

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA SEDE GUAYAQUIL
CARRERA INGIENERIA INDUSTRIAL**

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA AGENCIA BANCARIA EN GUAYAQUIL,
ENTORNO POST COVID-19”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR: NARANJO RAMOS ERICK JOSUE,
CARRERA QUINCHE JORGE ENRIQUE
TUTOR: GONZALEZ VASQUEZ ANGEL
EDUARDO

Guayaquil-Ecuador
2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**

Nosotros, Naranjo Ramos Erick Josué con documento de identificación N° 0955250071 y Carrera Quinche Jorge Enrique con documento de identificación N° 0924593759; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 11 de mayo del año 2023

Atentamente,



Naranjo Ramos Erick Josue

0955250071



Carrera Quinche Jorge Enrique

0924593759

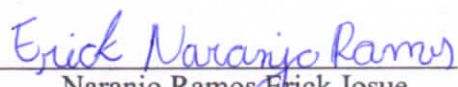
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

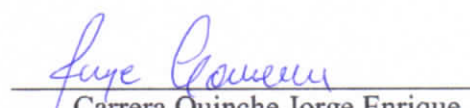
Nosotros, Naranjo Ramos Erick Josué con documento de identificación No. 0955250071 y Carrera Quinche Jorge Enrique con documento de identificación No. 0924593759, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo Académico: “Los riesgos psicosociales en una agencia bancaria en Guayaquil, entorno post covid-19”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniero Industrial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 11 de mayo del año 2023

Atentamente,


Naranjo Ramos Erick Josue
0955250071


Carrera Quinche Jorge Enrique
0924593759

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, González Vásquez Ángel Eduardo con documento de identificación N° 0911019529, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Los riesgos psicosociales en una agencia bancaria en guayaquil, entorno post covid-19, realizado por Naranjo Ramos Erick Josue con documento de identificación N° 0955250071 y por Carrera Quinche Jorge Enrique con documento de identificación N° 0924593759, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 11 de mayo del año 2023.

Atentamente,



Ing. González Vásquez Ángel Eduardo, PhD
0911019529

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA AGENCIA BANCARIA EN GUAYAQUIL, ENTORNO POST COVID-19

Naranjo Ramos Erick Josue¹, Carrera Quinche Jorge Enrique².
enaranjor1@est.ups.edu.ec¹, jcarreraq@est.ups.edu.ec²
Universidad Politécnica Salesiana.

Resumen—Los riesgos psicosociales representan uno de los problemas más importantes dentro de los ambientes laborales y afectan a las personas de distintas maneras. En el presente trabajo académico se midió el nivel de riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores de una agencia bancaria de la ciudad de Guayaquil, después de la grave situación epidemiológica por la que atravesó el mundo entero a causa del Covid-19. Para este fin, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial elaborado por el Ministerio del Trabajo de Ecuador, el mismo que tiene 58 ítems distribuidos en 16 dimensiones. Una vez que se aplicó el cuestionario al personal, se encontró que los trabajadores están siendo afectados por un nivel bajo de riesgo psicosocial a nivel general, se evidenció que varios colaboradores no cuentan con el suficiente tiempo para descansar de sus actividades laborales y algunos de ellos no se sienten apoyados por sus compañeros. Se detectaron casos de acoso laboral entre compañeros de trabajo y unos cuantos casos aislados de adicción al trabajo. Respecto del resto de dimensiones estudiadas, no representaron un nivel preocupante de riesgo, sin embargo, no quiere decir que el riesgo no exista.

Índice de Términos— Riesgo Psicosocial, agencia bancaria, post covid-19, trabajo, salud ocupacional.

Abstract—Psychosocial risks represent one of the most important problems within work environments and affect people in different ways. In the present academic work, the level of psychosocial risk to which the workers of a banking agency in the city of Guayaquil are exposed was measured, after the serious epidemiological situation that the entire world went through due to Covid-19. For this purpose, the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire prepared by the Ministry of Labor of Ecuador was used, which has 58 items distributed in 16 dimensions. Once the questionnaire was applied to the personnel, it was found that the workers are being affected by a low level of psychosocial risk at a general level, it was evidenced that several collaborators do not have enough time to rest from their work activities and some of them They did not feel supported by their peers. There are cases of workplace bullying among co-workers and a few isolated cases of addiction to work. Regarding the rest of the dimensions studied, they did not represent a worrying level of risk, however, it does not mean that the risk does not exist.

Keywords— Psychosocial risk, banking agency, post covid-19, work, occupational health.

I. INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales son una temática que durante mucho tiempo fue evitada por las diferentes organizaciones, restándole importancia a los perjuicios que en la salud de los trabajadores generaba la exposición a cierto tipo de ambientes laborales. No fue hasta que dichas empresas registraron una baja en el desempeño y productividad de los empleados que se vieron forzados a investigar más a profundidad el asunto, encontrando como resultado de dicha investigación, distintas situaciones como el estrés, problemas con clientes, excesivas cargas horarias y de trabajo, entre otras, que mermaban el desempeño de los trabajadores [1].

Este tipo de riesgos laborales pueden ocasionar importantes efectos negativos en la salud de las personas, provocando perturbaciones causantes del daño, aun cuando estos no son necesariamente de naturaleza física. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) sugiere que las afectaciones a la salud anteriormente mencionadas pueden presentarse a manera de dolores o traumas de la clase somática o psicósomática e interfieren con la salud psíquica y social [2].

Ahora bien, una vez que se relaciona este tipo de afectaciones a la salud de los trabajadores con su rendimiento laboral, sumado a la legislación ecuatoriana e internacional que es bastante clara en cuanto a este tipo de riesgos laborales se refiere, es importante que las organizaciones le presten atención a la salud tanto física como mental de los trabajadores, además de ser conscientes del tipo de ambiente que le están brindando a sus empleados

para que desempeñen sus labores. Si bien por un lado pueden verse afectadas las diversas empresas por un desempeño bajo de sus colaboradores, también pueden ser sancionadas por los organismos reguladores al no brindar las condiciones adecuadas que la ley exige en materia laboral.

Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo siempre están presentes, unos en mayor medida que otros, estos son causantes de algunas enfermedades laborales como el tan conocido estrés que en la actualidad se reconoce como un factor desencadenante de varios males con el potencial de perjudicar la salud de las personas; de igual manera, los riesgos psicosociales pueden influir y favorecer la ocurrencia de accidentes laborales.

Es así como cualquier organización puede presentar riesgos psicosociales respecto de sus empleados, por lo que se vuelve necesario por un lado realizar estudios para identificar dichos riesgos y por otro lado el definir estrategias para darle solución a este tipo de problemáticas que afectan la salud de los individuos y, por ende, su desempeño laboral, lo cual termina por perjudicar de alguna u otra manera a la empresa.

La legislación ecuatoriana, específicamente el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 establece que: “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral” [3].

Los trabajadores de la agencia bancaria que ha sido considerada para este estudio, diariamente se encuentran expuestos a varios tipos de riesgos laborales, sin embargo, y dada la naturaleza de las labores que realizan, los riesgos psicosociales se presentan como los más importantes y por lo tanto, los que más efectos negativos pueden causar, pues los colaboradores del establecimiento deben ejecutar sus labores en espacios relativamente reducidos, se les exige bastante y a veces el tiempo que tienen para generar resultados es limitado, de igual manera las actividades que realizan requieren de mucha atención y concentración. Estas condiciones

laborales son propicias para provocar padecimientos como el cansancio, carga mental, síndrome del túnel carpiano, síndrome de burnout, insatisfacción laboral, fatiga, estrés, entre otras, que derivan en enfermedades profesionales.

Dado lo anterior, surgió la necesidad de investigar acerca de los riesgos psicosociales que están afectando a los trabajadores de la agencia bancaria, lo cual por supuesto permitió entender el nivel de riesgo al que se encuentran expuestos los colaboradores y las condiciones en las que se encuentran laborando, con lo cual se pretende establecer un punto de partida para que más adelante se puedan definir medidas preventivas que precautelen la seguridad y salud de los trabajadores, siempre tomando en consideración que cada individuo es un mundo distinto, por lo tanto, tienen percepciones diferentes sobre las condiciones que se les ofrece y responderán de una manera distinta ante cualquier situación a la que se le exponga.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de una persona sin lugar a duda es una actividad que la dignifica, y para llevarlo a cabo, se requiere ejecutar una serie de esfuerzos dependiendo del tipo de trabajo a realizar, dichos esfuerzos pueden ser del tipo mental, físico o incluso social.

Curiosamente Moreno [4] señala que el trabajo de una persona de cierta manera puede considerarse beneficioso y también perjudicial, pues, así como puede hacer que un ser humano se desarrolle y tenga éxito, también puede ser responsable de afectar su salud.

Aunque resulta paradójica la afirmación del párrafo anterior, es bastante cierta, pues al vivir en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, las exigencias a las que se someten a los trabajadores pueden ser tales que lleguen incluso a superar sus capacidades y terminan por afectarlos física o psicológicamente. Dichas afectaciones muchas de las veces pueden desencadenar enfermedades profesionales.

El Código del Trabajo del Ecuador define a una enfermedad profesional como un padecimiento crónico o agudo, provocado por la actividad laboral del individuo y que puede llegar incluso a causarle

incapacidad [5].

En el Ecuador, la Seguridad y Salud Ocupacional se encuentra bien respaldada con un marco legal adecuado, pues aparte de que se han firmado acuerdos internacionales con organismos importantes como la OIT, también se ha diseñado legislación como el Decreto Ejecutivo 2393 que define un Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, existe un Código del Trabajo, el Instrumento Andino que también se toma como referencia y otros más que con el apoyo del Ministerio del Trabajo, garantizan que los trabajadores puedan ejecutar sus actividades laborales en las mejores condiciones.

En este sentido, el Ministerio del Trabajo a dispuesto que el empleador es el responsable y de hecho tiene la obligación de brindarle a sus empleados las mejores condiciones laborales, además de velar por su seguridad y salud, gestionando acciones que ayuden a prevenir los riesgos laborales al mismo tiempo que se cumple con las disposiciones legales vigentes [5].

Sin embargo, es importante acotar que los riesgos laborales, de cualquier tipo que estos sean, siempre estarán presentes, por lo tanto, un empleado tendrá la posibilidad de ser víctima de un accidente o enfermedad laboral. La idea es minimizar el peligro lo más que se pueda, puesto a que eliminarlo por completo sería una tarea prácticamente imposible de realizar.

A. *Riesgos Psicosociales*

Toda actividad laboral es susceptible de producir algún tipo de daño a la salud de un individuo, la probabilidad de que esto ocurra es lo que se conocen como riesgos laborales, los cuales pueden ser de diferentes tipos, dependiendo del factor de riesgo, estos pueden ser: físicos, químicos, biológicos, psicosociales o relacionados a la organización del trabajo [6].

Según la OIT, los Riesgos Psicosociales son cualidades relacionadas con las condiciones laborales susceptibles de perjudicar el estado de salud de los individuos mediante la vía fisiológica o psicológica, desencadenando alteraciones como el estrés [7].

Moreno, Vaca, Martínez, Suasnavas, Cárdenas & Gómez [8], concuerdan en que: “Los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, los cuales, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales aparecen como consecuencia de defectos encontrados en la planificación, disposición y manejo del trabajo, lo cual sumado a un pobre contexto social, termina por favorecer el surgimiento de afectaciones psicológicas, entre otras, que resultan en condiciones como el cansancio mental, físico, depresión y estrés [9].

No hay lugar a dudas sobre los efectos que tienen los riesgos psicosociales en la salud de las personas, sin embargo, muchas veces pasan desapercibidos. Está científicamente demostrado que los empleados con altas exposiciones a riesgos psicosociales tienen más probabilidad de ser víctimas de condiciones como la depresión, dificultad para conciliar el sueño y la ansiedad [7].

Los riesgos psicosociales perjudican la salud mental de los colaboradores de una organización, pues son capaces de desequilibrar al individuo alterando sus procesos de adaptación, también se pueden dar efectos negativos de los aspectos emocional, cognitivo y de conducta de la persona., por lo tanto, es posible que incluso lleguen a aparecer trastornos mentales complicados.

Además de los efectos negativos presentados anteriormente, según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [10], también existen ciertos padecimientos de otro tipo como son enfermedades a nivel endocrinológico, cardiovascular, dermatológicas, gastrointestinales, etc.

Adicionalmente las consecuencias pueden sufrirse en el propio contexto laboral, a manera de reducción en el salario percibido por el trabajador e incluso en las perspectivas de empleo. Como complemento a esto las organizaciones también se ven afectadas por

los riesgos psicosociales de sus trabajadores pues normalmente se presentan bajas productivas [11].

Para una correcta evaluación de los riesgos psicosociales, es necesario enfocarse en la correcta selección de metodologías, siempre enfocándose en la raíz del problema, además, es absolutamente necesario que los empleados de la organización en la que se va a realizar la evaluación participen de cerca a lo largo de todo el procedimiento. Por lo general, la metodología más aceptada se basa en interrogar a los trabajadores acerca de cómo perciben ciertas situaciones relacionadas con la actividad laboral que desarrollan y que se sospecha pueden ser el origen de los riesgos psicosociales.

Alrededor del mundo existen diversas metodologías e instrumentos a manera de encuestas y cuestionarios que son utilizados para este fin, por lo que la responsabilidad de elegir que camino seguir recae en el investigador o evaluador, en todo caso, lo más importante es asegurarse de que el instrumento elegido para evaluar los riesgos psicosociales está debidamente validado.

B. Estrés

El estrés es la principal consecuencia de la presencia de los riesgos psicosociales. Normalmente aparece de manera emocional, sin embargo, también puede darse a conocer físicamente. Su ocurrencia se da cuando se pierde el equilibrio entre cierta exigencia que se le da a una persona y las capacidades, habilidades y recursos con los que cuenta para cumplir con dichas exigencias. Al momento en que la persona o el trabajador se ve superado por las exigencias que se le han dado, es cuando su salud mental y física se empieza a deteriorar, afectando directamente a su calidad de vida [11].

El estrés laboral es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de estas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa

(sueldo, estima, etc.).

C. Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

Los riesgos psicosociales son una de las principales ramas de estudio de la Salud Ocupacional, motivo por el cual resulta conveniente analizar esta última disciplina.

El trabajo o actividad laboral existe casi desde que el hombre apareció, y como era de esperarse, cualquier actividad realizada por el ser humano implicaría cierto nivel de riesgo, el cual podía afectar seriamente la salud de los individuos o incluso llegarles a causar la muerte. El hombre, en algún punto de su evolución, y una vez que empezó a relacionarse más con la naturaleza y a ejercer actividades laborales con el fin de subsistir, entendió que algunas de esas actividades que realizaba y eran necesarias para su supervivencia, también podían causarle daño. En los tiempos antiguos y sobre todo desde la revolución industrial, muchos trabajadores perdieron su vida o quedaron incapacitados a causa de su actividad laboral, y ante tal preocupación, es que organismos internacionales se plantearon la necesidad de darle solución a esta problemática, surgiendo así la Salud Ocupacional, que también puede encontrarse con otros nombres como Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional, entre otras.

La Salud Ocupacional es una disciplina que engloba otras disciplinas, por lo tanto, se trata de un trabajo multidisciplinario y su finalidad es la de analizar la relación existente entre el proceso productivo en el que se involucra a un individuo a razón de su actividad laboral y las repercusiones que puede tener en la salud de la persona dicha actividad.

Por lo general la Salud Ocupacional está estrechamente relacionada con la Seguridad Industrial, de hecho, funcionan mejor juntas, pues solo así es posible garantizar que por un lado se disminuyen los riesgos laborales y por otro lado se previenen accidentes y enfermedades profesionales.

La forma en que trabajan estas dos disciplinas como conjunto es la siguiente: la Seguridad Industrial se encarga de los efectos agudos de los riesgos, actos y condiciones inseguras, además,

emplea siempre un enfoque preventivo cuando de estudiar los accidentes y riesgos laborales se trata, también fomenta la investigación cuando alguno de estos ocurre. Por su parte, la Salud Ocupacional trabaja con los efectos crónicos y riesgos de la salud, analiza y estudia las enfermedades laborales, fomentando el diagnóstico temprano y de ser el caso, darle el tratamiento necesario [12].

Se presenta las siguientes hipótesis para la investigación:

Hgeneral: El personal de la empresa está siendo afectado por riesgos psicosociales.

H1: La carga y ritmo de trabajo; desarrollo de competencias; liderazgo; y margen de acción y control están perjudicando la salud de los trabajadores de la agencia.

H2: La organización del trabajo; recuperación; soporte y apoyo afectan al personal de la institución.

H3: Se están presentando dentro de la empresa problemas de acoso discriminatorio, laboral y sexual, además de adicción al trabajo.

H4: Las condiciones de trabajo; doble presencia; estabilidad laboral y emocional; y salud auto percibida tienen potencial de afectar el equilibrio emocional de los colaboradores.

III. MATERIALES Y MÉTODO

Los métodos con los que se decide trabajar para investigar acerca de los riesgos psicosociales son variados, normalmente se utilizan cuestionarios debidamente validados y son aplicados a un grupo de individuos seleccionados, después se procesan los datos obtenidos y se interpretan generando conclusiones.

Se trata de una investigación del tipo descriptiva en la que se usó como herramienta principal la encuesta.

El estudio se realizó en una de las sucursales de una institución financiera ubicada en la ciudad de Guayaquil, la misma que cuenta con 25 empleados en el área operativa, a este grupo se le aplicó el instrumento de recolección de información seleccionado.

Debido a la poca cantidad de trabajadores con la que cuenta la agencia bancaria en cuestión, se decidió aplicar el cuestionario a la totalidad de los

empleados que en este caso conformaron la población de estudio, por lo que se realizaron 25 encuestas.

La herramienta seleccionada para recolectar información fue el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial elaborado por el Ministerio del Trabajo de Ecuador, el mismo que ha sido debidamente validado conjuntamente con la Universidad Central del Ecuador y la Universidad Internacional SEK [28].

El cuestionario está conformado por 58 ítems que evalúan las dimensiones de: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, entre otros puntos importantes. Las personas evaluadas se encontraron con afirmaciones a lo largo de las encuestas y dispusieron de 4 opciones de respuesta (completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo) según correspondía en cada caso.

Adicionalmente es importante indicar que el cuestionario solicitó información sobre los datos generales de los participantes, sin embargo, se garantizó la confidencialidad de la información recabada y el anonimato de los individuos.

Una vez culminado el proceso de levantamiento de información, dicha información fue tabulada y procesada en diferentes hojas de cálculo que se estaban configuradas para realizar el análisis estadístico respectivo y posterior se interpretó dichos resultados en función a los objetivos planteados.

La interpretación de los datos se realizó según lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo en su Guía para la Aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial, elaborada para garantizar un óptimo uso de la herramienta de recolección de información.

IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez aplicadas las encuestas al personal, se realizó la respectiva tabulación, análisis e interpretación de los datos recolectados, obteniendo lo siguiente:

TABLA I
 RESULTADOS OBTENIDOS POR DIMENSIÓN
RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	88%	12%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	84%	16%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	80%	20%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	76%	24%	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 6. Recuperación	48%	52%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	52%	48%	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	100%	0%	0%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	100%	0%	0%
Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: Acoso laboral	16%	76%	8%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: Acoso sexual	100%	0%	0%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	76%	24%	0%
Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo	64%	36%	0%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	80%	20%	0%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	92%	8%	0%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: Salud auto percibida	92%	8%	0%

Nota: Datos obtenidos de la investigación

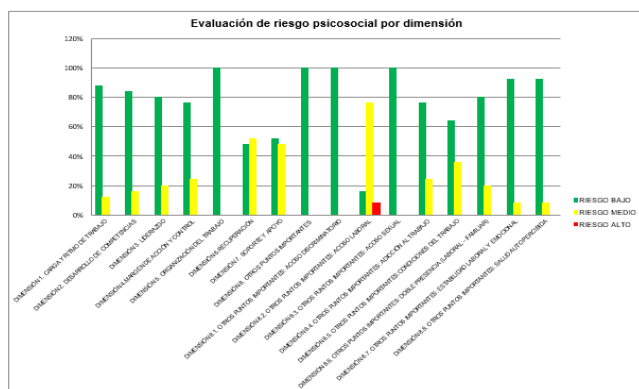


Fig. 1 Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión

De manera general, el resultado promedio obtenido por los colaboradores que participaron en el estudio fue positivo, pues todas las dimensiones arrojaron un resultado de riesgo psicosocial bajo, sin embargo, al analizar los resultados de manera individual, se identificaron algunos casos de personas que presentaron un riesgo psicosocial medio e incluso una de ellas reflejó un nivel alto de riesgo en lo que a acoso laboral se refiere.

A continuación, se realiza un análisis de cada dimensión:

Dimensión 1. Carga y Ritmo de Trabajo

El resultado de esta dimensión refleja que la gran mayoría de los entrevistados (88%) se sienten cómodos con el trabajo y las tareas que se les asignan, por lo tanto, los requerimientos mentales y físicos para ejecutar sus labores están acordes a sus capacidades, no se registraron excesos de trabajo o tiempos insuficientes para culminar con éxito una determinada tarea.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El porcentaje de empleados restantes (12%) presentó un nivel de riesgo medio, sin embargo, al ser un porcentaje tan bajo, se considera despreciable, pues para el caso específico de esta dimensión, es posible que la persona o personas que demostraron este nivel de riesgo, sean trabajadores que no están administrando bien su tiempo para ejecutar sus labores; en todo caso y de ser necesario, se recomienda hacer una investigación más profunda.

Dimensión 2. Desarrollo de competencias

Esta dimensión arrojó que el 84% de los empleados registraron un nivel de riesgo bajo. Se identificó que los colaboradores de la empresa cuentan con suficientes oportunidades para desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas,

de acuerdo a las exigencias del mundo laboral actual.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

Por otro lado, el 16% restante demostró un riesgo medio en esta dimensión. Se considera una cantidad poco considerable respecto de la mayoría, por lo tanto, es posible que existan determinados empleados que quizá no han sabido aprovechar las oportunidades que la empresa les brinda para desarrollar sus competencias o simplemente no han querido hacerlo, en cualquier caso y de ser necesario se recomienda investigar más a fondo.

Dimensión 3. Liderazgo

El resultado obtenido para el 80% de los trabajadores fue equivalente a un nivel de riesgo bajo. Esto denota que la gran mayoría de los empleados siente que sus jefes inmediatos poseen habilidades para coordinar, dirigir, motivar e influenciar correctamente en los demás con la finalidad de alcanzar objetivos, colaborar, reconocer logros, etc.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

Respecto del 20% restante que presentó un nivel de riesgo medio, no es un porcentaje de consideración o que genere mayor preocupación, aun así, es posible establecer la idea de que alguno de los jefes inmediatos no posee las suficientes habilidades de liderazgo, y por lo tanto, no las está transmitiendo a sus colaboradores de manera óptima y adecuada.

Dimensión 4. Margen de acción y control

El 76% de los empleados presentaron un nivel de riesgo bajo. Se interpretó que la empresa sí valora y toma en cuenta la opinión de sus trabajadores y a su vez ellos sí participan en la toma de decisiones en cuanto a los aspectos que tienen que ver con su trabajo, ya sean ritmo de trabajo, horario, entorno, etc.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El 24% de los colaboradores demostró un nivel de riesgo medio en esta dimensión, por lo que se puede deducir que hay pocas personas que no tienen demasiada participación en ciertas decisiones laborales, esto puede darse porque realmente no existen las oportunidades para este pequeño porcentaje o simplemente por falta de iniciativa de su parte, de ser necesario, se recomienda investigar.

Dimensión 5. Organización del trabajo

En esta dimensión la totalidad de los empleados no registró riesgo psicosocial. Esto refleja que el ambiente en el que ejecutan sus labores brinda las condiciones necesarias para una adecuada comunicación, además de que existe una efectiva distribución y designación del trabajo.

Dimensión 6. Recuperación

Los resultados arrojados para este literal denotaron que el 48% de los empleados tienen un nivel de riesgo bajo. Por lo tanto, es posible identificar que este porcentaje de trabajadores considera que tiene tiempo suficiente de descanso y recuperación de energía después de realizar sus labores, en este apartado se consideran también a las actividades sociales, de recreación y tiempo en familia.

Para este porcentaje de trabajadores, el riesgo psicosocial se considera bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas.

Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

A pesar de lo anterior, se registró que la mayoría de empleados, es decir el 52% de ellos se expone a un nivel de riesgo medio, esto quiere decir que este porcentaje de trabajadores no está teniendo el tiempo de recuperación y descanso óptimo para continuar realizando sus actividades laborales adecuadamente. Las consecuencias para la salud y la integridad física pueden aparecer a mediano plazo, favoreciendo el apareamiento de una enfermedad profesional. De no aplicarse las medidas de prevención respectivas de forma continua y de acuerdo a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor frecuencia y probabilidad.

Dimensión 7. Soporte y apoyo

El 52% de los encuestados reflejó un nivel de riesgo bajo para esta dimensión. En este sentido, se identificó que este porcentaje de trabajadores sienten que pueden contar con el apoyo y cooperación de los mandos superiores y sus compañeros/as de trabajo, para poder solucionar los problemas que se presentan tanto a nivel laboral como extralaboral.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

Por otra parte, el 48% de los empleados, que sí representa un número importante, presentó un nivel de riesgo medio. En este caso, dichos trabajadores no sienten el suficiente soporte por parte de la empresa o sus compañeros de trabajo para gestionar adecuadamente los problemas.

Las consecuencias para la salud y la integridad física pueden aparecer a mediano plazo, favoreciendo el apareamiento de una enfermedad profesional. De no aplicarse las medidas de

prevención respectivas de forma continua y de acuerdo a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor frecuencia y probabilidad.

Dimensión 8. Otros puntos importantes

Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio

En esta dimensión la totalidad de los empleados no registró riesgo psicosocial. No se identificaron casos de trato desigual o exclusión para personas en función de factores como la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, etnia, nacionalidad, religión, idioma, ideología política, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, estado de gestación, lactancia o cualquier otro que no permita el pleno goce de los derechos de los trabajadores.

Dimensión 8.2. Acoso laboral

El 76% de los empleados arrojó un nivel de riesgo medio. Esto denotó que la mayor parte de los trabajadores está expuesta ante situaciones de acoso psicológico en forma de hostigamiento intencional, repetitivo y focalizado. Específicamente en las preguntas relacionadas a esta dimensión, se identificó que varias de las personas participantes indicaron que perciben que en su ambiente laboral se dan constantemente casos de burlas, calumnias, difamaciones o rumores maliciosos, lo cual debe ser inmediatamente gestionado por el área de Talento Humano.

Las consecuencias para la salud y la integridad física pueden aparecer a mediano plazo, favoreciendo el apareamiento de una enfermedad profesional. De no aplicarse las medidas de prevención respectivas de forma continua y de acuerdo a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor frecuencia y probabilidad.

Algo muy importante a resaltar en este caso es que el 8% de los empleados presentó un nivel de riesgo alto. Esto evidencia la existencia de al menos dos casos de acoso laboral bastante marcados. A pesar de que es un número bastante reducido, es urgente que se trabaje de manera prioritaria en esta dimensión, pues a este punto, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la

integridad física y salud de los colaboradores prácticamente de manera inmediata, por lo tanto, las acciones que se lleven a cabo deben ser altamente efectivas y aplicarse cuanto antes.

El 16% restante de los colaboradores reflejó un nivel de riesgo bajo para esta dimensión.

Dimensión 8.3. Acoso sexual

En esta dimensión la totalidad de los empleados no registró riesgo psicosocial. No se identificaron casos específicos de acoso sexual que afecten la integridad física, psicológica y moral de los colaboradores.

Dimensión 8.4. Adicción al trabajo

El 76% de los trabajadores presentó un nivel de riesgo bajo. Por lo tanto, se deduce que los colaboradores en su mayoría no presentan dificultades para desconectarse del trabajo cuando se encuentran realizando otro tipo de actividades extralaborales. De igual manera, no registran la necesidad de asumir más tareas o peor aún, la condición de ciertos casos de adicción al trabajo, en el que la persona afectada le da más valor a su trabajo en comparación con la relación que mantiene consigo mismo y con otras personas.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El 24% restante arrojó un nivel de riesgo medio. Este pequeño porcentaje es más propenso a presentar este tipo de adicción. Es importante acotar que existen casos en los que se recompensa a las personas por trabajar en exceso, lo cual favorece enormemente a la adicción laboral, por lo tanto, debe tomarse muy en cuenta.

Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo

El 64% de los encuestados presentó un nivel de riesgo bajo. Por lo tanto, no se identificaron condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénicas o psicosociales que puedan afectar a los trabajadores

durante su actividad.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

Por otra parte, el 36 % restante presentó un nivel de riesgo medio ante esta dimensión. Este resultado al parecer se da porque algunos de los empleados no sienten que la empresa tiene los espacios físicos de trabajo adecuados para las personas con discapacidad. Sin embargo, el personal con discapacidad en la empresa que realmente necesite alguna adecuación especial en su puesto de trabajo del tipo físico es prácticamente inexistente.

Dimensión 8.6. Doble presencia (laboral – familiar)

En esta dimensión el 80% de los encuestados presentó un riesgo bajo. Por lo tanto, se deduce que no existen demandas conflictivas entre el trabajo y la vida personal o familiar.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El otro 20% de los colaboradores presentó un nivel de riesgo medio. Este grupo de trabajadores puede estar teniendo dificultades para separar su vida personal del ámbito profesional y son más propensos a verse afectados en su desempeño laboral en caso de que estén atravesando conflictos familiares, personales y viceversa, que a su vez atraviesen por situaciones de tensión en su vida familiar o personal a causa de problemas en su trabajo.

Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional

La gran mayoría de los empleados,

específicamente el 92% de ellos presentó un nivel de riesgo bajo. Esto es bastante bueno debido a que refleja que la empresa brinda estabilidad a sus empleados y de igual manera los motiva, valorando adecuadamente su trabajo.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El 8% restante que arrojó un riesgo medio, se considera como una cantidad despreciable en comparación con el porcentaje de la mayoría.

Dimensión 8.8. Salud auto percibida

El 92% de los encuestados arrojó un nivel de riesgo bajo. Esto quiere decir que casi todos los empleados se sienten en un buen estado de salud tanto a nivel físico como mental, por consiguiente, la actividad laboral que realizan no ha logrado afectar este equilibrio.

El riesgo psicosocial es bajo, puesto a que las afectaciones que pudiesen tener los empleados sobre su salud y seguridad en este caso son mínimas. Dichas afectaciones pueden ser fácilmente evitadas mediante un monitoreo periódico de la probabilidad y frecuencia de que se desarrolle una enfermedad profesional. Cualquier acción que se lleve a cabo debe estar encaminada a asegurar que el nivel de riesgo se mantenga.

El 8% restante que arrojó un riesgo medio, se considera como una cantidad despreciable en comparación con el porcentaje de la mayoría.

A continuación, se muestra un gráfico resumen de los niveles de riesgo identificados para cada dimensión estudiada:

V. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se generaron 5 hipótesis, 1 general y 4 específicas. Una vez que se han interpretado los resultados obtenidos, se procede a comprobar dichas hipótesis.

Hgeneral: El personal de la empresa está siendo afectado por riesgos psicosociales

De manera general, el nivel de riesgo presentado para todas las dimensiones a nivel de grupo es bajo. Sin embargo, y a pesar de identificarse un nivel bajo, no quiere decir que el riesgo deje de estar presente. Esto sumado al hecho de que existen algunos casos aislados identificados con niveles de riesgo medio e incluso alto, termina por evidenciar que el personal sí está siendo afectado por riesgos psicosociales, aunque en niveles poco preocupantes, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación.

H1: La carga y ritmo de trabajo; desarrollo de competencias; liderazgo; y margen de acción y control están perjudicando la salud de los trabajadores de la agencia.

Los trabajadores en general indicaron que tienen cargas y ritmos de trabajo adecuados, perciben que sus jefes inmediatos poseen habilidades de liderazgo y dirección que favorecen el alcance de los objetivos planteados.

Los empleados también cuentan con las suficientes oportunidades para desarrollar sus competencias laborales y la empresa los toma en cuenta para la toma de decisiones.

Con estos datos obtenidos, se concluye que se rechaza esta hipótesis de investigación puesto a que las dimensiones consideradas no están perjudicando la salud de los trabajadores.

H2: La organización del trabajo; recuperación; soporte y apoyo afectan al personal de la institución.

En cuanto a la organización del trabajo, los empleados perciben que la empresa les provee de las condiciones necesarias para ejecutarlo de manera adecuada.

En cuanto al tiempo disponible para descansar de las actividades laborales, evidentemente no está siendo suficiente en la mayoría de los casos. De igual manera, se registró un porcentaje de empleados que siente que no cuenta con el suficiente apoyo de sus compañeros y mandos superiores para solventar problemas laborales y extralaborales.

En base a esto, de manera general se concluye aceptar esta hipótesis de investigación y evidenciar

que las dimensiones consideradas sí están afectando al personal de la institución, al menos a nivel general.

H3: Se están presentando dentro de la empresa problemas de acoso discriminatorio, laboral y sexual, además de adicción al trabajo.

No se identificaron casos de acoso discriminatorio y sexual. Sin embargo, se identificaron casos de acoso laboral, en los que ciertos trabajadores son objeto de burlas o difamaciones, catalogándose algunos de ellos como graves.

En cuanto al problema de adicción al trabajo, se sospecha de la existencia de unos pocos casos, por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis de investigación al comprobar la existencia de ciertos casos de acoso especialmente.

H4: Las condiciones de trabajo; doble presencia; estabilidad laboral y emocional; y salud auto percibida tienen potencial de afectar el equilibrio emocional de los colaboradores.

No se identificaron condiciones de trabajo del tipo de seguridad, ergonómicas o higiénicas que afecten a los trabajadores. Prácticamente no se detectaron casos de doble presencia.

Los empleados manifiestan sentirse estables tanto en lo laboral como en lo emocional y en general su salud física y psicológica no se ha visto comprometida a causa de sus actividades laborales.

Se concluye que no existe un potencial importante de las dimensiones consideradas en esta hipótesis para afectar el equilibrio emocional de los colaboradores, por lo tanto, se rechaza esta hipótesis de investigación.

A manera de discusión de los resultados obtenidos, es válido citar el trabajo de Calva y Escorza [29], quienes realizaron un estudio similar utilizando la misma herramienta para medir riesgos psicosociales, y también están de acuerdo en que la dimensión de “liderazgo” percibido por los trabajadores, aparte de tener un grado de correlación moderada positiva con los riesgos psicosociales, refleja que el empleado aprecia que hay gestión de los riesgos a los que están expuestos cuando evidencian el trabajo de los líderes de la organización.

De igual forma, Bobadilla, Garzón y Charria [30] en su investigación, vuelven a recalcar la importancia

que tiene el liderazgo en la percepción del trabajador acerca de los riesgos psicosociales, por lo tanto, y al encontrarse precisamente este punto en común en varios estudios, es correcto afirmar que dicha dimensión de “liderazgo” por parte de los altos mandos de las organizaciones, es crucial e inversamente proporcional al nivel de riesgo psicosocial que presentes sus empleados.

VI. REFERENCIAS

- [1] Vélez, Y. & Salvador, J. Riesgo psicosocial en trabajadores bancarios de una cooperativa en la ciudad de Chone, Ecuador. REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN- ISSN: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 222-237. (2020).
- [2] ISTAS. Salud laboral. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Madrid, España: ISTAS. (s. f.). Disponible en: <https://istas.net/saludlaboral>
- [3] Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 [Ministerio del Trabajo]. Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. 16 de junio de 2017.
- [4] Moreno, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo, 57(1), 4-19. (2011).
- [5] Ministerio del Trabajo. Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito, Ecuador. (2018) Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- [6] Raffo, E., Ráez, L. y Cachay, O. Riesgos Psicosociales. Revista Facultad de Ingeniería Industrial. 16(1), 70-79. (2013)
- [7] Organización Internacional del Trabajo [OIT]. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. (2013). Disponible en http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm
- [8] Moreno, L., Vaca, S., Martínez, D., Suasnavas, P., Cárdenas, I. & Gómez, A. Diseño y validación de un cuestionario para el diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas. Ciencia & trabajo, 20(63), 160-168. (2018).
- [9] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. [Página principal en Internet][Citado 20 Julio 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- [10] Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. (2018). Disponible en <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- [11] Organización Internacional del Trabajo. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. (2017). Disponible en http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang-es/index.htm

- [12] Arias, W. Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista Cubana de la Salud y el Trabajo*, 13(3), 45-52. (2012).
- [13] Alvites, C. Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 141-178. (2019).
- [14] Anchundia, J. Evaluación de los Riesgos Psicosociales que inciden en el personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, año 2019 (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría Innovación en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales). (2020).
- [15] Arias, G., Monserrate, M. & Panchana, G. Sistematización de experiencia del proceso diagnóstico de riesgo psicosocial: el estrés laboral en los empleados de una institución financiera (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas). (2018).
- [16] Fernández, M. M. Riesgos psicosociales en docentes de educación superior de Iberoamérica entre los años 2010-2019: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. (2020). Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/26040>
- [17] García, M. La investigación en Trabajo Social con técnicas de lógica difusa. (2019).
- [18] Gómez, F., López, A. & Munuera, M. Riesgos psicosociales en una Universidad de Ecuador Mediante técnicas de Lógica Difusa. (2017).
- [19] Gómez, V., Perilla, L. & Hermosa, A. Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*, 18(3), 1-15. (2019). Disponible en <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-3.rspu>
- [20] Hurtado, J. Lógica difusa: perspectiva y aplicaciones. *Ciencias Básicas y Tecnologías - Tecnología en Instrumentación Electrónica*. (2015).
- [21] Lemos, M. et al. Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. [Psychosocial factors related with stress in colombian professors]. *Revista Perspectivas en Psicología*, 15(1), 1-12. (2019).
- [22] Mena, P. Programa de prevención de riesgos psicosociales para una institución particular educativa de la ciudad de Ambato. Ecuador: Ambato. (2019).
- [23] Ministerio del Trabajo. Seguridad y Salud en el Trabajo. Quito, Ecuador. (2018). Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- [24] Mosquera Navarro, R. Sistema de clasificación basado en técnicas inteligentes para identificar el grado de riesgo psicosocial en docentes de educación básica primaria y secundaria en colegios públicos de Colombia. Universidad Nacional de Colombia. (2021).
- [25] Pérez, J., Turpo, J. & López, J. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 40(19), 13. (2019).
- [26] Salinas, E. Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y su Impacto con la Productividad Laboral. (2021).
- [27] Tacca, D. & Tacca, A. Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-353. (2019). Disponible en <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- [28] Ministerio del trabajo. Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. (2018). Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos.
- [29] Calva, E., & Escorza, W. (2020). Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia del Guayas, 2019 (Doctoral dissertation, tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayas-Ecuador).
- [30] Bobadilla, C., Garzón, L., & Charria, V. (2018). Identification of Psychosocial Risk Factors At a Highly COMplex Clinic. *Psicología desde El Caribe*, 35(2), 131-14430