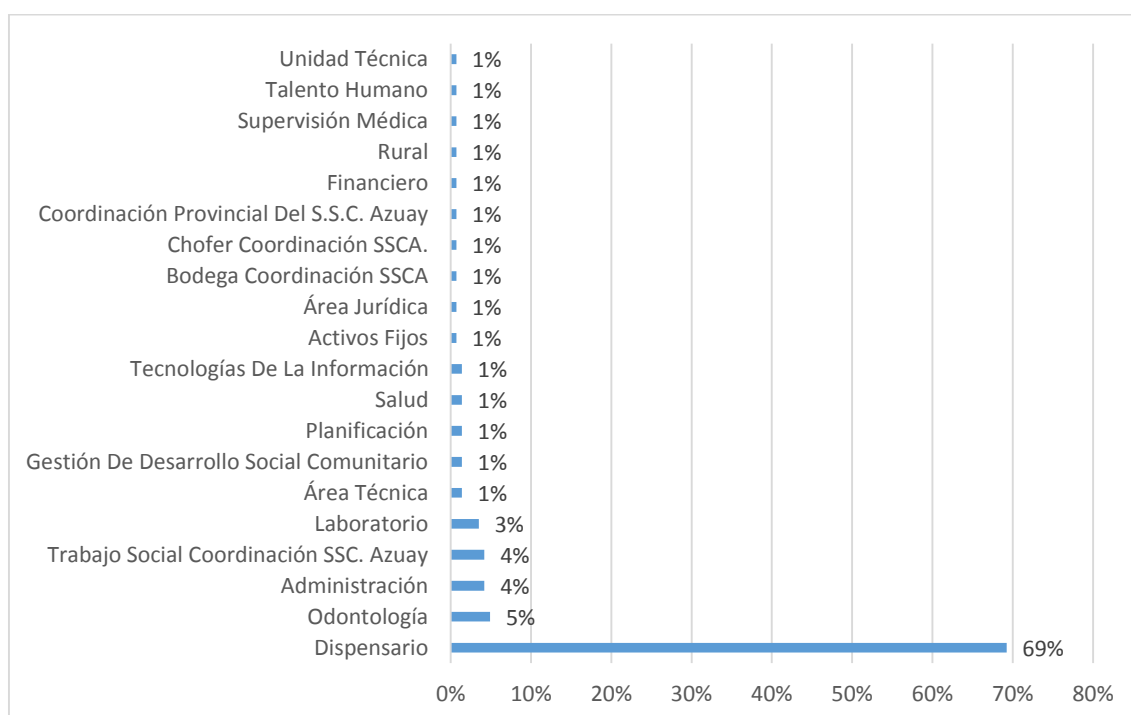


Figura 7. Distribución de los encuestados por área de trabajo.

Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21

Elaborado por: Mónica Placencia

Como se observa en la figura 7 la mayoría de los participantes pertenecen a los dispensarios de las diferentes áreas de cobertura del SSC del Azuay, el resto de funcionarios se distribuye en áreas de odontología, administración, trabajo social, laboratorio, área técnica, departamento financiero y supervisión.

Con respecto a la percepción de los riesgos psicosociales, los resultados se presentan con base a 5 dimensiones y características determinadas en el cuestionario SUCESO-ISTAS 21.



Tabla 7. Resultados de percepción de Riesgos Psicosociales

| Dimensión                                  | Riesgo por dimensión |    |     | Característica                      | Riesgo por característica |     |     |
|--|----------------------|----|-----|-------------------------------------|---------------------------|-----|-----|
|  | Tipo de riesgo       | N  | %   |                                     | Tipo de riesgo            | N   | %   |
| Exigencias Psicológicas                    | Alto                 | 68 | 48% | Exigencias cuantitativas            | Alto                      | 16  | 11% |
|  |                      |    |     |                                     | Medio                     | 25  | 17% |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 102 | 71% |
|  |                      |    |     | Exigencias cognitivas               | Alto                      | 52  | 36% |
|  |                      |    |     |                                     | Medio                     | 50  | 35% |
|  | Medio                | 39 | 27% | Exigencias emocionales              | Bajo                      | 41  | 29% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 44  | 31% |
|  |                      |    |     |                                     | Medio                     | 35  | 24% |
|  |                      |    |     | Exigencias de esconder emociones    | Bajo                      | 64  | 45% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 70  | 49% |
| Trabajo Activo y desarrollo de habilidades | Alto                 | 45 | 31% | Exigencias psicológicas sensoriales | Medio                     | 36  | 25% |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 37  | 26% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 133 | 93% |
|  |                      |    |     | Influencia                          | Medio                     | 9   | 6%  |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 1   | 1%  |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 75  | 52% |
|  | Medio                | 55 | 38% | Posibilidad de desarrollo           | Medio                     | 26  | 18% |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 42  | 29% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 61  | 43% |
|  |                      |    |     | Control sobre tiempos de trabajo    | Medio                     | 57  | 40% |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 25  | 17% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 35  | 24% |
|  | Bajo                 | 43 | 30% | Sentido de trabajo                  | Medio                     | 27  | 19% |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 81  | 57% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 2   | 1%  |
|  |                      |    |     | Integración de la empresa           | Medio                     | 10  | 7%  |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 131 | 92% |
|  |                      |    |     |                                     | Alto                      | 7   | 5%  |
|  |                      |    |     |                                     | Medio                     | 12  | 8%  |
|  |                      |    |     |                                     | Bajo                      | 120 | 84% |





|  |       |     |     |  |       |     |     |
|--|-------|-----|-----|--|-------|-----|-----|
| Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo | Alto  | 83  | 58% | Claridad de rol  | Alto  | 8   | 6%  |
|  |       |     |     |  | Medio | 0   | 0%  |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 135 | 94% |
|  | Medio | 38  | 27% | Conflicto de rol                                       | Alto  | 68  | 48% |
|  |       |     |     |  | Medio | 46  | 32% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 29  | 20% |
|  |       |     |     | Calidad de liderazgo                                   | Alto  | 77  | 54% |
|  |       |     |     |  | Medio | 27  | 19% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 39  | 27% |
|  | Bajo  | 22  | 15% | Calidad de relación con los superiores                 | Alto  | 30  | 21% |
|  |       |     |     |  | Medio | 36  | 25% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 77  | 54% |
|  |       |     |     | Calidad de relación                                    | Alto  | 40  | 28% |
|  |       |     |     |  | Medio | 33  | 23% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 70  | 49% |
| Compensaciones                                     | Alto  | 110 | 77% | Estima   | Alto  | 14  | 10% |
|  |       |     |     |  | Medio | 19  | 13% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 110 | 77% |
|  | Medio | 27  | 19% | Inseguridad respecto a las condiciones de trabajo      | Alto  | 87  | 61% |
|  |       |     |     |  | Medio | 23  | 16% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 33  | 23% |
| Doble presencia                                    | Alto  | 61  | 43% | Inseguridad respecto a las características del trabajo | Alto  | 60  | 42% |
|  |       |     |     |  | Medio | 39  | 27% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 44  | 31% |
| Preocupación por tareas domesticas                 | Alto  | 61  | 43% | Preocupación por tareas domesticas                     | Alto  | 77  | 54% |
|  |       |     |     |  | Medio | 27  | 19% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 39  | 27% |
|  | Medio | 39  | 27% |  | Alto  | 61  | 43% |
|  |       |     |     |  | Medio | 39  | 27% |
|  |       |     |     |  | Bajo  | 43  | 30% |

Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21

Elaborado por: Mónica Placencia

Como se observa en la Tabla 7 los resultados de las cinco dimensiones de riesgos psicosociales evaluadas en los empleados del SSC del Azuay, cuatro presentan un riesgo alto y uno riesgo medio. Así, la dimensión de exigencias psicológicas muestra que el 48% de los empleados presentan riesgo; lo anterior como resultado a las exigencias de tipo cognitivas, emocionales y psicológicas sensoriales que implica el puesto de trabajo, en las que se incluye la toma de decisiones difíciles, la dificultad de expresar emociones y la atención constante del trabajo.

Con relación a la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo los resultados se relacionan con dos elementos: el trabajo activo y la autonomía del trabajador, que le permite decidir por cuenta personal, acerca de los ritmos, métodos e iniciativas de los métodos durante las actividades laborales; además el desarrollo de habilidades, refiere la manera en la que el empleado puede ampliar los conocimientos a través de la experiencia y las labores diarias (Candia y Pérez, 2018).

Bajo esta premisa, los trabajadores evaluados muestran un riesgo medio y alto, con un 31% y 38% respectivamente, debido a la poca influencia que tienen los empleados por el trabajo que se les asigna y debido a la carga de trabajo no tienen tiempo de conversar con compañeros. Es decir, en su mayoría consideran que cuentan con independencia suficiente para realizar su trabajo; además se desarrollan de manera óptima en su área de labores, obteniendo experiencia positiva.

En cuanto a la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo registra un riesgo alto en 83 colaboradores (58,04%); medio en 38 empleados (26,57%) y bajo en tan solo 22 trabajadores (15,38%). Según el criterio de Mendoza y Moyano (2019), la dimensión denominada apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, evalúa aspectos como la previsibilidad, la claridad que tiene los empleados acerca de su rol, la calidad del liderazgo, el soporte que perciben por parte de compañeros y superiores, las relaciones sociales y el sentimiento de pertenencia.

Los empleados de seguro social aseguran que en ocasiones realizan tareas que en su criterio personal no deberían realizarse de esa forma en particular, por otro lado, algunos profesionales consideran que no cuentan con el apoyo suficientes de los superiores o de

sus compañeros. Sin duda, la relación de los trabajadores resulta importante para el desempeño personal.

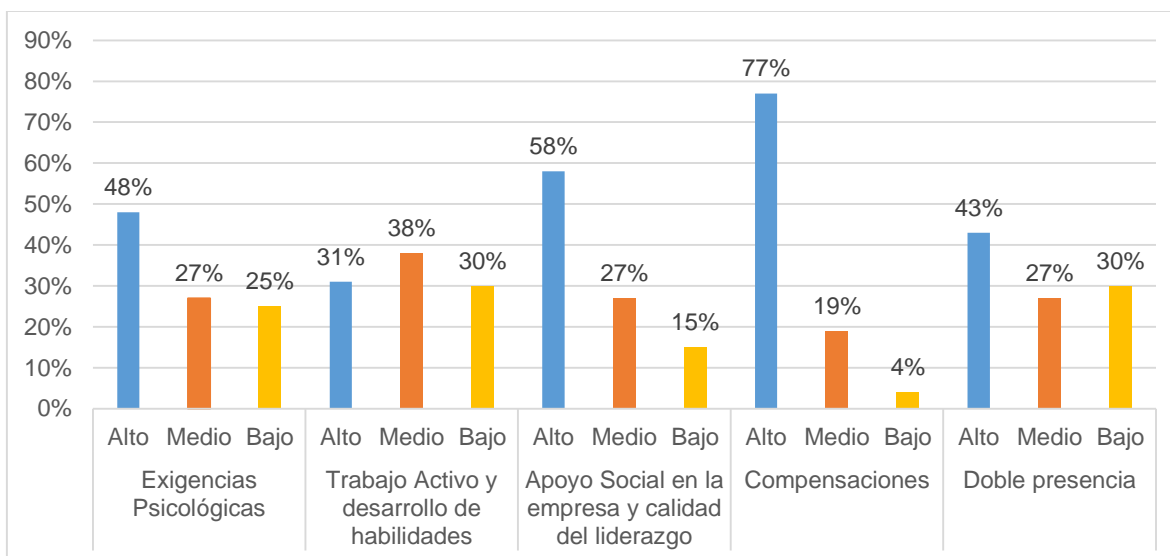
La dimensión de compensaciones muestra un riesgo alto del 77% que corresponde a 110 trabajadores; 19% presentan un riesgo medio, atribuido a 27 empleados y solo en el 4% (6 colaboradores) se considera que es bajo.

Las compensaciones representan la retroalimentación que recibe empleado acerca de su trabajo, permitiéndole conocer la opinión de las personas, o de los superiores acerca de las actividades a su cargo. Las compensaciones califican la labor de las personas, una buena paga se interpreta como un trabajo bien hecho, mientras, una remuneración incompleta representa laborales insuficientes (ACHS, 2017).

Los participantes de la encuesta presentan un nivel de riesgo alto, lo que significa que su percepción acerca del salario es insuficiente, pues consideran que su labor requiere una mejor remuneración, no solo esto; es posible que consideren que personas con sus mismas habilidades ganen más dinero, lo que genera en ellos un sentimiento de desvalorización en contra de su esfuerzo.

Al valorar la dimensión de doble presencia, el 43% observamos un riesgo alto; 27% un riesgo medio y el 30% un riesgo bajo. Para Fernández y Solari (2017) la doble presencia representa la situación en la que una persona está obligada a desempeñar múltiples obligaciones, en dos frentes simultáneamente, por ejemplo, las responsabilidades del hogar y el trabajo. Esta situación, propicia conflictos entre las áreas laboral y familiar lo que desencadena en impericias laborales, como la acumulación de trabajo y la extensión de la jornada.

En el caso de los trabajadores del Seguro Social, los resultados indican que la doble presencia representa un riesgo alto para los colaboradores. Estos resultados se corresponden con el hecho de que la mayoría de estos, cumplen el rol de padres o madres lo que demanda responsabilidades y tiempo.



*Figura 8. Prevalencias de trabajadores en cada nivel de riesgo*

Fuente: Encuesta SUSESO ISTAS-21

Elaborado por: Mónica Placencia

Como se observa en la Figura 8 de los trabajadores del SSC del Azuay, existen tres dimensiones donde la cantidad de empleados se encuentra en riesgo alto y sobrepasa el 50% que son: apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y compensaciones; las cuales deben considerarse para el análisis e intervención, siendo el motivo de preocupación inicial para establecer estrategias de mejora.

## 4.2. Análisis estadístico de las variables.

En el presente ítem se realizará el contraste de hipótesis a través de la prueba estadística no paramétrica chi cuadrado ( $\chi^2$ ) para ello se plantea las hipótesis en función de las variables dependientes e independientes.

### 4.2.1. Edad y riesgos psicosociales.

Previo a realizar el contraste de hipótesis se realiza una descripción de las variables, en la siguiente tabla se muestra los rangos de edad de los encuestados por cada una de las dimensiones, distribuidos según el tipo de riesgo que presentaron dentro de la misma.

Tabla 8. Distribución de los empleados por edad y por dimensión de riesgo psicosociales.

| Dimensión                               | Tipo de riesgo | Edad agrupada |     |                |     |
|---|----------------|---------------|-----|----------------|-----|
|   |                | 20-40 años    |     | Más de 40 años |     |
|   |                | Fr.           | %   | Fr.            | %   |
| <b>Riesgo Exigencias Psicológicas</b>   | Riesgo Bajo    | 24            | 27% | 12             | 22% |
|   | Riesgo Medio   | 24            | 27% | 15             | 27% |
|   | Riesgo Alto    | 40            | 45% | 28             | 51% |
| <b>Riesgo Dimensión Trabajo Activo</b>  | Riesgo Bajo    | 29            | 33% | 14             | 25% |
|   | Riesgo Medio   | 36            | 41% | 19             | 35% |
|   | Riesgo Alto    | 23            | 26% | 22             | 40% |
| <b>Riesgo Dimensión Apoyo Social</b>    | Riesgo Bajo    | 15            | 17% | 7              | 13% |
|   | Riesgo Medio   | 22            | 25% | 16             | 29% |
|   | Riesgo Alto    | 51            | 58% | 32             | 58% |
| <b>Riesgo Dimensión Compensaciones</b>  | Riesgo Bajo    | 4             | 5%  | 2              | 4%  |
|   | Riesgo Medio   | 17            | 19% | 10             | 18% |
|   | Riesgo Alto    | 67            | 76% | 43             | 78% |
| <b>Riesgo Dimensión Doble Presencia</b> | Riesgo Bajo    | 8             | 9%  | 6              | 11% |
|   | Riesgo Medio   | 29            | 33% | 15             | 27% |
|   | Riesgo Alto    | 51            | 58% | 34             | 62% |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Como se puede observar en la Tabla 8, tanto el riesgo de exigencia psicológica, de trabajo activo y de doble presencia prevalece en los empleados de más de 40 años, mientras que el riesgo en el apoyo social, compensación y doble presencia en los trabajadores de 20 hasta más de 40 años.

A continuación, se presente el contraste de hipótesis de los datos que se describen anteriormente, en el que la hipótesis nula es que las dimensiones de riesgo psicosociales son independientes de la edad, mientras que la hipótesis alternativa contempla que no son independientes, es decir que existe dependencia entre las variables.

**H<sub>0</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y edad no son independientes.

**H<sub>1</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y edad son independientes

En la siguiente tabla se muestra cada uno de las dimensiones de los riesgos psicosociales con el respectivo valor chi cuadrado y el valor de significancia asociado a dicho valor.

Tabla 9. Comparación estadística entre riesgo de exigencias psicológicas y edad

|                                  | Chi cuadrado<br>( $X^2$ ) | Valor p | Contraste<br>valor de $\alpha$ |
|----------------------------------|---------------------------|---------|--------------------------------|
| Riesgo Exigencias Psicológicas   | 0,61                      | 0,06    | > 0,05                         |
| Riesgo Dimensión Trabajo Activo  | 3,05                      | 0,13    | > 0,05                         |
| Riesgo Dimensión Apoyo Social    | 0,62                      | 0,03    | < 0,05                         |
| Riesgo Dimensión Compensaciones  | 0,1                       | 0,03    | < 0,05                         |
| Riesgo Dimensión Doble Presencia | 0,55                      | 0,02    | < 0,05                         |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Al contrastar estadísticamente la primera dimensión de los riesgos psicológicos se observa el valor de  $X^2$  es de 0,61 que está asociado a una significancia de 0,06, mayor a 0,05, por lo que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ , que indica que las variables de edad y el nivel de riesgo de exigencias psicológicas no son independientes, es decir, que el nivel de riesgos depende de la edad de los empleados.

En cuanto a la dimensión de trabajo activo, el valor de  $X^2$  de 3,05 y un valor de significancia de 0,13 mayor a 0,05, por lo que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ , que indica que si existe relación entre el nivel de riesgo en trabajo activo y la edad de los trabajadores.

Mientras que para la dimensión de apoyo social, compensaciones y doble presencia el valor de  $X^2$  se asocia con un valor de significancia menor a 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , lo que implica que el riesgo en las tres dimensiones no se asocia con la edad de los trabajadores, puesto que son variables independientes entre sí.

#### 4.2.2. Antigüedad y riesgos psicosociales

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los encuestados por el nivel de riesgo asociado a cada una de las dimensiones de riesgos psicosociales y los años de antigüedad en el puesto de trabajo.

Tabla 10. Distribución de los empleados por dimensión de riesgo psicosocial y la antigüedad.

| Dimensión                             | Tipo de riesgo | Antigüedad Agrupada |     |               |     |                |     |
|---------------------------------------|----------------|---------------------|-----|---------------|-----|----------------|-----|
|                                       |                | De 1-15 años        |     | De 16-25 años |     | Más de 25 años |     |
|                                       |                | Fr.                 | %   | Fr.           | %   | Fr.            | %   |
| <b>Riesgo Exigencias Psicológicas</b> | Riesgo Bajo    | 32                  | 26% | 2             | 15% | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Medio   | 35                  | 28% | 3             | 23% | 1              | 14% |
|                                       | Riesgo Alto    | 56                  | 46% | 8             | 62% | 4              | 57% |
| <b>Riesgo Trabajo Activo</b>          | Riesgo Bajo    | 40                  | 33% | 1             | 8%  | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Medio   | 48                  | 39% | 4             | 31% | 3              | 43% |
|                                       | Riesgo Alto    | 35                  | 28% | 8             | 62% | 2              | 29% |
| <b>Riesgo Apoyo social</b>            | Riesgo Bajo    | 18                  | 15% | 2             | 15% | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Medio   | 36                  | 29% | 0             | 0%  | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Alto    | 69                  | 56% | 11            | 85% | 3              | 43% |
| <b>Riesgo Compensaciones</b>          | Riesgo Bajo    | 6                   | 5%  | 0             | 0%  | 0              | 0%  |
|                                       | Riesgo Medio   | 23                  | 19% | 2             | 15% | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Alto    | 94                  | 76% | 11            | 85% | 5              | 71% |
| <b>Riesgo Doble presencia</b>         | Riesgo Bajo    | 9                   | 7%  | 3             | 23% | 2              | 29% |
|                                       | Riesgo Medio   | 42                  | 34% | 2             | 15% | 0              | 0%  |
|                                       | Riesgo Alto    | 72                  | 59% | 8             | 62% | 5              | 71% |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Como se observa en la Tabla 10 en la mayoría de dimensiones los empleados que se encuentran en el cargo de 16 a 25 años presentan un alto nivel de riesgo, mientras que los empleados que realizan sus actividades en la empresa por más de 25 años tienen un alto riesgo relacionado con la doble presencia; en cuanto a los empleados que se encuentra laborando de 1 a 15 años presentan niveles bajos de riesgos psicosociales en comparación con los trabajadores más antiguos.

A continuación, se presenta las hipótesis planteadas que se contrarrestarán con el estadístico chi cuadrado y en la tabla se muestran los resultados.

**H<sub>0</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y la antigüedad de los empleados no son independientes.

**H<sub>1</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y la antigüedad de los empleados son independientes.

Tabla 11. *Prueba Chi Cuadrado entre riesgo de exigencias psicológicas y antigüedad*

| Dimensión                      | Chi cuadrado | Valor p | Contraste<br>valor de $\alpha$ |
|--------------------------------|--------------|---------|--------------------------------|
| Riesgo Exigencias Psicológicas | 1,9          | 0,67    | > 0,05                         |
| Riesgo Trabajo Activo          | 6,7          | 0,11    | > 0,05                         |
| Riesgo Apoyo social            | 6,5          | 0,05    | < 0,05                         |
| Riesgo Compensaciones          | 1,5          | 0,03    | < 0,05                         |
| Riesgo Doble presencia         | 9,4          | -0,05   | < 0,05                         |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Como se puede observar en la Tabla 11 la dimensión de exigencias psicológicas tiene un valor de  $X^2$  de 1,9 asociado a un valor de significancia de 0,67 mayor a 0,05, lo que implica aceptar la  $H_0$  que refiere que las variables tienen dependencia, es decir, que los riesgos de exigencia psicológicas dependen de la antigüedad en el puesto de trabajo de los empleados.

De igual manera, en la dimensión de trabajo activo, que los resultados muestran un valor de  $X^2$  de 6,7 y un valor de significancia de 0,11 mayor a 0,05; con ello se rechaza la  $H_1$  y aceptar la  $H_0$  que plantea la existencia de asociación de las variables, ósea los riesgos de trabajo activo dependen de los años de trabajo en el puesto.

En cambio, la dimensión de apoyo social, compensación y doble presencia presentan un valor de significancia menor o igual a 0,05 por lo que se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$  lo que permite concluir que las variables son independientes de la antigüedad en el cargo.

#### 4.2.3. Área de trabajo y riesgos psicosociales

La Tabla 12 muestra la distribución de los empleados de acuerdo al nivel de riesgo psicosociales presentado en cada dimensión y el área de trabajo, que para efectos de comparación se dividió a los encuestados en administrativa y operativa.



Tabla 12. Distribución de los encuestados por área de trabajo y nivel de riesgo psicosociales.

| Dimensión  | Tipo de riesgo | Área de Trabajo Agrupada |     |           |     |
|--|----------------|--------------------------|-----|-----------|-----|
|  |                | Administrativa           |     | Operativa |     |
|  |                | Fr.                      | %   | Fr.       | %   |
| <b>Riesgo Exigencias Psicológicas</b>                    | Riesgo Bajo    | 3                        | 14% | 33        | 27% |
|  | Riesgo Medio   | 8                        | 36% | 31        | 26% |
|  | Riesgo Alto    | 11                       | 50% | 57        | 47% |
| <b>Riesgo Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b> | Riesgo Bajo    | 8                        | 36% | 35        | 29% |
|  | Riesgo Medio   | 6                        | 27% | 49        | 41% |
|  | Riesgo Alto    | 8                        | 36% | 37        | 31% |
| <b>Riesgo Apoyo Social en la Empresa</b>                 | Riesgo Bajo    | 5                        | 23% | 17        | 14% |
|  | Riesgo Medio   | 4                        | 18% | 34        | 28% |
|  | Riesgo Alto    | 13                       | 59% | 70        | 58% |
| <b>Riesgo Compensación</b>                               | Riesgo Bajo    | 1                        | 5%  | 5         | 4%  |
|  | Riesgo Medio   | 6                        | 27% | 21        | 17% |
|  | Riesgo Alto    | 15                       | 68% | 95        | 79% |
| <b>Riesgo Doble Presencia</b>                            | Riesgo Bajo    | 2                        | 9%  | 12        | 10% |
|  | Riesgo Medio   | 7                        | 32% | 37        | 31% |
|  | Riesgo Alto    | 13                       | 59% | 72        | 60% |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Como se puede observar el porcentaje de empleados que presentan un nivel alto de riesgos psicosociales es similar entre el área operativa y administrativa en casi todas las dimensiones, con excepción del riesgo de compensación en el que el mayor porcentaje de riesgo está en los empleados de la parte operativa del SSC del Azuay.

A continuación, se presentan las hipótesis nula y alternativa que plantean la existencia o no de dependencia entre la variable de exigencia psicológicas y el área de trabajo, por consiguiente, se muestran los resultados de la prueba estadística chi cuadrado.

**H<sub>0</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y el área de trabajo de los empleados no son independientes.

**H<sub>1</sub>:** las variables de riesgo de exigencias psicológicas y el área de trabajo de los empleados son independientes.

Tabla 13. Resultados de la prueba chi cuadrado entre riesgos psicosociales y el área de trabajo

| Dimensión                         | Chi cuadrado | Valor p | Contraste valor de $\alpha$ |
|-----------------------------------|--------------|---------|-----------------------------|
| Riesgo Exigencias Psicológicas    | 2,19         | -0,72   | <0,05                       |
| Riesgo Trabajo Activo             | 1,38         | 0,008   | < 0,05                      |
| Riesgo Apoyo Social en la Empresa | 1,6          | 0,036   | < 0,05                      |
| Riesgo Compensación               | 1,2          | 0,07    | > 0,05                      |
| Riesgo Doble Presencia            | 0,02         | -0,002  | < 0,05                      |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

Como se observa en la Tabla 13 la dimensión de riesgo de exigencia psicológicas, trabajo activo, apoyo social y doble presencia tienen un valor chi cuadrado que se asocia a una significancia menor a 0,05, que implica que se acepte la  $H_1$  y se rechace la  $H_0$ , con ello se concluye que no existe dependencia entre las dimensiones mencionadas y el área de trabajo de los empleados encuestados.

Por otro lado, en la dimensión riesgo de compensación el valor de  $X^2$  es de 1,2 que se atribuye a un nivel de significancia de 0,07 mayor a 0,05, es decir, que se rechaza la  $H_1$  y se acepta la  $H_0$  que plantea que existe relación entre el riesgo de compensación y el área en la que laboran los empleados.

## Capítulo V.

### Análisis de resultados.

#### 5.1. Discusión de los hallazgos

En el presente acápite se detallan los hallazgos más importantes que se obtuvieron del análisis de los resultados de las encuestas y del análisis de dependencia de las variables, lo mencionado se resume en la siguiente tabla.

Tabla 14. Hallazgos de la investigación

| Dimensión  | Riesgo por dimensión |     |     | Variables que intervienen |
|--|----------------------|-----|-----|---------------------------|
|  | Tipo de riesgo       | N   | %   |                           |
| Exigencias Psicológicas                            | Alto                 | 68  | 48% | Edad                      |
|  | Medio                | 39  | 27% | Antigüedad en el puesto   |
|  | Bajo                 | 36  | 25% |                           |
| Trabajo Activo y desarrollo de habilidades         | Alto                 | 45  | 31% | Edad                      |
|  | Medio                | 55  | 38% | Antigüedad en el puesto   |
|  | Bajo                 | 43  | 30% |                           |
| Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo | Alto                 | 83  | 58% |                           |
|  | Medio                | 38  | 27% |                           |
|  | Bajo                 | 22  | 15% |                           |
| Compensaciones                                     | Alto                 | 110 | 77% | Área de trabajo           |
|  | Medio                | 27  | 19% |                           |
|  | Bajo                 | 6   | 4%  |                           |
| Doble presencia                                    | Alto                 | 61  | 43% |                           |
|  | Medio                | 39  | 27% |                           |
|  | Bajo                 | 43  | 30% |                           |

Fuente: encuesta SUSESO ISTAS-21

La Tabla 14 evidencia que en la mayoría de las dimensiones de los riesgos psicosociales los trabajadores del SSC del Azuay presentaron un riesgo alto, además de acuerdo al análisis estadístico la dimensión de riesgos de exigencia psicológicas depende de la edad y de la antigüedad de los empleados al igual que la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades; por otra parte, la dimensión de riesgos asociados a la compensación depende del área de trabajo (administrativa u operativa) en el que se desempeñen los trabajadores.

En este contexto, es importante mencionar que la edad de los trabajadores influye de alguna manera en el alto riesgo de exigencias psicológicas en los que intervienen realizar las actividades de trabajo con tranquilidad y estar al día con las mismas, así como tomar decisiones difíciles, la incidencia en la parte emocional y el requerimiento de tener atención constante al trabajo. Al respecto, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España (2019) sostiene que la prevalencia de riesgos psicosociales en trabajadores mayores es evidente en las empresas, por lo que es necesario que se adapte las condiciones trabajo a la edad y el envejecimiento, evitando de esta manera la discriminación por razones de edad.

Por otra parte, el alto y medio riesgo en la dimensión de trabajo activo, implica que en la empresa objeto de estudio existe un conflicto con el rol a desempeñar y de liderazgo, por lo que, es importante que se direcciona a los empleados a través de un manual de funciones para que cada cargo este correctamente delimitado y cada empleado sepa que actividad tiene a su cargo. En contraste con los resultados encontrados, destaca la investigación de Del Río y Olivares (2010) que utilizaron el mismo instrumento aplicado en la presente investigación en un centro de salud, encontraron que los empleados tenían un nivel aceptable de riesgo en la dimensión de trabajo activo a lo que le adjudican a que la mayoría de los empleados tienen una valoración sentimental positiva y de cariño al lugar en el que trabajan.

Por tanto, el liderazgo, es importante que en el SCC se cambie el estilo de liderazgo para influir de una manera positiva en los empleados, según Mateus (2019) sostiene que un cambio en el direccionamiento de la empresa porque debe moldearse de tal manera que se ajuste a la cultura organizacional en la que los colaboradores puedan contribuir a obtener las metas de una entidad.

Con relación al alto nivel de riesgo de compensaciones en los trabajadores del área de trabajo operativa, podría adjudicarse a que los empleados de esta área ganan menos que los trabajadores del área administrativa; en este sentido, se podría adjudicar al hecho de que algunos de trabajadores de la parte operativa todavía se encuentran estudiando por lo que el esfuerzo tanto económico como psicológico es mayor y por lo tanto tienen la percepción de no ser recompensados en función de su esfuerzo.

En concordancia con los resultados encontrados, se evidencia la investigación realizada por Arias (2014) en donde utilizó el cuestionario ISTAS 21, en donde encontró un alto nivel

de riesgo por las compensaciones, el autor manifiesta que no se debe solo al valor económico, sino a la inseguridad contractual, que implica una mala designación de funciones, que implica que al empleado se le encarguen tareas que no están bajo su responsabilidad.

En función de los resultados obtenidos se establece a continuación, una propuesta de intervención sobre los trabajadores evaluados, que, de acuerdo a los resultados el nivel de riesgo psicosociales es elevado. El objetivo es optimizar el clima laboral y mejorar el ambiente de trabajo para reducir los riesgos psicosociales presentes en los empleados del Seguro Social Campesino del Azuay.

Otro aspecto a considerar durante la elaboración de las propuestas, es la edad de los trabajadores y el tiempo que tienen laborando en la institución; variable que influye en el nivel de riesgo de manera proporcional.

La propuesta de intervención tendrá un contexto preventivo diferenciado, porque para las dimensiones consideradas como no críticas, la propuesta se enfocará en recomendaciones y planes que permitan mejorar el desarrollo de las actividades laborales; mientras tanto, las dimensiones críticas recibirán, medidas de intervención y mejora activas

## **5.2. Propuesta para cada dimensión**

### **5.2.1. Exigencias Psicológicas**

En primer lugar, la dimensión correspondiente a las Exigencias Psicológicas presenta un nivel de riesgo alto inferior al 50%, criterio por el cual se considera, dentro del presente estudio como una dimensión no critica, se encuentra cerca de sobrepasar el umbral de referencia. Por este motivo se plantea una serie recomendaciones que ayudarían a proteger la salud de los empleados.

Los datos de los trabajadores del SSC del Azuay muestran que el nivel de riesgo alto se presenta en empleados con edades superiores a los 40 años, siendo menos frecuente en lo empleados más jóvenes; resultados similares ocurren, en cuanto a la antigüedad, pues las personas con más años de experiencia tienen edades más avanzadas y por ende sufren más las demandas laborales. En cuanto, a las áreas administrativas y operativas se determina que el nivel de riesgo alto es el más frecuente, sin existir diferencia significativa entre estas áreas.

En este sentido, Fernández (2018) resalta la importancia fomentar las oportunidades y habilidades de los empleados, a través de escenarios que empujen sus capacidades ligeramente, pero sin llegar a desbordarlas. Estas exigencias, deben diseñarse de manera adecuada, considerando las particularidades de cada empleado, y con oportuna frecuencia; de esta manera hacer una planificación efectiva para la empresa.

De acuerdo con el Manual de Prevención de Estrés del Trabajo (OIT, 2014) la planificación adecuada evita cualquier situación de presión laboral y sobre carga de tareas por acumulación. Así mismo, se indica que la planificación no se limita a las altas dignidades o supervisores, por el contrario, el empleado tiene la obligación de hacer su propia programación de actividades para conocer si sus capacidades son suficientes y responder las expectativas laborales.

Izquierdo y Cuevas (2016), mencionan que uno de los factores que provocan estrés laboral radica en la dificultad que tienen los empleados para realizar ciertas actividades. Dificultades que, por lo general, no tienen que ver con la preparación de los empleados; si no por falta de información o claridad acerca de la actividad a realizar. Si el trabajador no tiene clara la actividad encargada, comenzará a dudar sobre su proceder y cometerá errores.

De esta manera, fundamentándose en los resultados del estudio y considerando investigaciones similares, las recomendaciones se elaboran desde tres aspectos fundamentales:

- Conocer y respetar las capacidades de los empleados,
- Planificar de manera estratégica el desarrollo de las actividades
- Determinar el nivel de satisfacción

### **Recomendaciones**

Las estrategias planteadas buscan redistribuir las exigencias de los empleados, para que realicen las actividades de manera óptima. Con ello, los signos que le representen al trabajador presión o falta de tiempo deben omitirse.

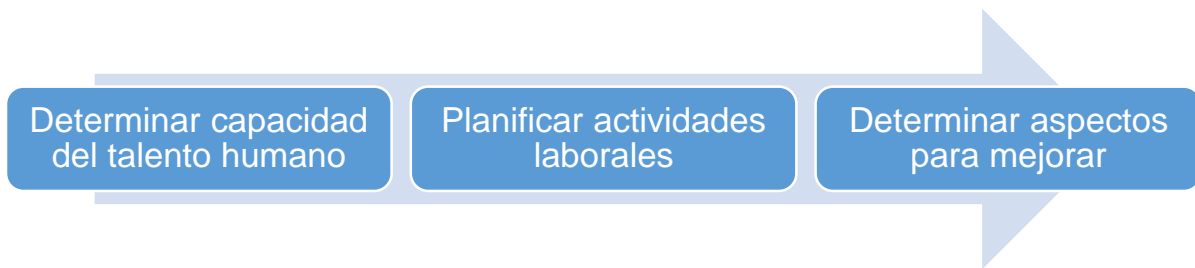


Figura 9. Recomendaciones para reducir riesgos de exigencias psicológicas

Elaborado por: Mónica Placencia

### Actividades

Tabla 15. Actividades para reducir los riesgos de exigencias psicológicas

| Capacidad del talento humano   | Planificar actividades laborales   | Aspectos de mejora   |
|--|--|--|
| <b>Actividades</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de empleados</li> <li>Experiencia de los empleados</li> <li>Cumplimiento de actividades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar tiempos y movimientos de cada empleado.</li> <li>Asignarles un nivel de prioridad a las actividades.</li> <li>Establecer cronogramas para planificación de trabajo.</li> <li>Implementar aplicaciones pc/Smartphone que gestionen actividades a realizar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Medir la efectividad del calendario mediante el % de actividades realizadas a tiempo.</li> <li>identificar los puestos con porcentajes de efectividad más bajos.</li> <li>Re planificar actividades que no se cumplieron</li> </ul> |
| <b>Responsables</b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable SSO</li> </ul>  |

Elaborado por: Mónica Placencia

### 5.2.2. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades

La dimensión mantiene un nivel de riesgo alto del 31,47%, considerado bajo sobre los valores de referencia (50%). Sin embargo, se plantean algunas recomendaciones que ayudaran a mantener este aspecto con un nivel bajo de riesgo y reducirlo.

La información primaria de la investigación muestra que para edades entre 20 y 40 el riesgo es mayoritariamente medio, mientras que, para personas mayores a 40 años, el riesgo más común es el nivel alto. En cuanto a la antigüedad, los datos demuestran que los empleados con mayor antigüedad, experimenta un nivel de riesgo menor. Por otro lado, en el área de trabajo administrativa, se identificó que los niveles de riesgos frecuentes son Altos, a diferencia del área operativa, en donde el riesgo común es el Medio.

Según el criterio de Monsalve (2019), los empleados que por cuenta propia deciden la manera para realizar su trabajo, manifiestan un grado superior de disfrute de la actividad en comparación con trabajadores, que únicamente siguen órdenes; lo cual incide sobre el rendimiento. De manera similar, empleados que perciben, que su opinión es importante dentro del entorno laboral, mantienen un grado de pertenencia con la empresa.

Un factor importante para la dimensión del trabajo activo radica en la percepción que tienen los empleados acerca de su aporte y pertenencia con la empresa, los empleados que se sienten parte de la misma, laboran con autonomía y decisión, pues sienten que su aporte impulsa a la organización. De esta manera, las recomendaciones pretenden aumentar la relación entre la organización y los empleados.

### Recomendaciones

Analizando los resultados es necesario, mejorar el compromiso del empleado con la empresa para esto, es necesario fortalecer tres aspectos fundamentales: la participación del involucramiento, la autonomía y relaciones laborales, según lo expuesto en la tabla 24.

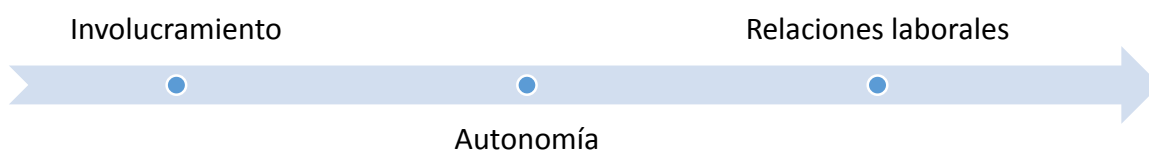


Tabla 16. Actividades para reducir los riesgos de trabajo activo y desarrollo de habilidades

| Involucramiento   | Autonomía   | Participación   |
|---|---|---|
| Actividades   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Mantener a los empleados informados de movimientos empresariales, a través de medios digitales.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Permitir a los trabajadores tomar decisiones en cuanto a la manera en que desarrollan sus labores</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Generar espacios para resolver dificultades de trabajo.</li></ul> |



- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Considerar la opinión de los trabajadores en decisiones empresariales.</li><li>• Fomentar una imagen positiva de la organización</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recompensar a los empleados por decisiones acertadas.</li><li>• Otorgar recursos necesarios a los empleados.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Grupos de colaboración entre trabajadores</li></ul> |
|--|--|---|

**Responsables**

Recursos humanos

Personal laboral

Personal laboral

Personal administrativo

Recursos humanos

Recursos humanos

Elaborado por: Mónica Placencia

**5.2.3. Riesgo Apoyo social**

Para esta dimensión, el riesgo es alto pues indica un valor de 58,04% de los trabajadores, 26,57% nivel medio; reflejando que es el tercer riesgo más grave. Por este motivo se considera un plan de acción activo e inmediato.

El análisis de los datos evidencia que el nivel de riesgo no mantiene relación con la edad, de los trabajadores, no obstante, se identificó que el riesgo es inversamente proporcional al grado de experiencia.

**Estrategias**

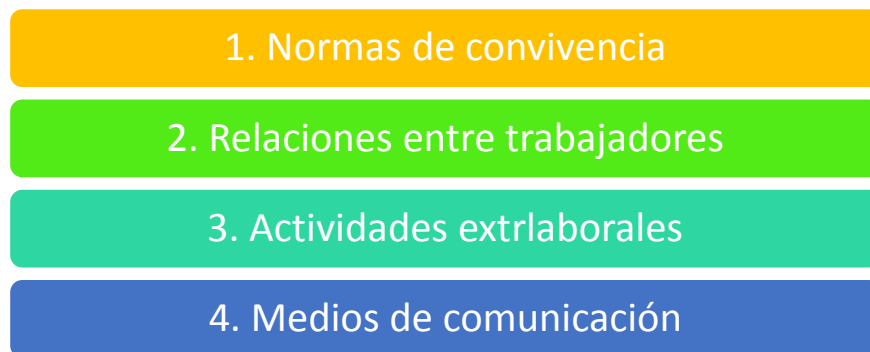
El apoyo social es vital entre los colaboradores de una organización y para el desarrollo integral. Al respecto, es necesario fortalecer los lazos de apoyo entre los miembros directivos y los trabajadores para enfrentar las exigencias de mejor manera; siendo necesario aprovechar la experiencia de los trabajadores más antiguos para que forme y apoyen a los nuevos.

En este contexto, Canseco y Ojeda (2016) resaltan la importancia que tienen las relaciones interpersonales, entre compañeros de trabajo y miembros del personal administrativos, pues un grupo unido, permite una comunicación adecuada, que se traduce en una gran capacidad del grupo para, atender conflictos, seguir estrategias, optimizar los procesos y consecuentemente incrementar la productividad.

Por su parte, Ramírez y Fuenzalida (2015) refiere a la importancia de las relaciones entre compañeros y la percepción del grado de satisfacción laboral. Una colaboración sana entre empleados coadyuva a estos a sortear algunas dificultades entre empleados como la carga

de trabajo, horas adicionales de trabajo, situaciones extraordinarias; en los mejores casos, los empleados encuentran en sus compañeros apoyo emocional similar al de un familiar.

Considerando la situación del SSC, se plantea un plan de intervención para los reducir el nivel de riesgo de Apoyo social, el cual tiene como objetivo desarrollar un ambiente fraterno y ameno entre los trabajadores. De esta manera se plantean desde 4 elementos fundamentales, para mejorar el clima laboral. En primer lugar, adoptar buenas prácticas dentro del ambiente laboral, las cuales delimiten el comportamiento de los trabajadores, suprimiendo acciones negativas, asegurando que todos los empleados se guíen hacia una convivencia profesional. En segundo lugar, es necesario fomentar las relaciones interpersonales, de manera que el apoyo profesional se convierta en un hábito dentro de la institución. Posteriormente, se consideran actividades extra laborales, que permitan a los empleados, mejorar sus relaciones personales, a través de actividades deportivas o de esparcimiento. Finalmente, el plan de acción requiere un medio que permite a los trabajadores, comunicar cualquier tipo de inconveniente o sugerencia. La retroalimentación es un aspecto importante en cualquier plan de intervención.



*Figura 10.* Estrategias para reducir riesgo de apoyo social

Elaborado por: Mónica Placencia

De acuerdo con este esquema se desarrolló un plan de intervención con 4 estrategias como se detalla en la tabla 25.

Tabla 17. Estrategias de intervención para reducir riesgos Riesgo Apoyo social

Fuente: (ACHS, 2017)

| Estrategias                                  | Objetivo  | Actividades  | Responsables                      | Indicadores de cumplimiento   | Tiempo    |
|--|---|--|-----------------------------------|---|-----------|
| Afianzar el compañerismo de los trabajadores | Fortalecer las relaciones entre trabajadores                                  | Compartir actividades entre miembros del personal para fomentar relaciones entre compañeros de labores   | Recursos humanos                  | Ocasiones en las que el representante interviene en un conflicto                      | 4-6 meses |
| Organizar actividades sociales               | Mejorar el ambiente de trabajo.   | Crear espacio de esparcimiento y socialización<br>Brindar a los empleados descargas del horario laboral<br>Involucrar a la familia de los empleados con la empresa                   | Recursos humanos<br>colaboradores | Número de horas destinadas a las actividades sociales                                 | 6-8 meses |
| Establecer normas de convivencia amena       | Eliminar conductas ásperas entre trabajadores                                 | Adoptar un esquema de convivencia entre empleados que prohíba conductas negativas<br>Elabora y difundir un manual a todos los empleados<br>Brindar talleres de socializan del manual | Departamento de recursos humanos  | Porcentaje de trabajadores que fueron capacitados acerca de las normas de convivencia | 6-9 meses |
| Líneas de comunicación activa                | Mantener un medio de comunicación entre todos los miembros de la organización | Desarrollar espacio de participación de los empleados<br>Mantener la cercanía entre la administración y el personal operativo  | Departamento de recursos humanos  | Porcentaje de solicitudes atendidas   | 1-4 meses |

Elaborado por: Mónica Placencia

#### **5.2.4. Riesgo de Compensaciones**

Para este caso, el instrumento de análisis demostró un porcentaje de riesgo alto, cercano al 80%, lo que lo convierte en la dimensión con mayor riesgo en los empleados del Seguro Social Campesino de Azuay.

La información en cuanto a la edad y la antigüedad de los trabajadores no revela mayor diferencia entre grupos etarios o experiencia acumulada. Por lo que, las estrategias que se plantean no requieren ajustes para un grupo u otro. De manera similar, en cuanto al área administrativa, el nivel de riesgo común es el nivel alto con un porcentaje superior al 70% en ambas aéreas.

#### **Estrategias**

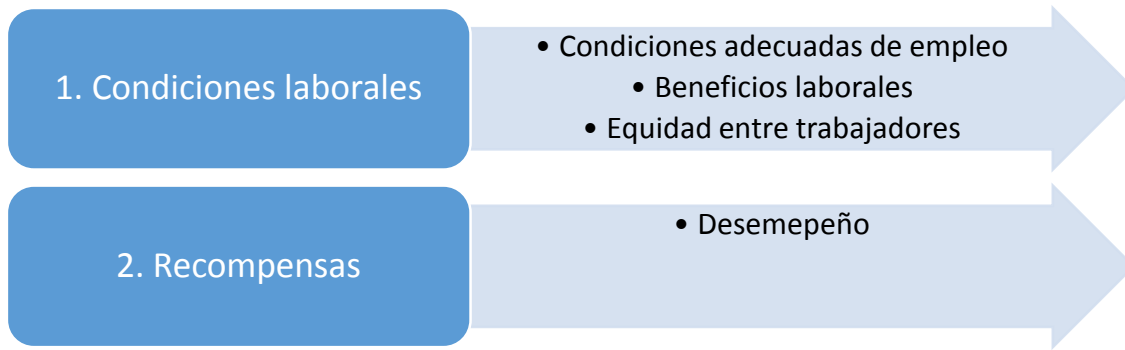
Las organizaciones enfrentan a diario un escenario económico cambiante, siendo vital que la planificación de los recursos de la empresa le permita sobrevivir. Las decisiones que una entidad ejecute deben siempre fundamentarse sobre dos aspectos, la liquidez empresarial y la estabilidad laboral de los empleados.

Para Coronel, Santiago y Arévalo (2017), el proceso de contratación de las personas mantiene una relación directa con el clima organizacional. Los empleados que gozan de unas condiciones laborales estables y justas tienden a mostrar características como: cohesión, confianza, resistencia a la presión, apoyo y resiliencia a condiciones de estrés; por el contrario, los individuos cuyas condiciones laborales los mantiene en zozobra, demostrarán inseguridad en sus acciones, sentirán mayor presión durante sus actividades, correrán cero riesgos y se limitarán a seguir las órdenes que les dieron.

Al decir de Coello (2014), la compensación extra debido a méritos por excelente rendimiento, como el pago de incentivos económicos, representa una estratégica efectiva para reanimar el interés y el compromiso de los empleados, que busca un aporte adicional. La comisión ayuda a generar un espacio de sana competitividad entre compañeros, siempre y cuando se eviten escenarios extremos, en donde el empleado se somete a más presión.

Considerando la situación del SSC y la opinión de los autores, se plantea una intervención en dos frentes, la primera abarca las condiciones laborales de los empleados y la segunda se enfoca en las compensaciones.

Las condiciones de empleo adecuadas generan en el empleado seguridad para realizar sus actividades; al mismo tiempo que demuestran el valor que los empleados tienen para la organización, mientras que las recompensas, son un reconocimiento directo hacia un empleado por su excelente labor. De esta manera, se pretende que la intervención, eleve el compromiso que tiene el empleado con la organización.



*Figura 11. Compensaciones*

Elaborado por: Mónica Placencia

De esta manera, se elaboró una serie de estrategias para reducir el riesgo de compensaciones, le cual se detalla en la tabla 26.

Tabla 18. Estrategias de intervención para reducir riesgos Compensaciones

| Estrategias                             | Objetivo   | Actividades  | Responsables                  | Indicadores de cumplimiento  | Plazo     |
|---|--|--|-------------------------------|--|-----------|
| Determinar condiciones justas de empleo | Lograr condiciones favorables para la contratación   | Considerar las necesidades de los empleados<br>Cumplir las disposiciones legales respecto a la contratación de empleados | Recursos humanos              | Porcentaje de empleados que están de acuerdo con su contrato             | 3-6 meses |
| Cumplir las normativas laborales        | Garantizar beneficios y derechos                     | Respetar los beneficios de los trabajadores expuesto por la ley.<br>Informar a los empleados sobre sus derechos          | Recursos Humanos              | Quejas presentadas ante recursos humanos                                 | 3-6 meses |
| Equidad entre trabajadores              | Eliminar sentimientos de preferencia entre empleados | Mantener condiciones igualitarias entre los empleados<br>Evitar cualquier trato prioritario de los empleados             | Recursos humanos<br>Empleados | Número de quejas por supuestas preferencias entre empleados              | 3-6 meses |
| Recompensar el buen desempeño           | Mejorar el desempeño de los trabajadores             | Otorgar incentivos a empleados con gran desempeño<br>Fomentar un ambiente competitivo                                    | Recursos humanos              | Número de veces que se ha recompensado a los empleados por el desempeño. | 3-6 meses |

Fuente: (ACHS, 2017)

Elaborado por: Mónica Placencia

### 5.2.5. Doble presencia

Se identificó que el riesgo en cuanto a la doble presencia laboral alcanzó un nivel alto en el 59,44% de los trabajadores, ubicándose como el segundo mayor riesgo en los trabajadores de la organización. Debido que la mayoría de colaboradores, mantienen responsabilidades dentro de su hogar que no puede ser asumida por otro miembro de la familia; lo que provoca que durante la jornada laboral estén pendientes tanto de sus actividades y de su familia.

El análisis de edad agrupada demuestra una ligera incidencia superior en personas mayores de 40 años; en lo referente a la antigüedad agrupada, los resultados son similares, el nivel de riesgo aumento conforme el número de años de antigüedad. Mientras tanto, en lo relacionado al área de trabajo, los porcentajes de los niveles de riesgo, son iguales.

#### **Estrategias.**

La conciliación de entre el ambiente laboral y familiar representa uno de los riesgos psicosociales más frecuentes en la actualidad. Ambos entornos demandan atención de la persona, creando una carga doble para la persona que debe atender las responsabilidades de su hogar y trabajo al mismo tiempo. Es importante que los trabajadores encuentren el equilibrio entre estos dos aspectos.

Monsalve (2019) afirma que el armonía entre las tareas de la vida personas y las demandas laborales representa un elemento crítico en la aparición del estrés laboral; se relaciona directamente con largas horas de esfuerzo y periodos cortos de relajación; de esta manera al incorporar los temas pendientes de la vida personal y familiar luego o durante el jornada laboral, genera una condición inadecuada.

Jara (2018) propone una serie de planes que permiten que la doble presencia disminuya el impacto en la salud del trabajador. Las buenas prácticas de conciliación trabajo–familia, como la estructuración de un horario personal para monitorear que las actividades se están llevando a cabo de manera óptima, además la redistribución de actividades y responsabilidades para reducir la carga laboral y finalmente un grupo de soporte en donde el empleado pueda apoyarse en caso de ser necesario.

En este caso el empleado, debe actuar en un escenario ajeno al laboral pues su núcleo familiar depende de él, y rara vez omitirá sus responsabilidades, motivo por el cual, recae en la obligación adaptarse a las necesidades del colaborador.



Tabla 19. Estrategias de intervención para reducir riesgos de Doble presencia

| Estrategias                                       | Objetivo  | Actividades   | Responsables                  | Indicadores de cumplimiento   | Plazo     |
|---|---|---|-------------------------------|---|-----------|
| Implementar horarios adecuados para los empleados | Optimizar la jornada laboral para evitar tiempos adicionales de trabajo que alejen a los trabajadores de las familias | Dotar a los empleados con los insumos y requerimientos necesarios<br>Adaptar los horarios de trabajo. | Recursos humanos<br>Empleados | Porcentaje de empleados que terminan sus actividades dentro de su jornada laboral | 4-6 meses |

Fuente: (ACHS, 2017)

Elaborado por: Mónica Placencia

}



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

En lo que refiere al recorrido teórico sobre los riesgos psicosociales se determinó la clasificación en función de la interacción entre trabajadores y empleadores de una entidad en seis categorías que contemplan las diferentes condiciones de trabajo y en cómo afectan al rendimiento, en tal virtud, los riesgos se categorizan en exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia.

Con respecto al nivel de riesgo en el SSC del Azuay, a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 se determinó que el 48% de los empleados tienen un alto nivel de riesgo relacionado a las exigencias psicológicas, el 31% tiene nivel alto de riesgo relacionado con el Trabajo Activo y desarrollo de habilidades; el 58% de los empleados, demostró un alto nivel de riesgo para Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo; el 77% de los participantes presento un nivel alto para riesgo en compensaciones, siendo el factor con mayor incidencia de riesgo, finalmente la doble presencia incide en un alto riesgo en el 43% de los empleados.

En relación a la hipótesis planteada se logró determinar que los riesgos asociados con la exigencia psicológica y trabajo activo dependen de la edad y antigüedad de los empleados, por su parte, en los riesgos relacionados con la compensación dependen del área de trabajo en el que se desempeñen los empleados, es decir, operativa y administrativa.

## 6.2. Recomendaciones

El desarrollo de la presente investigación, permitió estructurar las siguientes recomendaciones:

- Las estrategias requieren de la colaboración del personal del SSC, desde los empleados del área operativa, el personal administrativo y el departamento de recursos humanos. Pues todos conforman el ambiente laboral, y es obligación de cada uno promover el cambio positivo.
- Se recomienda aplicar las estrategias a la brevedad para disminuir el nivel de riesgo psicosocial, además es prudente que las estrategias reciban la atención por parte de los altos cargos para garantizar el éxito de las mismas.
- Existen variables que deberían incluirse en estudios posteriores como el género, el nivel de preparación, el nivel de ingresos,
- Es importante ampliar el estudio hacia otras instituciones ya sea públicas o privadas en la provincia para conocer si existen valores similares en cuanto a la incidencia de los distintos niveles de riesgo

## Bibliografía

- ACHS. (2017). Manual de protocolo de Vigilancia de Riesgos psicosociales. ACHS.
- ACHS. (2017). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. ACHS.
- Arias, J. (Mayo de 2014). Factores de riesgos psicosociales y su incidencia en el clima laboral de la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. de la ciudad de Ambato en el período junio-diciembre 2012. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Arteaga, A. (2014). *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa de San Salvador*. Cuztacán: MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.
- Banco Mundial. (2019). *Población activa mundial*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/>: <https://datos.bancomundial.org/>
- Barrios, F. (2017). revención de riesgos laborales y desempeño de trabajadores del Instituto Continental, Huancayo. *Apunt. cienc. soc.*
- Briceño, F., & Godoy, E. (2014). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerenci. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 38-56.
- Cabaleiro, V. (2012). *Prevención de riesgos laborales: normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. España: S.L.:
- Caceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C., & Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo que afectan a la salud mental de los profesores según el tipo de finaciamiento del establecimiento. *Salud & Sociedad*, 5075.
- Camacho, A., Mayorga, D. (2017). Riesgos laboarales psicosociales perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos* , 159-172.
- Candia, M., & Pérez, J. (2018). *Manual del Método del Cuestionario SUSES/ISTAS21*. Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación Laboral; una propuesta estrategica para facilitar la labor de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 183-194.
- Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). *Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano*. Revista latinoamericana de derecho social.

- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento nbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Colville, R. (2018). *Las insospechadas ventajas del estrés y el ritmo acelerado en el trabajo*. BBC NEWS.
- Coronel, D., Santiago, T., & Arévalo, G. (2017). Influencia del tipo de contratación en el clima organizacional: una evidencia empírica. *REVISTA INGENIO UFPSO*.
- Del Río, M., & Olivares, O. (2010). Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suceso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comunidad de Quellón. *Medwace*.
- ErgoIBV. (2020). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? Evaluacion de riesgos ergonomicos*.
- Fernández, H., & Solari, G. (2017). Prevalencia del estres asociado a la doble presencia y factores psicosociales. *Ciencia y trabajo*.
- Fernandez, I. (2018). *Estrategias para reducir los riesgos psicosociales en tu empresa con ayuda del istas 21*. Santiago: Cámara CHCC.
- Flores, J., & Bayuas, R. (2015). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Gil-Monte, P. (2014). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*.
- Gómez, A., & Calderón, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, 176-194.
- IESS. (2018). *Instituto ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de IESS.gob: [www.iesgob.ec/organigrama](http://www.iesgob.ec/organigrama)
- IESS. (13 de mayo de 2020). *IESS*. Obtenido de <https://www.iesgob.ec/es/19>
- INSHT. (2017). *¿Qué es la seguridad en el trabajo?* Madrid: OIT.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. (2020). *istas.net*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20perjudican%20la,%20>

2C%20endocrinol%C3%B3gicas%2C%20musculoesquel%C3%A1ticas%20y%20mentales.

ISOTool. (2015). *Riesgo laboral: definición y conceptos básicos*. IsoTools Excellence.

Izquierdo, F., & Cuevas, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Madrid: Madrid Salud.

Jara, R. (2018). *Doble presencia: el conflicto del mundo moderno*. Profuturo.

Mateus, J. (2019). La influencia de los estilos de liderazgo en la productividad de las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada.

Mendoza, R., & Moyano, E. (2019). Hacia la validación del SUSESO ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos. *Terapia psicológica*.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2019). *Riesgos psicosociales en trabajadores mayores de 55 años*. España: Blanca Impresiones SL.

Monsalves, J. (2019). *EVALUACIÓN DE RIESGOS*. Santa Maria: UTFSM.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1).

Naranjo, J. (2013). *Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral*. Amabato: UTE.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. La Plata: UMET/CITRA.

Neffa, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. La plata: CITRA.

Nunes, I. (2017). *Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo*. Lisboa: OSH.

OIT. (2014). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: OIT.

OIT. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Ginebra: oiy.

OMS. (2018). *Salud de los trabajadores*. Ginebra: OMS.

Ortega, J., Rodríguez, J., & Henández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 155-176.

OSHA. (2017). *Derechos de los trabajadores*. osha.



- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.*. Guayaquil: CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Quito: UASB.
- Ramírez, H., & Fuensalinda, E. (2015). *JORNADAS COMPATIBLES, RITMOS Y PLANTILLAS RAZONABLES*. Madrid: ISTAS.
- Riaño, M. (2017). *Economía de la salud y seguridad en el trabajo: un análisis de costos y beneficios desde las perspectivas del asegurador y de la empresa*. Bogotá: UNC.
- Riaño, M., & Palencia, F. (2015). Los costos de la enfermedad laboral . *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 218-227.
- Romero, S. (2015). *Factores de riesgo laboral*. Portal de Coordinación empresarial .
- Sánchez, P. (2017). *CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL*. Cuenca: CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.
- Zambrano, E. (2014). *Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A. de Guayaquil*. Guayaquil: Unidad de Posgrados, Universidad Politécnica Salesiana.

## ANEXOS

### Anexo 1. Consentimiento informado encuestas

**Título del Estudio:** Prevalencia de Riesgo Psicosocial en el Personal Administrativo y Operativo del Seguro Social Campesino del Azuay.

**Investigadora:** Mónica Placencia

Le invitamos a participar en una investigación cuyo objetivo principal es: Determine la prevalencia del riesgo psicosocial en los trabajadores del Seguro social campesino. La investigación está a cargo de Mónica Placencia, Maestrante en Seguridad y Salud Ocupacional en la Universidad de Cuenca.

**Propósito del Estudio:** este proyecto busca contribuir al mejoramiento de la calidad del clima laboral de los empleados del Seguro Social Campesino del Azuay.

**Riesgos y Molestias:** este estudio no prevé ningún riesgo o molestia, más que el tiempo de participación. Si no se siente cómodo con cualquier pregunta, no tiene que responderla.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio.

Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas. Estos materiales serán guardados hasta que dejen de ser útiles para el propósito de esta investigación (5 años mínimos). Posteriormente, serán destruidos. Cuando los resultados de este estudio sean publicados en revistas o congresos, la identificación de los participantes se eliminará. Ninguna información que lo identifique a Ud. o a su familia será revelada o publicada.

Otra Información: Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. Si decide participar, también puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerla saber.

UD. ESTÁ TOMANDO LA DECISIÓN PARA PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO CON SU FIRMA UD ACEPTA QUE HA LEÍDO ESTE DOCUMENTO Y QUE HA DECIDIDO PARTICIPAR.

Firma de Participante \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Firma de Investigadora \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Cuestionario SUSESO/ISTAS

| N° | DIMENSIONES 5 ítems  | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |  | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
|    | <b>DIMENSION: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>                                  |             |    |            |    |          |    |             |
| 01 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                 |             |    |            |    |          |    |             |
| 02 | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?                |             |    |            |    |          |    |             |
| 03 | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? |             |    |            |    |          |    |             |
| 04 | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?    |             |    |            |    |          |    |             |
| 05 | ¿Su trabajo requiere atención constante?                                   |             |    |            |    |          |    |             |

| N° | DIMENSIONES 5 ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
|    | <b>DIMENSION: TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO</b>              |             |    |            |    |          |    |             |
| 01 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?            |             |    |            |    |          |    |             |
| 02 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?            |             |    |            |    |          |    |             |
| 03 | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?                               |             |    |            |    |          |    |             |
| 04 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                               |             |    |            |    |          |    |             |
| 05 | ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted? |             |    |            |    |          |    |             |

| N° | DIMENSIONES 5 ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
|    | <b>DIMENSION: APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO</b>         |             |    |            |    |          |    |             |
| 01 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                     |             |    |            |    |          |    |             |
| 02 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? |             |    |            |    |          |    |             |
| 03 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?                 |             |    |            |    |          |    |             |
| 04 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                    |             |    |            |    |          |    |             |
| 05 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                       |             |    |            |    |          |    |             |



| N° | DIMENSIONES 3 ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    | DIMENSION: COMPENSACIONES   | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| 01 | ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? |             |    |            |    |          |    |             |
| 02 | ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?  |             |    |            |    |          |    |             |
| 03 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                 |             |    |            |    |          |    |             |

| N° | DIMENSIONES 2 ítems   | Pertinencia |    | Relevancia |    | Claridad |    | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    | DIMENSION: DOBLE PRESENCIA  | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |             |
| 01 | Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?   |             |    |            |    |          |    |             |
| 02 | ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc. |             |    |            |    |          |    |             |

### Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve



Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recordamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

CARGO QUE OCUPA: *Auxiliar de enfermería*

EDAD: *55*

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN: *12 años*

GENERO: *Femenino*

AREA DE TRABAJO: *Dispensario Gordelag*

| N°  | REPRESENTA  | MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO |                         |               |                       |       |
|---|---|---|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
|   |   | Siempre                                 | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"</b>                           |   |   |                         |               |                       |       |
| 1   | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                      |   |                         | X             |                       |       |
| 2   | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?                     |   | X                       |               |                       |       |
| 3   | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?      |   | X                       |               |                       |       |
| 4   | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?         |   | X                       |               |                       |       |
| 5   | ¿Su trabajo requiere atención constante?  |   | X                       |               |                       |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"</b>        |   |   |                         |               |                       |       |
| 6   | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                |   |                         |               | X                     |       |
| 7   | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? |   |                         |               | X                     |       |
| 8   | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?                                   |   |                         | X             |                       |       |
| 9   | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                                   |   | X                       |               |                       |       |
| 10  | ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?                   |   | X                       |               |                       |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"</b> |   |   |                         |               |                       |       |
| 11  | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                         | X                                       |                         |               |                       |       |
| 12  | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?     |   |                         | X             |                       |       |



Cuestionario SUSESO ISTAS 21  
Versión Breve



Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recordamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta.  
Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

CARGO QUE OCUPA: Oculotologa

EDAD: 36

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCION: 1 año 1 mes

GENERO: Femenino

AREA DE TRABAJO: Dispensario Lonararga

| N°  | REPRESENTA   | MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO |                         |               |                       |       |
|---|--|---|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
|   |  | Siempre                                 | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"</b>                           |  |   |                         |               |                       |       |
| 1   | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                         |   | X                       |               |                       |       |
| 2   | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?                        |   |                         |               | X                     |       |
| 3   | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce <i>disgusto emocional</i> ? |   |                         |               |                       | X     |
| 4   | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?            | X                                       |                         |               |                       |       |
| 5   | ¿Su trabajo requiere atención constante?   |   |                         | X             |                       |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"</b>        |  |   |                         |               |                       |       |
| 6   | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                   |   |                         | X             |                       |       |
| 7   | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?    |   |                         |               | X                     |       |
| 8   | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?                                      |   |                         | X             |                       |       |
| 9   | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                                      | X                                       |                         |               |                       |       |
| 10  | ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?                      | X                                       |                         |               |                       |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"</b> |  |   |                         |               |                       |       |
| 11  | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                            | X                                       |                         |               |                       |       |
| 12  | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?        |   |                         | X             |                       |       |

|  |         |                         |               |                       |       |
|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?                              |         |                         |               | X                     |       |
| 14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                                 | X       |                         |               |                       |       |
| 15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                                    |         |                         |               | X                     |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"                        | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 16. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?                        | X       |                         |               |                       |       |
| 17. ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?                         |         |                         |               | X                     |       |
| 18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                                      |         |                         |               |                       | X     |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"                       | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer? |         |                         |               | X                     |       |
| 20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?            |         |                         |               | X                     |       |

GRACIAS POR SU COLABORACION!

# Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve



Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recordamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

CARGO QUE OCUPA: *Trabajo Social*

EDAD: *39*

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN: *8 años*

GENERO: *Femenino*

AREA DE TRABAJO: *Coordinación SCSA.*

| N°  | REPRESENTA  | MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO |                                     |                                     |                                     |       |
|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
|   |   | Siempre                                 | La mayoría de las veces             | Algunas veces                       | Sólo unas pocas veces               | Nunca |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"</b>                           |   |   |                                     |                                     |                                     |       |
| 1   | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                      |   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |       |
| 2   | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?                     |   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |       |
| 3   | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?      |   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |       |
| 4   | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?         |   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |       |
| 5   | ¿Su trabajo requiere atención constante?  |   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"</b>        |   |   |                                     |                                     |                                     |       |
| 6   | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                |   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |       |
| 7   | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? |   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |       |
| 8   | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?                                   |   |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |       |
| 9   | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?                                   | <input checked="" type="checkbox"/>     |                                     |                                     |                                     |       |
| 10  | ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?                   |   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |       |
| <b>Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"</b> |   |   |                                     |                                     |                                     |       |
| 11  | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                         | <input checked="" type="checkbox"/>     |                                     |                                     |                                     |       |
| 12  | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?     |   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |       |



|  |  |         |                         |               |                       |       |
|--|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 13   | ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?                              |         |                         | X             |                       |       |
| 14   | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                                 |         |                         | X             |                       |       |
| 15   | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                                    |         |                         | X             |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"  |  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 16   | ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?                        |         |                         |               |                       | X     |
| 17   | ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?                         |         |                         | X             |                       |       |
| 18   | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                                      |         |                         |               | X                     |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia" |  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19   | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer? |         | X                       |               |                       |       |
| 20   | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?            |         |                         |               | X                     |       |

GRACIAS POR SU COLABORACION!

# Cuestionario SUSESO ISTAS 21

## Versión Breve



Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recordamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

CARGO QUE OCUPA: Médico

EDAD: 31

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN: 1 año 3 meses

GENERO: Femenino

AREA DE TRABAJO: Dispensario Putumay

| N° | REPRESENTA   | MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO |                         |               |                       |       |
|----|--|---|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
|    | Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"                           | Siempre                                 | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 1  | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?   |   |                         | X             |                       |       |
| 2  | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?  |   | X                       |               |                       |       |
| 3  | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce <i>ansiedad emocional</i> ?                       | X                                       |                         |               |                       |       |
| 4  | En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?                                  |   |                         | X             |                       |       |
| 5  | ¿Su trabajo requiere atención constante?   | X                                       |                         |               |                       |       |
|    | Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"        | Siempre                                 | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 6  | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?   |   | X                       |               |                       |       |
| 7  | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?                          |   | X                       |               |                       |       |
| 8  | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?  |   |                         | X             |                       |       |
| 9  | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?  |   | X                       |               |                       |       |
| 10 | ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?  |   |                         | X             |                       |       |
|    | Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo" | Siempre                                 | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?  | X                                       |                         |               |                       |       |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?                              | X                                       |                         |               |                       |       |



|  |         |                         |               |                       |       |
|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?                              |         |                         | X             |                       |       |
| 14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                                 | X       |                         |               |                       |       |
| 15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                                    | X       |                         |               |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"                        | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 16. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?                        | X       |                         |               |                       |       |
| 17. ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?                         |         |                         | X             |                       |       |
| 18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.                                     |         |                         | X             |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"                       | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer? | X       |                         |               |                       |       |
| 20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las asignaturas domésticas y familiares?           | X       |                         |               |                       |       |

GRACIAS POR SU COLABORACION!