

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Químicas

Carrera de Ingeniería Química

Análisis de factores de riesgo psicosocial en el personal del sistema de recolección de residuos sólidos domiciliarios de Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC-EP)

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Químico

**Autor:**

Melky Ricardo Tamayo Loyola

**Director:**

María Fernanda Uguña Rosas

ORCID:  0000-0001-5431-8450

Cuenca, Ecuador

2024-04-08

## Resumen

El adecuado manejo de residuos domiciliarios es esencial para mantener la higiene en las ciudades, especialmente en tiempos de la pandemia de COVID-19. La recolección de estos residuos, llevada a cabo por los agentes recolectores en colaboración con los choferes, es una parte crucial de este proceso. Sin embargo, esta labor conlleva numerosos riesgos tanto ambientales, biológicos, ergonómicos, mecánicos y psicosociales, que pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores. La Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC-EP) es responsable de esta tarea en el cantón Cuenca, además de otras actividades relacionadas con el mantenimiento y administración de áreas verdes y parques.

Se han utilizado metodologías como CoPsoQ istas 21 y el Test de Maslach para identificar y evaluar los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los recolectores de residuos domiciliarios. Los resultados muestran que los principales factores de riesgo psicosocial son el ritmo de trabajo, conflicto de rol e inseguridad sobre las condiciones laborales. Además, se ha observado la presencia de indicios del síndrome de Burnout entre los trabajadores, variando según la edad, años de experiencia en la empresa y el tipo de trabajo realizado. Se ha encontrado una relación directa entre el tipo de servicio y la frecuencia de despersonalización en los trabajadores de EMAC EP, siendo más frecuente en los contratados que en los empleados de planta. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar los riesgos psicosociales y mejorar las condiciones laborales de los recolectores de residuos domiciliarios para salvaguardar su bienestar y rendimiento laboral.

*Palabras clave del autor:* riesgo psicosocial, ISTAS 21, test de Maslach, salud ocupacional, recolector de desechos



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

The proper management of household waste is essential for maintaining cleanliness in cities, especially during the COVID-19 pandemic. The collection of these wastes, carried out by waste collectors in collaboration with drivers, is a crucial part of this process. However, this task involves numerous environmental, biological, ergonomic, mechanical, and psychosocial risks that can affect the physical and mental health of workers. The Municipal Public Cleaning Company of Cuenca (EMAC-EP) is responsible for this task in the Cuenca canton, as well as other activities related to the maintenance and administration of green areas and parks.

Methodologies such as CoPsoQ istas 21 and the Maslach Burnout Inventory have been used to identify and evaluate the psychosocial risks faced by household waste collectors. The results show that the main psychosocial risk factors are work pace, role conflict, and insecurity about working conditions. Additionally, indications of Burnout syndrome have been observed among workers, varying according to age, years of experience in the company, and type of work performed. A direct relationship has been found between the type of service and the frequency of depersonalization among EMAC EP workers, being more frequent among contracted workers than among permanent employees. These findings underscore the need to address psychosocial risks and improve the working conditions of household waste collectors to safeguard their well-being and work performance.

*Author keywords:* psychosocial risks, ISTAS 21, Maslach burnout inventory, occupational health, waste collector



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Indice de contenido

Resumen .....	2
Abstract.....	3
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>10</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO 2.....</b>	<b>13</b>
<b>2.MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1.Estructura Organizacional.....	14
2.2.Factores psicosociales o factores organizacionales.....	14
2.3.Factores psicosociales de riesgo.....	16
2.4.Riesgo psicosocial .....	17
2.5.El estrés laboral .....	18
2.6.Tipos de estrés laboral .....	19
2.6.1.Estrés laboral episódico .....	19
2.6.2.Estrés laboral crónico .....	19
2.6.3.Estrés positivo .....	19
2.6.4.Estrés negativo .....	19
2.7.Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	20
2.7.1.A nivel personal .....	20
2.7.1.1.Efectos físicos y biológicos .....	20
2.7.1.2.Efectos mentales y emocionales.....	20
2.7.2.A nivel empresarial.....	21
2.8.Identificación de riesgos en el sistema de recolección.....	21
2.9.Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales.....	22
2.10.Método COPSOQ ISTAS-21 .....	23
2.10.1.Aspectos evaluados en ISTAS 21.....	24
2.11.Síndrome de Burnout.....	27
2.12.Evaluación de Burnout (Test de Maslach).....	28
2.13.Marco Legal en Seguridad y Salud Laboral .....	29
2.14.Emac-EP. ....	32
2.14.1.Horarios y Frecuencias.....	32
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1.Métodos y procedimientos para la identificación, análisis y evaluación de riesgos psicosociales .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Metodología.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.1.Diseño .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.2.Población de estudio .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.3.Muestra: .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2.4.Criterios de Selección de la Muestra .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2.5.Variables de estudio: .....</b>	<b>36</b>

<b>3.2.6.Recolección de Datos:</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2.7.Técnicas y herramientas</b> .....	<b>37</b>
<b>3.2.7.1.Istas 21</b> .....	<b>37</b>
<b>3.2.7.2.Test de Maslach</b> .....	<b>38</b>
<b>4.RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1.Resultados Test de Maslach</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1.1.Tablas</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1.2.Gráficas</b> .....	<b>46</b>
<b>4.1.3.Análisis Chi Cuadrado</b> .....	<b>48</b>
<b>4.1.3.1.Análisis Chi Cuadrado Dimensión de Agotamiento Emocional</b> .....	<b>48</b>
<b>4.1.3.2.Análisis Chi Cuadrado Dimensión Realización Personal</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1.3.3.Análisis Chi Cuadrado Dimensión de Despersonalización</b> .....	<b>49</b>
<b>4.2.Resultados ISTAS 21</b> .....	<b>51</b>
<b>4.2.1.Gráficas</b> .....	<b>51</b>
<b>4.3.DISCUSIÓN</b> .....	<b>55</b>
<b>5.Conclusiones</b> .....	<b>60</b>
<b>6.Recomendaciones</b> .....	<b>61</b>
<b>7. Plan de Acción: Prevención de Riesgos Psicosociales en Personal de Recolección de Residuos Domiciliarios EMAC-EP</b> .....	<b>61</b>
<b>8.Referencias</b> .....	<b>62</b>
<b>9.Anexos</b> .....	<b>72</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1 Modelo Demanda-Control-Apoyo .....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 2 Mapa de Recolección .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 3 Organigrama EMAC EP.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 4 Exposición dimensión de Agotamiento Emocional .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 5 Exposición a dimensión Despersonalización.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 6 Exposición a dimensión Realización Personal.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 7 Exposición a riesgos psicosociales en EMAC EP en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 8 Exposición a principales riesgos psicosociales en Servicio de Planta .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 9 Exposición a principales riesgos psicosociales en Servicio Contratado .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 10 Resumen de exposición a principales riesgos psicosociales en personal del Servicio Contratado y Servicio de Planta.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 11 Plan de acción propuesto para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Ritmo de Trabajo .....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 12 Infografía para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Despersonalización .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 13 Infografía para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Realización Personal.....</b>	<b>64</b>

## Indice de tablas

<b>Tabla 1 Factores Organizacionales .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 2 Factores Psicosociales .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 3 Principales RiesgosPsicosociales.....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 4 Factores de riesgo identificados en personal de recolección de residuos domiciliarios.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 5 Horarios de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 6 Variables de Estudio.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 7 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout clasificada por años en la empresa.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 8 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout en Servicio de Planta clasificado por edad.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 9 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout en Servicio Contratado clasificado por edad.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 10 Exposición a Síndrome de Burnout del personal de recolección de residuos domiciliarios.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 11 Exposición a Síndrome de Burnout en Servicio de Planta clasificado por cargo.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 12 Exposición a Síndrome de Burnout en Servicio Contratado clasificado por cargo.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 13 Exposición a Síndrome de Burnout de personal de recolección de residuos domiciliarios.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 14 Frecuencia de Exposición a Síndrome de Burnout .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 15 Hipótesis Aceptada en Dimensiones de Burnout .....</b>	<b>50</b>

## Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a todos aquellos que, con su apoyo inquebrantable y paciencia infinita, hicieron posible este logro. Agradezco a mi familia por ser mi fuente inagotable de inspiración y sostén emocional. A mis amigos, cuyo aliento y compañía fueron faros luminosos en el camino académico. A mis profesores, por compartir su sabiduría y orientación. A Dios, por guiarme en este viaje y otorgarme fuerza en los momentos desafiantes. A todos los que creyeron en mí y contribuyeron a este capítulo en mi vida académica, este logro les pertenece.

## Agradecimientos

Agradezco sinceramente a todos aquellos que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis. A mi familia, a mis papás Julio y Elsa; a mis hermanos Julio y Mikaela, por su constante apoyo y comprensión a lo largo de este desafiante trayecto. A mis amigos, a Kevin, Samy, Chisto, Paolo y Renata cuya amistad y ánimo han sido un faro en los días oscuros. A mis profesores y mentores, especialmente a la Dra. Fernanda Uguña, por compartir su valioso conocimiento y orientación experta. Agradezco a Dios por brindarme fortaleza y sabiduría durante este proceso. A todos quienes de alguna manera han formado parte de este proyecto, su colaboración ha sido fundamental. Gracias por ser parte de este logro y por contribuir al éxito de esta tesis.

## CAPITULO I

### 1. INTRODUCCIÓN.

Se estima a nivel mundial que se generan anualmente alrededor de 1.3 billones de toneladas de residuos sólidos urbanos (Segura et al., 2020). En latinoamerica, en los sistemas de gestión se pueden observar bajos niveles de recuperación y tratamiento, advirtiendo una brecha con relación a países considerados líderes globales en gestión de residuos. Mientras en latinoamérica, en promedio, el 52% de residuos se disponen a relleno sanitario, el promedio de disposición en relleno sanitario para los países líderes es del 0.9%; demostrando la necesidad de reconsiderar las necesidades actuales en gestión de residuos e implementación de medidas, estrategias y políticas de acuerdo a las condiciones socioeconómicas de cada país. El Ecuador se encuentra en segundo lugar con respecto al porcentaje de residuos sólidos dispuestos a reciclaje (12,9%), posicionándose solo debajo de Colombia (17,2%) (Kaza et al., 2018).

En el Ecuador diariamente se generan 0.73 kg por habitante. La producción de residuos orgánicos se encuentra entre el 50 y el 60% de todos los residuos recolectados (Lopez-Yamunaqué & Iannacone, 2021). El manejo de los residuos sólidos es responsabilidad de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, de los cuales, el 72.9% gestionan sus residuos sólidos directamente mediante departamentos o direcciones; el 6.3% gestiona sus residuos mediante empresas municipales; y, el 20.8% gestionan sus residuos mediante una mancomunidad. En lo que respecta a la disposición correcta de residuos sólidos, el 43% de GAD disponen de sus residuos sólidos en rellenos sanitarios; el 36% disponen en botaderos y el 21% dispone sus residuos en celdas emergentes. Gestionando en promedio un total de 12.897,98 toneladas diarias de residuos (Calle-Loyola & Solís-Muñoz, 2021).

El manejo y manipulación de residuos sólidos es una tarea que lleva implícita la exposición a diversos factores de riesgo que pueden vulnerar la salud de los agentes recolectores, entre estos riesgos se incluyen la exposición a microorganismos, vapores y lixiviados tóxicos derivados de la descomposición de los componentes de la basura domiciliaria, temperaturas agotadoras, radiación ultravioleta excesiva, discriminación y rechazo por la comunidad, tránsito vehicular y cargas físicas excesivas (Velastegui et al., 2020).

Teniendo en cuenta que el origen de los factores de riesgo psicosocial suele estar relacionado con otros tipos de riesgos, es fundamental el uso de herramientas de evaluación que permitan identificar el origen de dichos factores de riesgo psicosocial. Generalmente estas herramientas se basan en la aplicación de cuestionarios o encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa para conocer su percepción sobre diversas situaciones laborales (Chiroque, 2019).

En la ciudad de Cuenca diariamente se recolectan en promedio 433 toneladas de residuos sólidos para su traslado hasta el Relleno Sanitario de Pichacay; esta recolección y disposición general está a cargo de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC-EP), la misma que fue fundada mediante Ordenanza Municipal el 15 de diciembre de 1998 y que, a través de la prestación de servicios de aseo público en el cantón, le ha dado a Cuenca el posicionamiento de ser una de las ciudades del país donde se hace mejor manejo de residuos. En cuanto a la recolección de residuos de la zona rural de la ciudad de Cuenca, la EMAC-EP la gestiona mediante prestación de servicios privados, manteniendo la eficiencia en el manejo de residuos (EMAC EP, 2019).

Teniendo en cuenta el sistema de recolección de basura que se utiliza a nivel local es importante dar enfoque a los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores involucrados en esta área en particular. Específicamente, para la finalidad de este proyecto, se busca encontrar los posibles riesgos psicosociales a los que los trabajadores puedan verse expuestos durante su jornada laboral tanto en lo que corresponde a personal del Servicio de Planta de EMAC EP, como a los trabajadores de las empresas de prestación de servicios privados para la recolección de residuos en zonas rurales de la ciudad de Cuenca.

La recolección de residuos es una ocupación relacionada con la exposición a distintos tipos de riesgos laborales (Quirós Tejedor de Hagedorn, 2017). Los obreros están expuestos a riesgos ambientales, biológicos, ergonómicos, físicos, psicosociales y riesgos de higiene (Forero-Gauna et al., 2021). Específicamente, en lo que respecta a riesgo psicosocial, (Aravena Gonzales, 2016) menciona que algunas de las causas asociadas a la generación de riesgos psicosociales en el personal de limpieza son: infravaloración, inestabilidad laboral, envejecimiento de la población laboral, entre otros. Adicionalmente, señala que la doble presencia, compensaciones y trabajo

activo son las dimensiones que concentran los mayores porcentajes relacionados con un nivel de riesgo alto en el personal de recolección de residuos.

En el presente trabajo se realizó con el objetivo de identificar, medir y evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuesto el personal de recolección de residuos domiciliarios de la empresa EMAC-EP, mediante la aplicación de la metodología ISTAS 21, y evaluar la relación entre el estrés laboral y el síndrome de Burnout en los agentes recolectores de residuos mediante la aplicación del Test de Maslach, para finalmente sugerir un plan de intervención y concientización ante la posibilidad del surgimiento de riesgos psicosociales en función de los resultados encontrados.

## CAPITULO 2

### 2. MARCO TEÓRICO.

La seguridad laboral se define como el conjunto de principios, reglas, procedimientos y normas cuyo objetivo es el control y prevención de riesgo de accidentes y daños personales y materiales; una definición que enfoca la seguridad laboral hacia la ausencia de accidentes o siniestros laborales (Romero et al., 2022). Para cambiar este enfoque, (Vallejo, 2022) menciona el concepto Calidad de Vida Laboral, la cual se define como el conjunto de factores laborales que poseen repercusión sobre la salud, bienestar y satisfacción del trabajador, incluyendo condiciones del entorno laboral, así como experiencias del trabajador. Mediante este nuevo enfoque se busca dimensionar de forma más amplia todos los factores involucrados en lo que conocemos como seguridad y salud laboral.

## **2.1. Estructura Organizacional.**

(Quintana & del Carmen, 2021) definen a una empresa como una entidad operativa cuyo objetivo es realizar una actividad económica de manera organizada, involucrando en el proceso a una o más personas que, de acuerdo a su capacidad, realizan un trabajo en específico que resulta en la obtención de utilidades.

Por sus similitudes, se establece que al referirse a una empresa, se refiere a una organización, puesto que estas comparten el mismo objetivo (Moran et al., 2020).

En la actualidad la estructura organizacional vertical es el formato estructural aplicado en la mayoría de empresas, la cual está basada en un nivel jerárquico que involucra gerentes, jefes de departamentos y personal de servicio. En este tipo de organización cada departamento tiene sus responsabilidades bien definidas y delimitadas, mediante lo cual la estructura organizacional vertical conlleva al cumplimiento adecuado de labores (Ocampo et al., 2019).

## **2.2. Factores psicosociales y factores organizacionales**

(Correia-D'Lucas & Hernández-Runque, 2023) menciona que los factores psicosociales, definidos por primera vez por la OIT y la OMS en 1984, son el producto de la relación entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización por una parte, y, por otra parte las capacidades del trabajador, su identidad cultural, su situación personal extralaboral y sus necesidades. El resultado de esta interacción puede influir sobre la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

(Huaman & Martel, 2023) introduce el concepto de factores organizacionales como la respuesta de estrés en el profesional provocada por una acción específica, la cual tiene la capacidad de influir sobre el ámbito laboral.

En las tablas (1) y (2) respectivamente, se describen algunos de los factores organizacionales y psicosociales:

Tabla 1 Factores Organizacionales

<b>Factores Organizacionales</b>		
<b>Factores relacionados con la presión y exigencia</b>	<b>Factores organizativos o burocráticos</b>	<b>Factores ambientales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasez de personal</li> <li>- Ser requeridos en múltiples sitios a la vez</li> <li>- Imposición de plazos</li> <li>- Poco tiempo para realizar actividades</li> <li>- Falta de experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de trabajo</li> <li>- Mala organización y distribución de funciones</li> <li>- Horario inflexible</li> <li>- Falta de recompensa profesional</li> <li>- Órdenes contradictorias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de servicio</li> <li>- Sometimiento a peligros físicos</li> <li>- Escases de recursos materiales</li> <li>- Ruidos ambientales</li> </ul>

Fuente: (Huaman & Martel, 2023)

Tabla 2 Factores Psicosociales

<b>Factores psicosociales</b>		
<b>Intralaborales</b>	<b>Extralaborales</b>	<b>Individuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Organizacional</li> <li>- Características de la organización</li> <li>- Características de la tarea</li> <li>- Carga física</li> <li>- Jornada laboral</li> <li>- Beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización del tiempo libre</li> <li>- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte</li> <li>- Pertenencia a redes de apoyo social</li> <li>- Características de la vivienda</li> <li>- Acceso a servicios de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sociodemográfica</li> <li>- Características de la personalidad y estilos de afrontamiento</li> <li>- Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional</li> </ul>

Fuente: (Cuellar, 2020)

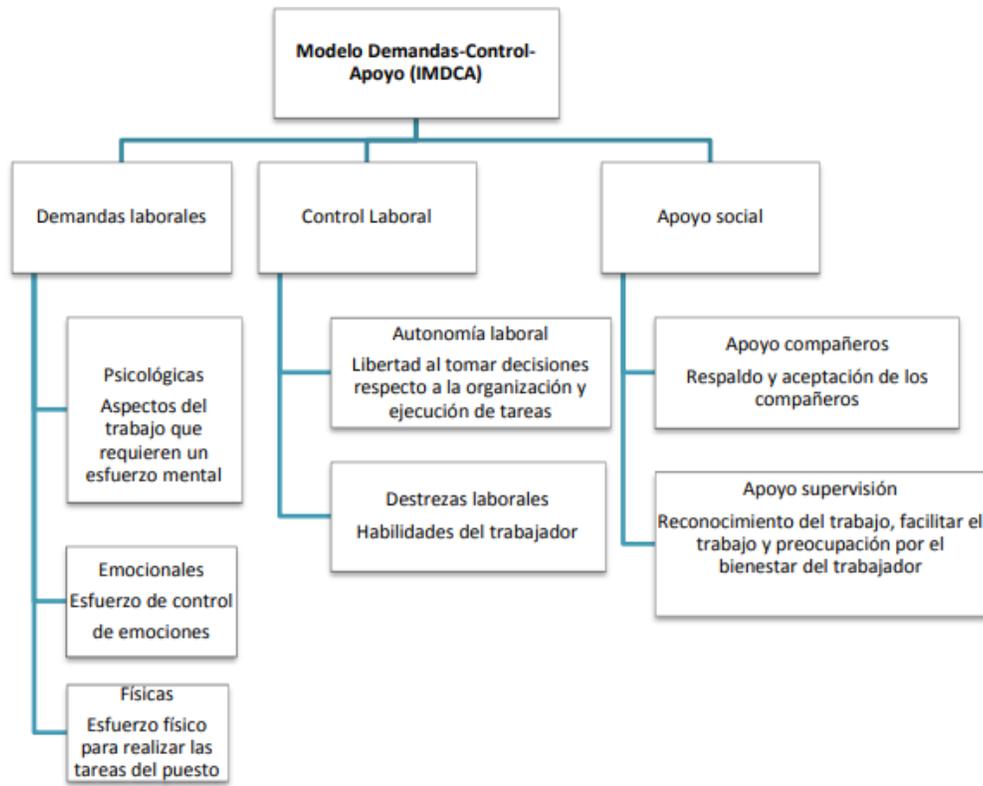
## 2.3. Factores psicosociales de riesgo.

Los factores psicosociales de riesgo son aspectos en el contexto laboral y extralaboral que influyen sobre la salud y desempeño del trabajador debido a la capacidad de provocar daños físicos, sociales o psicológicos. Se encuentran relacionados con factores como organización, puesto, condiciones de trabajo, métodos de pago, relaciones entre trabajadores, etc (Chang & Macías, 2023).

Se denominan como tal debido que generan tensión y estrés laboral y, por lo tanto, deterioran la salud y bienestar del trabajador. Como producto de las interacciones entre los factores psicosociales y el trabajador; dependiendo de su percepción, se pueden desencadenar factores psicosociales negativos (o de riesgo) o factores psicosociales positivos (o protectores) (Cuellar, 2020).

Cuando el trabajador percibe el factor psicosocial como negativo este se considera de riesgo; para explicar esta percepción sobre los factores psicosociales existen varios modelos que permiten analizarlos de mejor manera.

Uno de los modelos más estudiados ha sido el de Interacción entre demandas, control y apoyo social, el cual se resume en la siguiente figura (1):



**Figura 1 Modelo Demanda-Control-Apoyo**

Fuente: (Cuellar, 2020)

**2.4. Riesgo psicosocial**

(Uris, 2022) define riesgo psicosocial como el hecho, acontecimiento o estado que, como consecuencia de la organización laboral, posee una elevada probabilidad de perjudicar a la salud del trabajador.

De acuerdo con (Castro & Suárez, 2022) se puede considerar como riesgo psicosocial laboral cuando existe una probabilidad alta de que las condiciones psicosociales laborales dañen gravemente la salud de los trabajadores.

Según (Palma et al., 2022) los riesgos psicosociales se definen como aquellas características del ambiente laboral, especialmente de su organización, que afectan a la salud de los trabajadores mediante mecanismos fisiológicos y psicológicos.

La Tabla (3) indica algunos de los principales riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral:

Tabla 3 Principales Riesgos Psicosociales

<b>Principales Riesgos Psicosociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés Ocupacional</li> <li>• Burnout o Síndrome del Quemado</li> <li>• Mobbing o acoso psicológico laboral</li> <li>• Violencia en el trabajo</li> <li>• Acoso Sexual</li> <li>• Acoso Institucional</li> </ul>
--	---

Fuente: (Hernaiz, 2021)

(Patlán, 2019) indica que en la bibliografía se pueden encontrar diferentes términos asignados al estrés laboral, tales como son:

- **Estrés laboral:** Reacción de un trabajador ante exigencias que no se ajustan a sus capacidades.
- **Estrés ocupacional:** Estrés provocado por las características del puesto de trabajo.
- **Estrés organizacional:** Conjunto de respuestas del trabajador ante situaciones laborales que afectan su salud; que a su vez afectan a la organización.

## 2.5. El estrés laboral

El estrés laboral es la consecuencia del desequilibrio que puede llegar a existir entre una exigencia laboral y la capacidad del trabajador para cumplirla de manera eficiente, aunque ocasionalmente puede estar relacionado con factores ajenos al trabajador (Cruz-Zuñiga et al., 2022).

## **2.6. Tipos de estrés laboral**

El estrés laboral es aquel que se encuentra asociado directamente al ámbito del trabajo, llegando a afectar a toda persona que se desenvuelva en un entorno laboral y pudiendo llegar a tener consecuencias positivas o negativas, según el tipo de estrés del que se trate, como se detalla a continuación:

### **2.6.1. Estrés laboral episódico**

Éste estrés se caracteriza por ser breve y excepcional, en general con un causante definido que, al ser controlado, desaparece el estrés. Los efectos de este estrés son moderados y al apaciguarse la situación estresante, desaparecen los efectos de la misma (Contreras, 2022).

### **2.6.2. Estrés laboral crónico**

Es causado por la exposición prolongada y acumulativa a varios factores de riesgo en el ambiente laboral; situaciones como inestabilidad laboral, inseguridad ocupacional o un ambiente tóxico de trabajo son algunos ejemplos de posibles causantes de estrés laboral crónico. Los efectos de este estrés afectan a la persona que lo padece por mucho tiempo y al tratarse de una situación prolongada las consecuencias físicas y mentales pueden llegar a ser muy graves a mediano y largo plazo (Medina, 2021).

### **2.6.3. Estrés positivo**

Se define como estrés positivo al nivel ligero de estrés generado por situaciones como la competitividad laboral. Éste estrés surge al afrontar situaciones estresantes como oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y/o personal. Para mantener este estrés positivo se debe encontrar la manera de incrementar sus propias capacidades personales (Pérez, 2023).

### **2.6.4. Estrés negativo**

Éste estrés no se limita al horario laboral, pues sus efectos se mantienen durante todo el día, llegando a afectar la vida personal del trabajador. El estrés negativo puede llegar a influir emocionalmente al trabajador de manera compleja. Algunas situaciones que pueden desembocar en estrés negativo son los desacuerdos constantes o una mala relación con la estructura organizacional de la empresa (Ortiz, 2020).

## **2.7. Consecuencias de los riesgos psicosociales**

La principal consecuencia de los riesgos psicosociales es el estrés que presenta síntomas desde irritabilidad hasta depresión, generalmente, en conjunto con agotamiento físico y mental (Muñoz Rojas et al., 2018).

### **2.7.1. A nivel personal**

Desde la perspectiva del trabajador involucrado, los riesgos psicosociales pueden provocar a nivel personal el desarrollo de enfermedades, patologías, problemas motores, problemas cognitivos e incluso trastornos psicológicos graves.

Los principales efectos a nivel personal de los riesgos psicosociales se dividen en:

#### **2.7.1.1. Efectos físicos y biológicos**

Generalmente, un mal estado de salud puede estar asociado a diferentes niveles de estrés. Por ejemplo, en el caso de existir un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa de un trabajador, esto puede afectar en la salud física del mismo dado que si recibiera una recompensa similar al esfuerzo exigido durante la labor, no se observarían efectos secundarios como se evidencia actualmente. Alteraciones cardiovasculares, trastornos músculo-esqueléticos y afecciones dermatológicas, son algunos de los efectos que han ido incrementando progresivamente y la fuente de los mismos se relaciona directamente con factores de riesgo psicosocial por estrés laboral (Anaya et al., 2020).

#### **2.7.1.2. Efectos mentales y emocionales**

El estrés laboral es una complicación de salud que cada vez afecta a más población trabajadora, alterando el desarrollo normal de las actividades de los trabajadores y en altos niveles ha llegado a ser la principal causa de los trastornos mentales registrados en los últimos años. La causa del estrés se fundamenta en un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para realizarlas. Conforme pasa el tiempo, este desequilibrio provoca un estado de agotamiento continuo que conduce a conductas de frustración, apatía y desinterés que impiden una realización laboral adecuada desde su perspectiva profesional. La depresión es una de las principales manifestaciones del estrés laboral, identificado por disforia persistente o pérdida

global del interés en las actividades habituales, acompañada por un sentimiento de culpa por sucesos pasados, sensación de desesperanza, etc. (Anaya et al., 2020).

### **2.7.2. A nivel empresarial**

A nivel de la empresa, el estrés laboral es un elemento de mucha importancia y debe ser tomado en cuenta debido que como consecuencia de este se puede ver afectado tanto el empleado como la empresa (Ortiz Guzmán, 2020).

Las principales acciones que pueden afectar a la empresa como consecuencia del estrés laboral son:

- Disminución de la productividad
- Ausentismo
- Rotación constante de empleados
- Descenso en la calidad del servicio o producto

### **2.8. Identificación de riesgos en el sistema de recolección de residuos sólidos domiciliarios**

Frecuentemente, en Latinoamérica, se encuentran lesiones desarrolladas por los agentes recolectores de residuos. Generalmente, los trabajadores presentan dolores músculo esqueléticos en el cuello, codo y antebrazo, además de riesgo ergonómico leve en el cuello, hombro y columna dorsal. Los factores que derivan en estos trastornos tienen similitudes debido a las demandas laborales que provocan diferentes alteraciones y dolencias. Algunos de los principales factores de riesgo laboral a los que están expuestos los agentes recolectores de residuos en Latinoamérica según (Forero-Gauna et al., 2021) son:

Tabla 4 Factores de riesgo identificados en personal de recolección de residuos domiciliarios

Latinoamérica		
Riesgo ergonómico	Derivado de carga física	Desarrollo de lumbalgia, fatiga muscular, fracturas, lesiones osteomioarticulares, trastornos musculoesqueléticos
Riesgo psicosocial	Carga mental	Rechazo social
Riesgo mecánico	Caidas, atropellamientos	Lesiones, cortaduras
Riesgos biológicos	Contacto con residuos contaminados	Leptospirosis, hepatitis B y C
Riesgo Ambiental	Contacto con ambientes contaminados	Enfermedades respiratorias, problemas de piel y problemas digestivos, efectos mutagénicos y exposición a químicos

Fuente: (Forero-Gauna et al., 2021)

## 2.9. Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales.

- Método PREVENLAB –PSICOSOCIAL.
- Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).
- Método MARC-UV.
- Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP).
- Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO.
- Método ISTAS-21.
- Metodología WONT/ Cuestionario RED.
- Cuestionario multidimensional DECORE.
- Batería MC Mutual-UB.
- Test de Maslach

La elección de un método va a depender de diversas instancias; como se pudo observar anteriormente, existe una gran variedad de metodologías para realizar la evaluación de riesgos psicosociales a nivel empresarial; sin embargo, para el propósito de esta investigación se tomaron en cuenta los siguientes factores:

**Amplia Validación:** El Test de Maslach es una de las herramientas más reconocidas y validadas para medir el agotamiento emocional y el estrés laboral. Por su amplio uso en investigaciones y la práctica clínica lo convierten en una opción sólida para evaluar los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo (Revista Psicología Científica, 2022).

**Enfoque en el Estrés y el Agotamiento:** La metodología Istars21 y el Test de Maslach se enfocan en aspectos críticos de los riesgos psicosociales, tales como el estrés y el agotamiento, los cuales son factores de riesgo muy comunes en las organizaciones y pueden tener un impacto significativo sobre la salud y bienestar de los trabajadores.

**Adaptabilidad:** La metodología Istars21 se adapta a diversos contextos laborales y tipos de organizaciones, lo que lo hace versátil para adaptarse a una amplia gama de industrias y sectores.

**Facilidad de Seguimiento:** El uso consistente de métodos estandarizados como el Test de Maslach o el Istars 21 permite realizar la comparación de resultados a lo largo del tiempo y en diferentes organizaciones para indicar tendencias y áreas problemáticas (Alonso & Semblantes, 2022).

## 2.10. Método COPSQ ISTAS-21

Es una herramienta desarrollada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) para la detección, evaluación y prevención de riesgos de carácter psicosocial en el trabajo. Consiste en la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Es un sistema de acceso gratuito, cuya única restricción es la aceptación del permiso correspondiente para su uso (Chavez, 2023).

El marco conceptual del método CoPsoQ-istas21 está fundamentado en la teoría general de estrés, el uso de cuestionarios y el método epidemiológico. Incorpora las dimensiones de

demandas psicológicas establecidas por los modelos de “demanda-control-apoyo social” de Karasek & Therorell, el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist y finalmente integra la teoría de doble presencia (Aguilar & Arrieta, 2022).

El método se basa en la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados. Presenta dos versiones del mismo, una versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y una versión para empresas de 25 o más trabajadores. El análisis de los resultados se realiza en una fase inicial, descriptiva, y una fase interpretativa mediante la presentación de los resultados de forma gráfica (Aguilar & Arrieta, 2022).

### **2.10.1. Aspectos evaluados en ISTAS 21**

La metodología ISTAS 21 evalúa los siguientes aspectos:

- **Apoyo Social de Compañeras/os:** Es recibir la ayuda necesaria y oportuna por parte de compañeros para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros de trabajo puede deberse a malas prácticas de gestión de personal que dificulta la cooperación y conformación de verdaderos equipos de trabajo.
- **Apoyo Social de Superiores:** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de superiores se relaciona directamente con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo.
- **Calidad de Liderazgo:** Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos, esta dimensión está relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Su origen se relaciona con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacidad de los mandos para aplicarlos.
- **Claridad de Rol:** Es el conocimiento certero sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo.

- **Conflicto de Rol:** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético. Frecuentemente se originan cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos; así como también pueden originarse al tener que “elegir” entre órdenes contradictorias.
- **Confianza Vertical:** Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán adecuadamente, implicando que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Se relaciona con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección hasta los trabajadores y el nivel en que estos puedan expresar su opinión.
- **Doble Presencia:** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico familiar. Tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre esta.
- **Exigencias Cuantitativas:** Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Principalmente se relacionan con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, entre otros posibles orígenes.
- **Exigencias Emocionales:** Son las exigencias para no involucrarse en las situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen relación con las exigencias cuantitativas, puesto que las jornadas excesivas implican una mayor exposición y producen una mayor fatiga emocional.
- **Exigencias de Esconder Emociones:** Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios, clientes, compañeros, superiores u otras personas. En puestos de trabajo de atención a personas, estas exigencias son parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas.

- **Influencia:** Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, es decir, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo de cada trabajador.
- **Inseguridad sobre el empleo:** Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del trabajo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral, esta dimensión depende de la responsabilidad familiar o el momento vital de cada trabajador.
- **Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo:** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Estas pueden originarse en la situación actual, como en la posibilidad de cambios; más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa.
- **Justicia:** Es la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.
- **Posibilidades de desarrollo:** Es el nivel de oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Esta muy relacionado con los niveles de complejidad y variedad de las tareas, siendo el principal motivo de origen el trabajo estandarizado y repetitivo.
- **Previsibilidad:** Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios. La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo.

- Reconocimiento: Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. El posible origen tiene que ver con diferentes aspectos con respecto de la gestión de personal.
- Ritmo de Trabajo: Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo, su origen se encuentra estrechamente relacionado con las exigencias cuantitativas.
- Sentido del Trabajo: Es la relación que tiene el trabajo con valores como la utilidad o el valor social, o el aprendizaje que implica. Tiene que ver con el contenido del trabajo y la visualización de su contribución al producto o servicio final.
- Sentimiento de Grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos a diario. Este sentimiento se ve deteriorado cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

## 2.11. Síndrome de Burnout

Introducido por primera vez en el año 1974 por Freudenberg y en 1976 por Maslach, el concepto de Burnout hace referencia al estrés ocupacional prolongado, como resultado de las dificultades existentes entre las personas con su trabajo al estar expuestas a demandas que superan sus capacidades de asimilación, definiéndose en la actualidad como un factor de riesgo psicosocial (Izquierdo et al., 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud, en el año 2019, se define al Síndrome de Burnout como una enfermedad laboral que se presenta en profesionales en contacto directo con personas. La alta competitividad e inseguridad laboral de la actualidad contribuyen al surgimiento de sintomatología con características emocionales, de despersonalización y baja realización personal, alteraciones asociadas con comportamientos de mala alimentación, escasez de actividad física, falta de descanso, etc., con existencia de dolencias físicas, psicológicas y factores de riesgo que influyen negativamente sobre la salud de los trabajadores (Arias & Estrella, 2022).

Para la identificación del síndrome de burnout se evalúan tres aspectos fundamentales:

- Agotamiento emocional, estado en el cual el trabajador presenta sentimientos de cansancio ante las actividades demandadas del trabajo, resultando en una asimilación defectuosa de las responsabilidades de su puesto.
- Despersonalización, definida como el surgimiento de actitudes y sentimientos negativos, tales como rechazo hacia los usuarios.
- Falta de realización personal, reflejada como la predisposición del trabajador a evaluarse a sí mismo, y a su trabajo, de manera negativa, así como baja autoestima, irritabilidad, insatisfacción, etc. (Arboleda Medina et al., 2020).

### **2.12. Evaluación de Burnout (Test de Maslach)**

Esta herramienta fue creada y desarrollada por Christina Maslach y Herbert Freudenberger en la década de 1970. Incorpora un total de 22 preguntas utilizadas para dimensionar las subescalas en las cuales se encuentra dividido el Síndrome de Burnout. Las preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) componen la subescala de agotamiento emocional, con una puntuación máxima de 54. Las preguntas (5, 10, 11, 15 y 22) conforman la subescala de despersonalización, con un puntaje máximo de 30. Finalmente, la subescala de realización personal está conformada por las preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) con un puntaje máximo de 48. Las puntuaciones altas en las primeras subescalas evidencian sentimientos intensos de agotamiento y despersonalización, mientras que para la última subescala puntuaciones bajas indican sentimientos intensos de realización personal baja (Zurita, 2023).

La herramienta en cuestión consta de 22 preguntas; la escala de respuesta es igual a la utilizada en el cuestionario original, de 7 puntos distribuidos de la siguiente forma (Ramirez, 2023):

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año
- (2) Algunas veces a lo largo del año
- (3) Varias veces a lo largo del año

- (4) Muchas veces a lo largo del año
- (5) Casi todos los días
- (6) Todos los días

De manera sintetizada, (Maji, 2021) indica que el test de Maslach es el método más utilizado en el diagnóstico de síndrome de Burnout, el cual está compuesto por 22 ítems mediante los cuales se valora las emociones y sentimientos enlazados con el ámbito laboral. Cada uno de estos ítems es valorado en una escala de 0 a 6, donde 0 significa nunca y 6 significa todos los días. Bajo este contexto, según sea la frecuencia marcada en las respuestas el resultado final será evaluado para reportar un diagnóstico con respecto a las subescalas del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

### **2.13. Marco Legal en Seguridad y Salud Laboral**

En el Ecuador, la seguridad y salud laboral se concibe como un derecho humano, estableciendo que toda persona pueda realizar sus actividades en un ambiente laboral que facilite las condiciones adecuadas para prevenir factores de riesgo, accidentes y enfermedades ocupacionales.

#### **Constitución de la República del Ecuador:**

**Art 32:** Establece que todas las personas tienen derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir. Está directamente relacionado con la seguridad laboral puesto que un ambiente laboral seguro y saludable es fundamental para el bienestar de los trabajadores.

**Art 33:** Reconoce el derecho de las personas a trabajar en condiciones justas y equitativas, con respeto a la dignidad humana. Prohíbe expresamente la explotación laboral y garantiza la protección de los derechos de los trabajadores.

**Art 326, Numeral 5:** Establece la responsabilidad del Estado en la protección de los derechos de los trabajadores y su competencia para promover la seguridad social y la prevención de riesgos laborales.

## **Normas Comunitarias Andinas:**

**Art 584:** Establece directrices y normas sobre seguridad y salud en el trabajo, promoviendo la armonización de legislaciones laborales en los países miembros de la Comunidad Andina. Esto contribuye a la estandarización de prácticas en la región y garantiza un nivel mínimo de protección para los trabajadores.

## **Organización Internacional del Trabajo (OIT):**

Ecuador, al ser miembro de la OIT, se compromete a seguir las recomendaciones y normas internacionales en materia de seguridad laboral que esta organización difunde. Esto incluye la ratificación y aplicación de convenios internacionales relacionados con seguridad y salud en el trabajo.

## **Código del Trabajo:**

Contiene disposiciones específicas relacionadas con la seguridad laboral, tales como la regulación de las horas de trabajo, el descanso, el salario mínimo y las condiciones de trabajo. Mediante estas disposiciones se busca resguardar los derechos y la seguridad de los trabajadores en diversos aspectos laborales.

## **Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP):**

En el capítulo VII, artículo 228, establece disposiciones sobre la seguridad y salud ocupacional en el sector público. Esta ley regula aspectos específicos relacionados con los empleados del sector público, garantizando su seguridad y bienestar en el trabajo.

## **Decreto Ejecutivo 2393 de Seguridad de los Trabajadores:**

Este decreto establece el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Se establecen también disposiciones para los centros de trabajo, maquinaria, equipos y herramientas empleadas. Así mismo, también define responsabilidades en materia de seguridad y salud laboral.

## **Normativa INEN:**

**INEN 2068:** Proporciona directrices para la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## **Resolución C.D. 513:**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante esta resolución, publica el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Documento que contiene aspectos de: contribución a la disminución de siniestralidad laboral, establecimiento de un sistema obligatorio de reporte de accidentes laborales y definición de requisitos de formación para los gestores de seguridad y salud laboral.

Adicionalmente, contribuye con una propuesta de sistema de gestión preventiva integral e integrado en función de los sistemas de gestión de calidad, gestión preventiva y medioambiente.

El de marzo de 2016, mediante Resolución 513, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) publica el nuevo Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Mismo que incluye entre sus fundamentos aspectos de contribución a la disminución de siniestralidad laboral, establecimiento de prima de cotización, o aporte realizado por el contratante, establecimiento de un sistema obligatorio de reporte de accidentes de trabajo, definición de requisitos de formación para los gestores de seguridad y salud; además de contribuir con una propuesta de sistema de gestión preventiva integral e integrado en función de los sistemas de gestión de calidad, gestión preventiva y medioambiente.

En 1998, mediante Acuerdo Ministerial número 013 se da a conocer el Reglamento de Seguridad en el Trabajo contra Riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica. Reglamento que establece un conjunto de normas y directrices para garantizar la seguridad de los trabajadores y prevenir accidentes en el sector de la electricidad. Tras la publicación de este Reglamento se sienta un precedente a partir del cual se elaborarán una serie de manuales y reglamentos específicos para hacer más efectiva la prevención de accidentes de trabajo (Toro et al., 2020).

El Reglamento Interministerial de Gestión de Desechos Sanitarios, registrado oficialmente en noviembre de 2014, tiene como objetivo normar la gestión integral de los desechos sanitarios a

partir de su generación, clasificación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final, para prevenir, mitigar y minimizar los riesgos a la salud de toda la población y el ambiente (Ministerio del Ambiente y Salud Pública, 2014).

## **2.14. Emac-EP.**

La EMAC-EP (Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca) fue creada el 15 de diciembre de 1998, con el objetivo de prestar servicios públicos de: barrido, limpieza, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos no peligrosos y peligrosos; además del mantenimiento, recuperación, recaudación y administración de áreas verdes y parques en el cantón Cuenca. Para el servicio de recolección opera con personal propio y servicio contratado. Entendiéndose por personal propio aquel que es contratado directamente por la empresa y servicio contratado como un consorcio independiente que contrata personal bajo condiciones propias de la empresa.

Diariamente, la unidad de recolección de la empresa, recolecta 433 toneladas de residuos sólidos, para su posterior disposición al Relleno Sanitario de Pichacay.

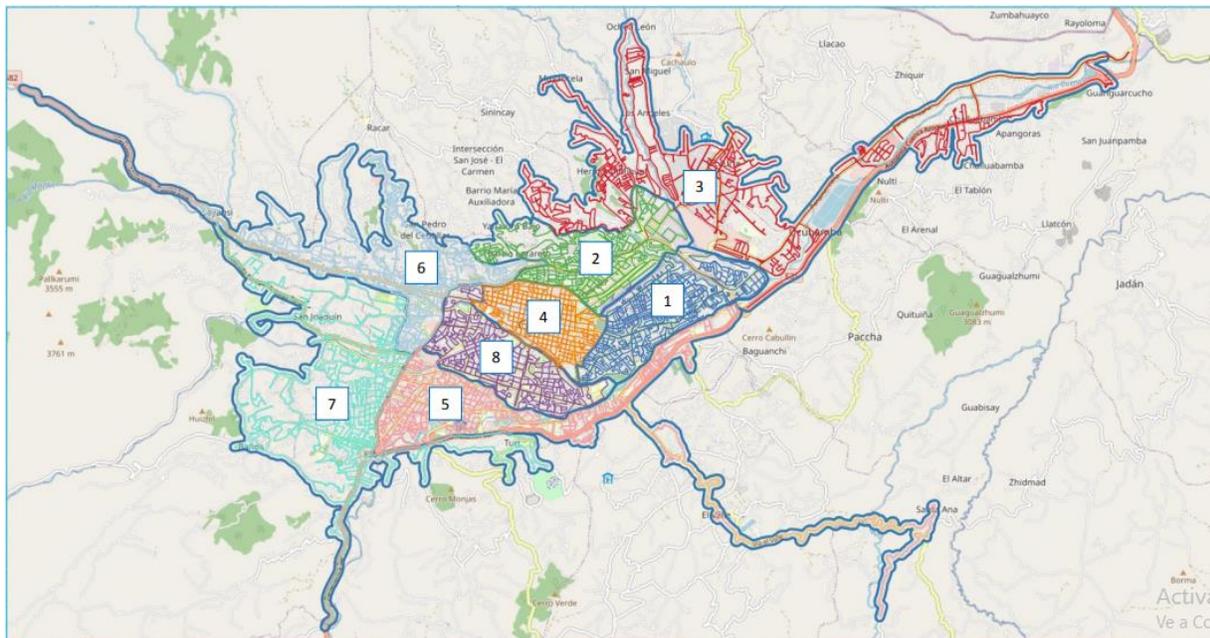
### **2.14.1. Horarios y Frecuencias**

En el proceso de recolección, las unidades de recolección recogen de manera diferenciada los residuos sólidos y materiales reciclables en los domicilios. Los días lunes, miércoles y viernes son atendidas las zonas de la 1 a la 4; los días martes, jueves y sábados son atendidas las zonas de la 5 a la 8. Cada una de estas zonas contiene 10 sectores los cuales son codificados de acuerdo con el día asignado para la recolección de residuos. El código de los sectores cuya recolección corresponde a los días lunes, miércoles y viernes, inicia con la letra L; mientras que se usa la letra M al inicio del código de los sectores cuya recolección se realiza los días martes, jueves y sábado; véase tabla (5) y figura (2).

Tabla 5 Horarios de Recolección de Residuos Sólidos Domiciliarios

Zona	Sectores	Horario
1	L101 - L110	08H00 – 12H00
2	L201 - L210	13H00 – 17H00
3	L301 - L310	15H00 – 19H00
4	L401 - L410	20H00 – 24H00
5	M501 - M510	08H00 – 12H00
6	M601 - M610	13H00 – 17H00
7	M701 - M710	15H00 – 19H00
8	M801 - M810	20H00 – 24H00

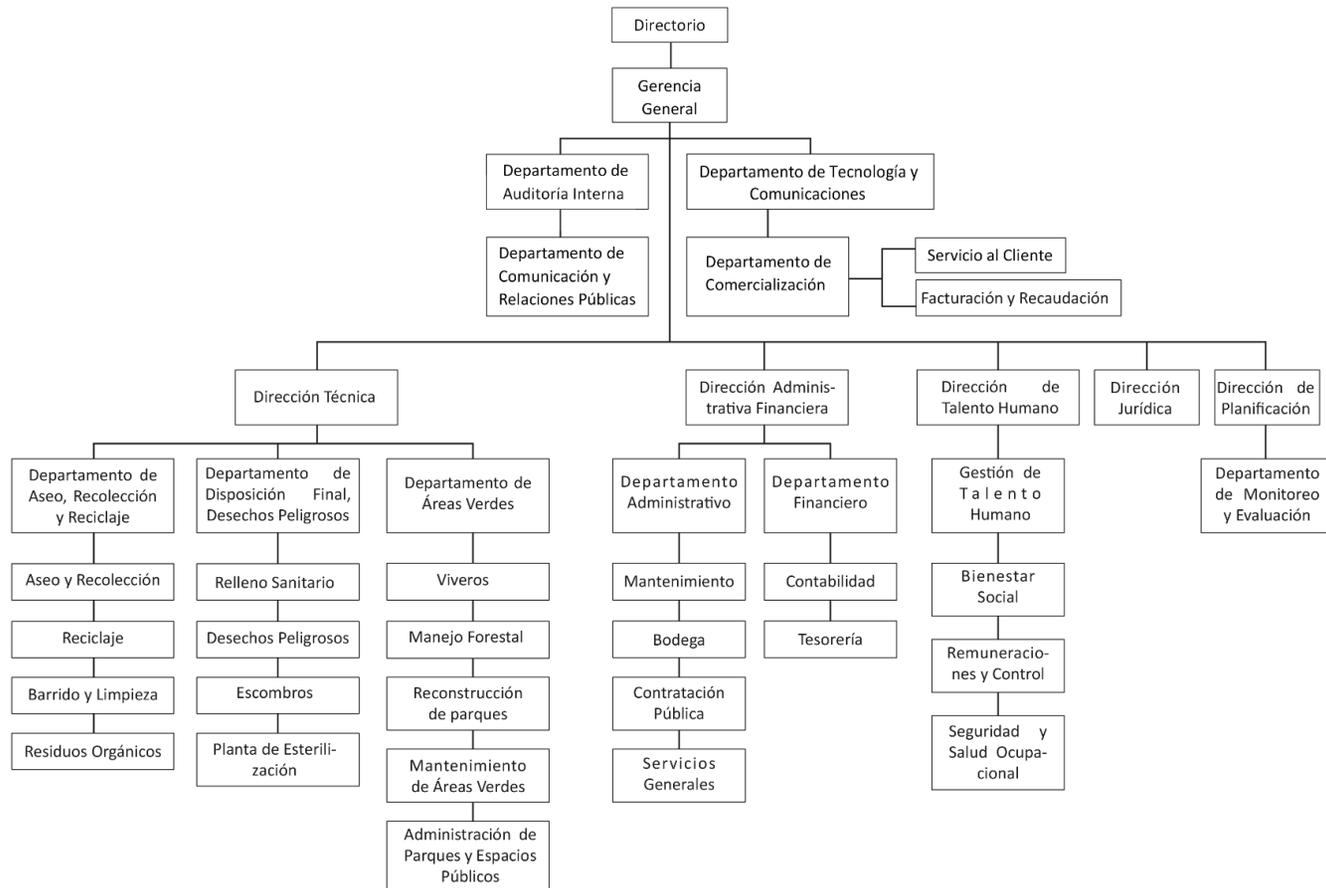
Fuente: (EMAC EP, 2019)



**Figura 2 Mapa de Recolección**

Fuente: (EMAC EP, 2019)

A continuación, la figura(3), indica el organigrama de la empresa



**Figura 3 Organigrama EMAC EP**

*Fuente: (Chimbo & Dávila, 2019)*

## CAPITULO III

### **3.1. Métodos y procedimientos para la identificación, análisis y evaluación de riesgos psicosociales**

La identificación, medición y evaluación de riesgos psicosociales se realiza con el mismo objetivo con que se abordan los demás riesgos laborales; el cual es prevenir para proteger la salud de los trabajadores y fomentar el bienestar en la organización.

De igual manera, al tomar medidas para intervenir y reducir los riesgos psicosociales asociados con factores psicosociales y organizacionales se buscan no solo estos objetivos, sino que también se busca optimizarlos para evitar impactos negativos y, al mismo tiempo impulsar la productividad de manera efectiva.

### **3.2. Metodología**

#### **3.2.1. Diseño:**

Para el trabajo investigativo se empleó un diseño observacional descriptivo de cohorte transversal, analizando una serie de factores de riesgo psicosocial en base a una población previamente seleccionada .

#### **3.2.2. Población de estudio**

Se tomaron en cuenta todos los agentes recolectores que trabajan para EMAC EP ya sea que estos pertenezcan al Servicio de Planta o al Servicio Contratado .

Para aplicar la metodología Ista 21 se contó con 121 trabajadores, de los cuales 84 pertenecen al servicio de planta y 37 pertenecen al servicio contratado.

En cuanto al Test de Maslach, se contó con 109 trabajadores, de los cuales 72 pertenecen al servicio de planta y 37 pertenecen al servicio contratado.

Es importante mencionar que la diferencia entre la cantidad de cuestionarios aplicados en la metodología Ista 21 y el Test de Maslach se debe a factores como: personal de vacaciones, personal con permiso médico y personal que dejó de laborar en la empresa.

### 3.2.3. Muestra:

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio analizando varios factores como el tiempo y tipo de riesgos psicosociales a los que están expuestos los agentes recolectores tanto de servicio contratado así como de servicio de planta.

### 3.2.4. Criterios de Selección de la Muestra

A criterio del investigador, se seleccionó como muestra a todos los trabajadores tanto de planta y servicio contratado, que presten servicio en la recolección de residuos sólidos domiciliarios de la ciudad de Cuenca.

### 3.2.5. Variables de estudio:

Tabla 6 Variables de Estudio

CUESTIONARIO	VARIABLES EVALUADAS
<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ISTAS</b>	Ritmo de Trabajo, Conflicto de Rol, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Apoyo social de superiores.
<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL TEST DE MASLACH</b>	Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal
<b>FACTORES INSTITUCIONALES</b>	Comunicación, Oportunidades de Desarrollo Profesional, Estabilidad Laboral

### 3.2.6. Recolección de Datos:

Teniendo en cuenta que las metodologías Ista-21 y el Test de Maslach consisten en cuestionarios, para la recolección de datos fue necesaria la ayuda de estudiantes egresados voluntarios de la facultad de Ciencias Químicas, los mismos que previamente recibieron una capacitación en la que les fueron impartidos los fundamentos necesarios para la implementación y ejecución de las metodologías aplicadas. Así mismo, se resolvieron las dudas existentes sobre el procedimiento a realizar para la recolección de datos.

Una vez capacitados, los estudiantes acompañaron en las visitas y realizaron las entrevistas individuales a cada trabajador con el objetivo de dar seguimiento y resolver dudas que puedan surgir en el personal de recolección mientras contestaban el cuestionario correspondiente.

La recolección de datos se realizó en múltiples visitas y entrevistas al personal de recolección que estuviera disponible al momento de efectuarse estas visitas tanto para el servicio de planta como para el servicio contratado.

### **3.2.7. Técnicas y herramientas**

#### **3.2.7.1. Istas 21**

El cuestionario Psicosocial de Copenhague es una herramienta utilizada internacionalmente para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales. La versión española CoPsoQ – ISTAS es una adaptación elaborada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)..

Esta herramienta evalúa 21 aspectos psicosociales, dividiendo las situaciones ocupacionales en: positivas para la salud del trabajador cuando obtienen un puntaje cercano a 100, y negativas cuando la puntuación se acerca a 0. Además, considerar la exposición a los factores de riesgo psicosocial en intervalo de colores (verde, amarillo y rojo), siendo el color verde referencia a una puntuación favorable para la salud, el color amarillo referencia para un nivel de exposición intermedio y el color rojo representación de un nivel de exposición desfavorable para la salud del trabajador.

Los aspectos que evalúa este cuestionario son:

- Apoyo Social de Compañeras/os
- Apoyo Social de Superiores
- Calidad de Liderazgo
- Claridad de Rol
- Conflicto de Rol
- Confianza Vertical
- Doble Presenc

- Exigencias Cuantitativas
- Exigencias Emocionales
- Exigencias de Esconder Emociones
- Influencia
- Inseguridad sobre el Empleo
- Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo
- Justicia
- Posibilidades de desarrollo
- Previsibilidad
- Reconocimiento
- Ritmo de Trabajo
- Sentido del Trabajo
- Sentimiento de Grupo

Además, al realizar el análisis de resultados las dimensiones psicosociales antes mencionadas son agrupadas en 5 conjuntos:

- Exigencia Psicológicas
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Inseguridad
- Doble presencia

### **3.2.7.2. Test de Maslach**

El Test de Maslach es una herramienta utilizada para medir la frecuencia y la intensidad con la que una persona sufre el burnout, definido como un síndrome psicológico, caracterizado

por tres factores; los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Para la evaluación del cuestionario, se valoran las 3 subescalas de acuerdo con las preguntas que les correspondan y el valor máximo que se pueda obtener en las mismas:

- **Agotamiento Emocional:** Está conformada por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, con una puntuación total máxima de 54. En esta subescala mientras mayor sea la puntuación o se acerque más a la puntuación máxima, mayor será la frecuencia e intensidad con la que se sufre el síndrome de Burnout. Si la puntuación es igual o superior a 27 se considera un nivel alto de Burnout, si la puntuación se encuentra entre 19 y 26 corresponde a un nivel intermedio de Burnout y puntuaciones menores a 19 indican un burnout bajo.
- **Despersonalización:** Consta de las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22, con un máximo total de 30. Así mismo, mientras mayor sea la puntuación total, mayor será el nivel de burnout experimentado por el trabajador. En esta subescala, puntuaciones superiores a 10 corresponden a burnout alto, entre 6 y 9 corresponde a burnout intermedio y menor a 6 se considera un nivel bajo de despersonalización.
- **Realización Personal:** Conformada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, en esta subescala, a diferencia de las subescalas antes mencionadas, una puntuación alta es indicador de burnout bajo, pues representa un alto nivel de realización personal. Entonces, puntuaciones entre 0 y 30 corresponden a un nivel bajo de realización personal, entre 31 y 39 indica realización personal intermedia y una puntuación total por encima de 40 representa un nivel alto de realización personal.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Test de Maslach

#### 4.1.1. Tablas

En la tabla (7) se puede observar el porcentaje de exposición a las subdimensiones del síndrome de Burnout en función de la cantidad de años que lleva el trabajador siendo parte de la empresa

Tabla 7 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout clasificada por años en la empresa

Años en la	Nivel	Agotamiento	Despersonalización	Realización
[0-3)	Alto	11,11	18,52	44,44
	Intermedio	11,11	22,22	18,52
	Bajo	77,78	59,26	37,04
[3-6)	Alto	5,88	29,41	17,65
	Intermedio	11,76	5,88	35,29
	Bajo	82,35	64,71	47,06
[6-9)	Alto	18,18	36,36	45,45
	Intermedio	9,09	45,45	27,27
	Bajo	72,73	18,18	27,27
[9-12)	Alto	13,33	53,33	20,00
	Intermedio	33,33	13,33	33,33
	Bajo	53,33	33,33	46,67
[12-15)	Alto	15,38	23,08	23,08
	Intermedio	15,38	46,15	46,15
	Bajo	69,23	30,77	30,77
[15-18)	Alto	0,00	62,50	0,00
	Intermedio	25,00	12,50	0,00
	Bajo	75,00	25,00	100,00
[18-21)	Alto	0,00	33,33	33,33
	Intermedio	0,00	33,33	0,00
	Bajo	100,00	33,33	66,67
[24-27)	Alto	0,00	100,00	0,00
	Intermedio	0,00	0,00	0,00
	Bajo	100,00	0,00	100,00
[27-30]	Alto	0,00	50,00	50,00
	Intermedio	0,00	0,00	50,00
	Bajo	100,00	50,00	0,00

En la tabla (8) se expone el porcentaje de agentes recolectores en el servicio de planta expuestos a los diferentes niveles de las subdimensiones del síndrome de Burnout clasificado según su edad.

Tabla 8 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout en Servicio de Planta clasificado por edad

<b>Edad</b>	<b>Nivel</b>	<b>Agotamiento Emocional (%)</b>	<b>Despersonalización (%)</b>	<b>Realización Personal (%)</b>
<b>[21-28)</b>	Alto	20,0	33,3	26,7
	Intermedio	20,0	20,0	20,0
	Bajo	60,0	46,7	53,3
<b>[28-35)</b>	Alto	20,0	60,0	20,0
	Intermedio	30,0	30,0	50,0
	Bajo	50,0	10,0	30,0
<b>[35-42)</b>	Alto	7,7	15,4	38,5
	Intermedio	7,7	23,1	30,8
	Bajo	84,6	61,5	30,8
<b>[42-49)</b>	Alto	7,7	0,0	38,5
	Intermedio	7,7	23,1	23,1
	Bajo	84,6	76,9	38,5
<b>[49-56)</b>	Alto	0,0	30,0	50,0
	Intermedio	0,0	10,0	10,0
	Bajo	100,0	60,0	40,0
<b>(63-70]</b>	Alto	0,0	0,0	100,0
	Intermedio	0,0	0,0	0,0
	Bajo	100,0	100,0	0,0

En la tabla (9) se observa el porcentaje de agentes recolectores del servicio contratado expuestos a los diferentes niveles de las subdimensiones del síndrome de Burnout clasificado según su edad.

Tabla 9 Frecuencia de exposición a Síndrome de Burnout en Servicio Contratado clasificado por edad

<b>Edad</b>	<b>Nivel</b>	<b>Agotamiento Emocional (%)</b>	<b>Despersonalización (%)</b>	<b>Realización Personal (%)</b>
<b>[20-27)</b>	Alto	13,3	46,7	13,3
	Intermedio	20,0	26,7	13,3
	Bajo	66,7	26,7	73,3
<b>[27-34)</b>	Alto	0,0	58,3	8,3
	Intermedio	25,0	16,7	33,3
	Bajo	75,0	25,0	58,3
<b>[34-41)</b>	Alto	12,5	37,5	37,5
	Intermedio	12,5	37,5	50,0
	Bajo	75,0	25,0	12,5
<b>[41-48)</b>	Alto	0,0	0,0	50,0
	Intermedio	0,0	50,0	50,0
	Bajo	100,0	50,0	0,0
<b>[55-62]</b>	Alto	0,0	100,0	100,0
	Intermedio	100,0	0,0	0,0
	Bajo	0,0	0,0	0,0

En la Tabla (10) se puede observar una tabla de frecuencia donde se resume los agentes recolectores ; tanto del servicio contratado, como del servicio de planta, expuestos a cada una de las dimensiones del síndrome de burnout; así como el porcentaje que representan.

Tabla 10 Exposición a Síndrome de Burnout del personal de recolección de residuos domiciliarios

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Agotamiento Emocional</b>	Alto	10	10,31
	Intermedio	15	15,46
	Bajo	72	74,23
<b>Despersonalización</b>	Alto	33	34,02
	Intermedio	22	22,68
	Bajo	42	43,30
<b>Realización Personal</b>	Alto	28	28,87
	Intermedio	26	26,80
	Bajo	43	44,33

En la Tabla (11) se puede diferenciar los niveles de exposición al síndrome de burnout que presenta el personal de recolección en el Servicio de Planta

Tabla 11 Exposición a Síndrome de Burnout en Servicio de Planta clasificado por cargo

Cargo	Nivel	Agotamiento Emocional (%)	Despersonalización n (%)	Realización Personal (%)
<b>Chofer</b>	Alto	0,00	0,00	42,86
	Medio	0,00	0,00	28,57
	Bajo	100,00	100,00	28,57
<b>Obrero</b>	Alto	14,58	33,33	33,33
	Medio	16,67	27,08	25,00
	Bajo	68,75	39,58	41,67

En la Tabla (12) se presenta los niveles de exposición al síndrome de burnout que presenta el personal de recolección en el Servicio Contratado diferenciado entre choferes y agentes recolectores.

Tabla 12 Exposición a Síndrome de Burnout en Servicio Contratado clasificado por cargo

<b>Cargo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Agotamiento Emocional (%)</b>	<b>Despersonalización (%)</b>	<b>Realización Personal (%)</b>
<b>Chofer</b>	Alto	16,67	50,00	16,67
	Medio	0,00	16,67	33,33
	Bajo	83,33	33,33	50,00
<b>Obrero</b>	Alto	6,90	48,28	17,24
	Medio	24,14	27,59	27,59
	Bajo	68,97	24,14	55,17

De manera general, en la tabla (13) se puede observar la clasificación por cargo de la exposición a síndrome de burnout en todo el personal de recolección de residuos.

Tabla 13 Exposición a Síndrome de Burnout de personal de recolección de residuos domiciliarios

<b>Cargo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Agotamiento Emocional (%)</b>	<b>Despersonalización (%)</b>	<b>Realización Personal (%)</b>
<b>Chofer</b>	Alto	5,00	15,00	35,00
	Medio	0,00	5,00	30,00
	Bajo	95,00	80,00	35,00
<b>Obrero</b>	Alto	11,69	38,96	27,27
	Medio	19,48	27,27	25,97
	Bajo	68,83	33,77	46,75

Finalmente, en la tabla (14) se presenta la frecuencia y porcentaje de personal expuesto al síndrome de burnout clasificado según el tipo de servicio (contratado o de planta).

Tabla 14 Frecuencia de Exposición a Síndrome de Burnout

Servicio	Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Servicio de Planta	Agotamiento Emocional	Alto	7	11,29
		Intermedio	8	12,90
		Bajo	47	75,81
	Despersonalización	Alto	16	25,81
		Intermedio	13	20,97
		Bajo	33	53,23
	Realización Personal	Alto	22	35,48
		Intermedio	16	25,81
		Bajo	24	38,71
Servicio Contratado	Agotamiento Emocional	Alto	3	8,57
		Intermedio	7	20,00
		Bajo	25	71,43
	Despersonalización	Alto	17	48,57
		Intermedio	9	25,71
		Bajo	9	25,71
	Realización Personal	Alto	6	17,14
		Intermedio	10	28,57
		Bajo	19	54,29

4.1.2. Gráficas

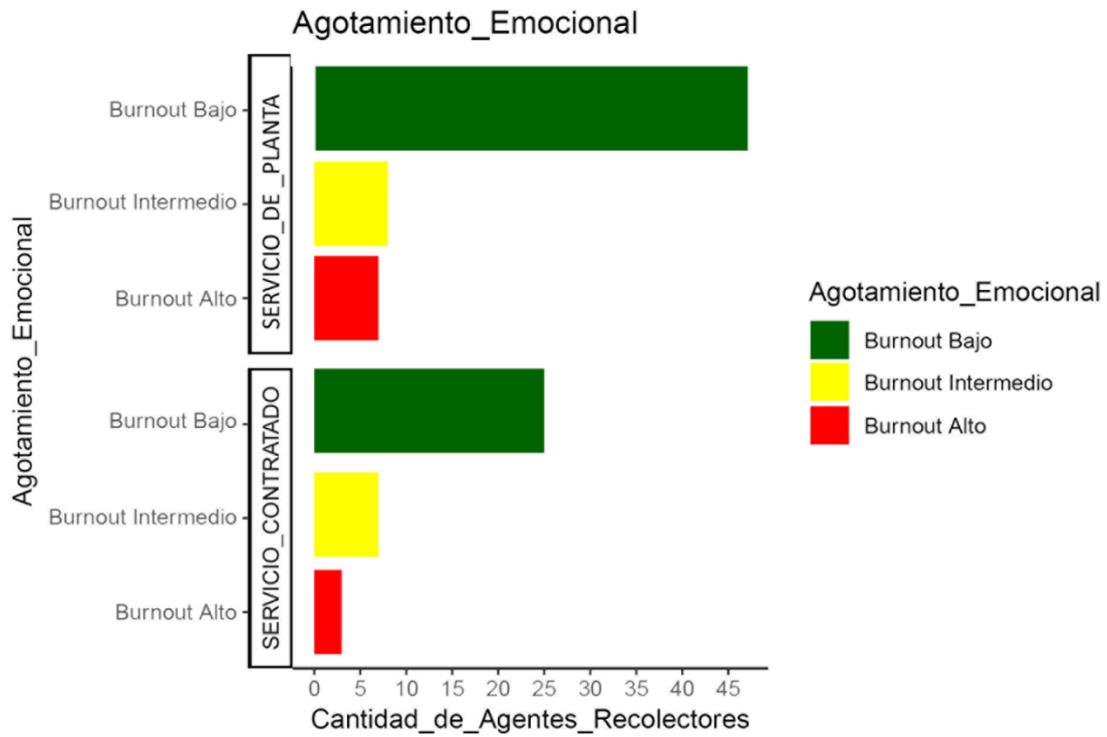


Figura 4 Exposición dimensión de Agotamiento Emocional

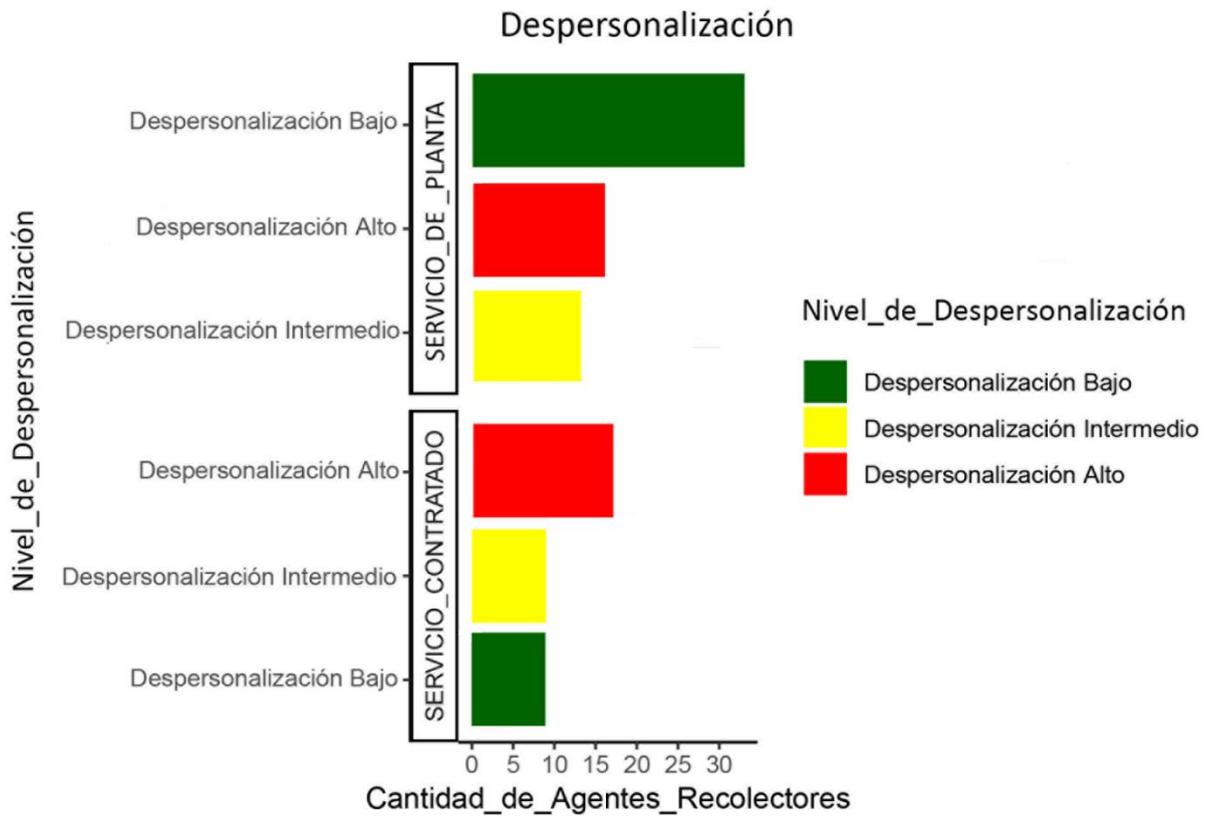


Figura 5 Exposición a dimensión Despersonalización

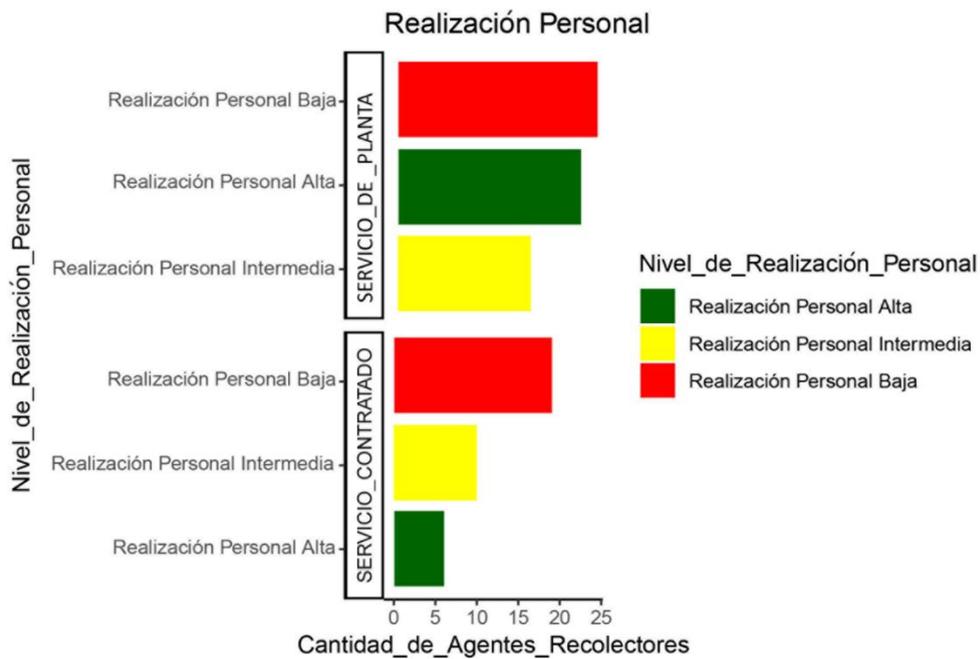


Figura 6 Exposición a dimensión Realización Personal

**4.1.3. Análisis Chi Cuadrado**

Para la aplicación del estadístico Chi Cuadrado se plantearán las hipótesis descritas a continuación; las mismas que están planteadas en función de los resultados obtenidos en la Tabla 9.

Empleando el software R y Rstudio 4.2.2, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0,05.

Se busca comprobar que la frecuencia a la exposición de las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout están relacionadas con el tipo de servicio (de planta o contratado) en el que trabaja el personal.

**4.1.3.1. Análisis Chi Cuadrado Dimensión de Agotamiento Emocional**

**Planteamiento de Variables:**

- **Variable Dependiente:** Exposición a dimensión Agotamiento Emocional

- **Variable Independiente:** Tipo de Servicio

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre el tipo de contrato (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de agotamiento emocional en los agentes recolectores de residuos.

**Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre el tipo de contrato (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de agotamiento emocional en los agentes recolectores de residuos.

#### 4.1.3.2. Análisis Chi Cuadrado Dimensión Realización Personal

##### Planteamiento de Variables:

- **Variable Dependiente:** Exposición a dimensión Realización Personal
- **Variable Independiente:** Tipo de Servicio

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre el tipo de contrato (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de realización personal en los agentes recolectores de residuos.

**Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre el tipo de servicio (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de realización personal en los agentes recolectores de residuos.

#### 4.1.3.3. Análisis Chi Cuadrado Dimensión de Despersonalización

##### Planteamiento de Variables:

- **Variable Dependiente:** Exposición a dimensión Despersonalización
- **Variable Independiente:** Tipo de Servicio

**Hipótesis Nula:** No existe relación entre el tipo de contrato (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de despersonalización en los agentes recolectores de residuos.

**Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre el tipo de contrato (servicio contratado y servicio de planta) y el nivel de despersonalización en los agentes recolectores de residuos.

El valor de referencia para aceptar o rechazar la hipótesis alternativa es que el valor del chi cuadrado obtenido sea superior a **5,9915** por lo que del análisis se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 15 Hipótesis Aceptada en Dimensiones de Burnout

<b>Dimensión</b>	<b>Valor Obtenido</b>	<b>Toma de decisión</b>
Agotamiento Emocional	0.94678	No Se rechaza Ho
Despersonalización	7.5406	Se rechaza H0
Realización Personal	3.8952	No se rechaza H0

Como se puede observar en la Tabla 15, los valores de chi cuadrado obtenidos para las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal son inferiores a 5,9915; a diferencia de la dimensión de despersonalización, la cual obtuvo un valor de 7.5406.

Por lo tanto, se rechaza Ho para la dimensión de despersonalización, demostrando que existe relación entre el tipo de servicio y el nivel de despersonalización presentado en los agentes recolectores.

## 4.2. Resultados ISTAS 21

### 4.2.1. Gráficas

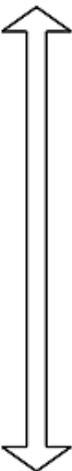
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS</p> <p>PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS</p> <p>PROBLEMÁTICAS</p> <p>O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	87,2	7,7	5,1
	Conflicto de rol	62,4	20,5	17,1
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	47	18,8	34,2
	Apoyo social de superiores	40,2	17,9	41,9
	Calidad de liderazgo	38,5	32,5	29,1
	Inseguridad sobre el empleo	37,6	29,9	32,5
	Exigencias emocionales	35	42,7	22,2
	Doble presencia	30,8	41,9	27,4
	Influencia	29,9	27,4	42,7
	Exigencias de esconder emociones	29,1	35	35,9
	Previsibilidad	28,2	32,5	39,3
	Exigencias cuantitativas	24,8	28,2	47
	Apoyo social de compañeros	21,4	16,2	62,4
	Claridad de rol	17,1	34,2	48,7
	Sentimiento de grupo	15,4	14,5	70,1
	Justicia	12,8	19,7	67,5
	Posibilidades de desarrollo	12	15,4	72,6
	Sentido del trabajo	7,7	15,4	76,9
	Reconocimiento	7,7	9,4	82,9
Confianza vertical	4,3	10,3	85,5	

Figura 7 Exposición a riesgos psicosociales en EMAC EP en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud

En la figura 7 se pueden observar las dimensiones a las cuales están expuestos los agentes recolectores en orden de mayor a menor en función de la situación más desfavorable para la salud del trabajador. Así, se puede ver al ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo y apoyo social de superiores como las principales dimensiones a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores de EMAC-EP.

Adicionalmente, en las gráficas 8, 9 y 10 se puede observar estas dimensiones representadas en función del tipo de servicio prestado. Se puede apreciar que la dimensión de exigencias emocionales solo es representativa para el servicio de planta; mientras que, el apoyo social de superiores solo es representativo para el servicio contratado.

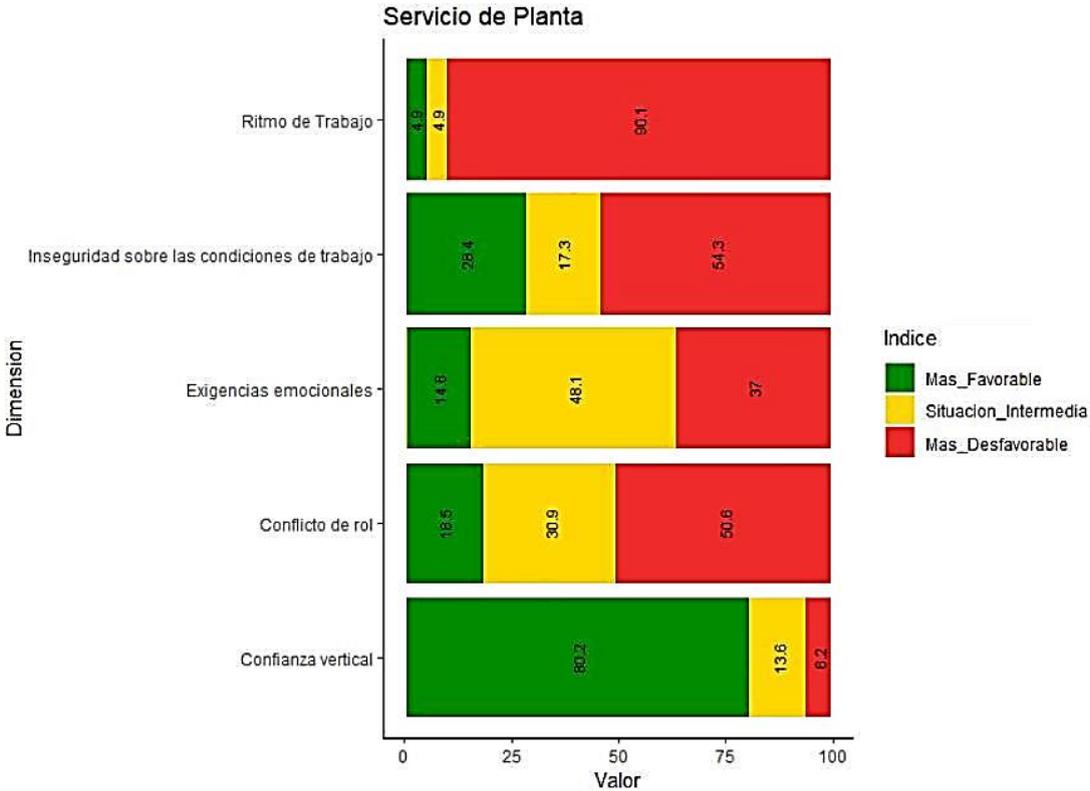


Figura 8 Exposición a principales riesgos psicosociales en Servicio de Planta

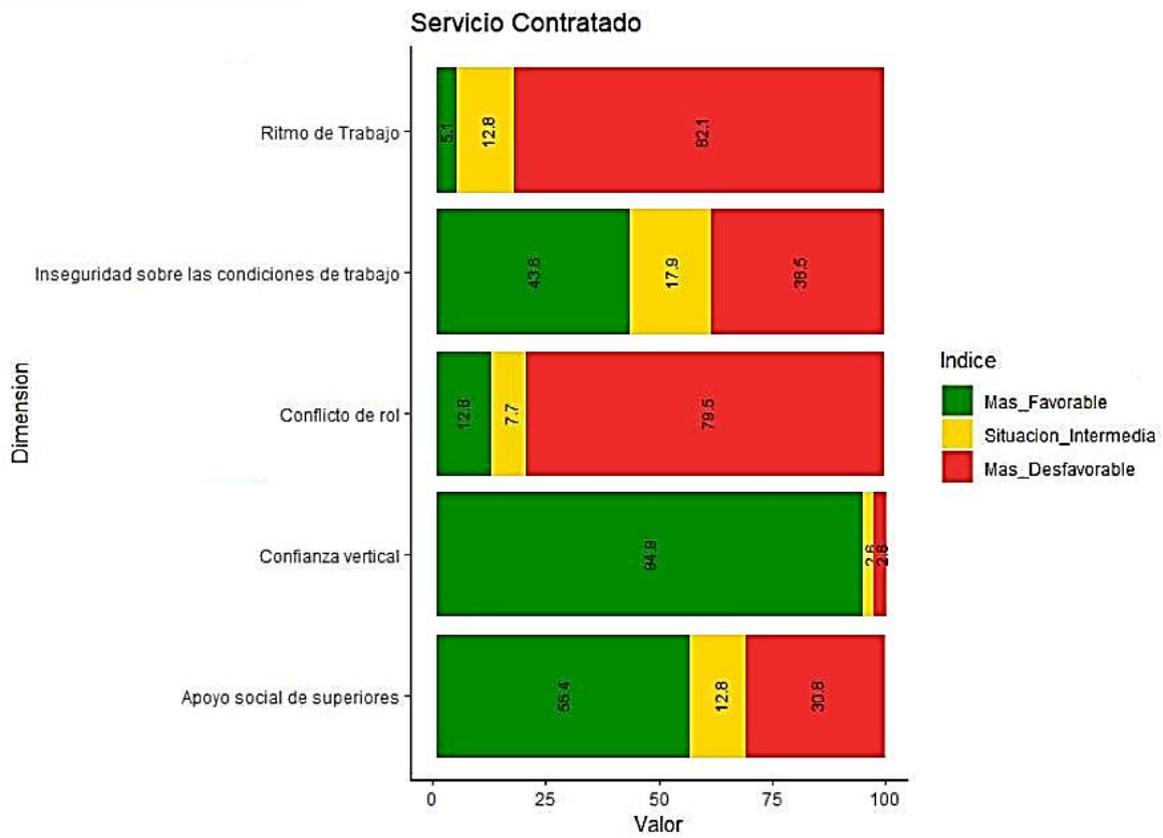


Figura 9 Exposición a principales riesgos psicosociales en Servicio Contratado

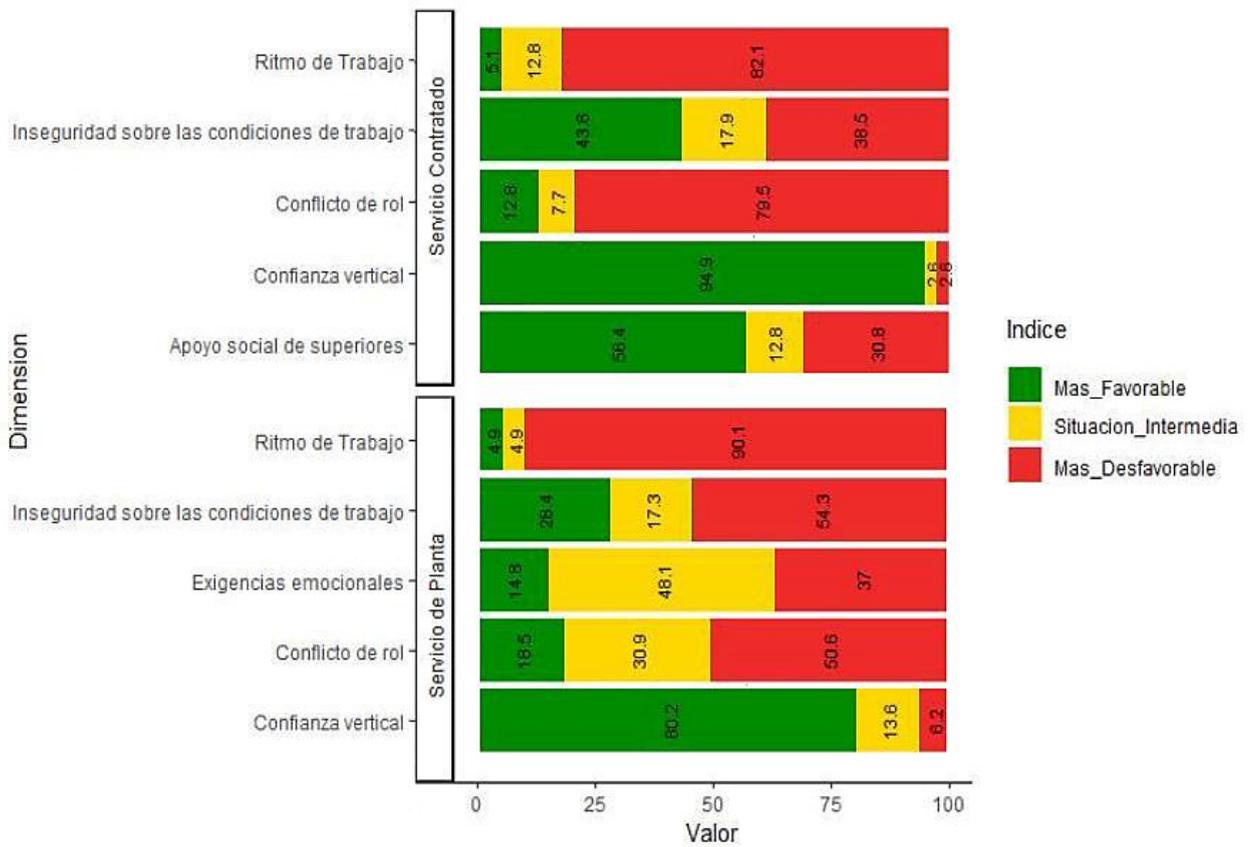


Figura 10 Resumen de exposición a principales riesgos psicosociales en personal del Servicio Contratado y Servicio de Planta

## 5. DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados, se observa altos porcentajes de trabajadores con un nivel de realización personal bajo. Como antecedente, (Arboleda Medina et al., 2020) establece que el nivel de realización personal de cada trabajador está inversamente relacionado con los años de trabajo en la empresa, lo que se comprueba con los resultados obtenidos en la tabla 7. A medida que un trabajador lleva más años en la empresa, disminuye su nivel de realización personal, esto puede ser debido a que los trabajadores no reciben un reconocimiento por parte de la empresa.

Para los parámetros de agotamiento emocional y despersonalización, los porcentajes obtenidos son altos; principalmente entre los 6 y 15 años de trabajo en la empresa. Estas dimensiones se caracterizan por presentar pérdida de energía, desinterés e insatisfacción, y actitud deshumanizada e irritabilidad (Espitia, 2021). Además, (Dash, 2020) establece que los años de antigüedad de los trabajadores se correlacionan negativamente con estas dimensiones. Esto se explica de mejor manera indicando que, en el contexto de los primeros años de empleo en la empresa, aquellos trabajadores que han experimentado síntomas de despersonalización o agotamiento emocional suelen optar por dos vías distintas: la renuncia a sus puestos laborales o el desarrollo de metodologías específicas enfocadas en prevenir y mitigar dichos síntomas.

Así también, (Abad & Proaño, 2023) indica que altos niveles de agotamiento emocional son causadas por el trato diario con personas con diferentes estados de ánimo.

Por otra parte, (Lubbadeh, 2020) en su estudio relaciona esta dimensión con la continua exigencia de un estado de alerta por parte de los agentes recolectores ante la permanente amenaza de sufrir heridas graves como consecuencia de una mala disposición de residuos por parte de la ciudadanía.

En las tablas 8 y 9 se presenta la frecuencia de exposición al síndrome de Burnout clasificado por edad en los trabajadores del Servicio de Planta y el Servicio Contratado respectivamente. Siendo la realización personal la dimensión de mayor prevalencia, se puede observar que la mayoría de agentes recolectores que padecen de un nivel bajo de realización personal se

encuentran entre los 21 y 56 años para el Servicio de Planta, mientras que para el servicio contratado la mayoría de trabajadores con realización personal baja son aquellos con edades correspondientes al intervalo entre 20 y 34 años.

De igual manera, en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, se encuentran niveles similares de riesgo para los intervalos de edad de entre 21 y 35 años para el Servicio de Planta y entre 20 y 41 años en el Servicio Contratado.

Pese a que los resultados podrían considerarse similares, existe una diferencia considerable entre los rangos de edad. Empezando desde el hecho de que, en promedio, la edad de los trabajadores del Servicio de Planta es 10 años mayor que en el Servicio Contratado. El rango de edad para el servicio de planta es desde 21 a 64 años de edad; mientras que, en el servicio contratado, el rango de edad es de 20 a 58 años. Con la diferencia de que para el servicio de planta los años de trabajo en la empresa van desde los 0 a los 27 años, mientras que en el servicio contratado van desde los 0 a los 12 años. Se puede describir esta diferencia de edades y años de trabajo como consecuencia de las condiciones laborales bajo las cuales se encuentran expuestos los trabajadores del servicio contratado.

Según (Farfán, 2019), existe una gran diferencia entre el servicio de planta y el servicio contratado con respecto a la estabilidad laboral, antigüedad y nivel de ingresos mensuales. Mientras mayor sea el tiempo de trabajo en la empresa, mayor será el beneficio económico; es por esto que en el Servicio de Planta se encuentran trabajadores de avanzada edad que han dedicado su vida al trabajo en la empresa y han sido compensados económicamente por esta dedicación. En el servicio contratado, a diferencia del Servicio de Planta, el contrato del personal se mantendrá mientras dure el contrato de la empresa subcontratada. Lo que desemboca en inestabilidad laboral que provoca sentimientos y síntomas de ansiedad en los trabajadores del servicio contratado cuyo futuro es incierto y se mantienen a la expectativa de llegar a ser contratados por el Servicio de Planta para asegurar su estabilidad laboral a largo plazo.

En lo que respecta a agotamiento emocional y despersonalización se puede observar similitudes debido a que los trabajadores ejercen las mismas funciones; sin embargo en el servicio contratado la incidencia de casos de nivel intermedio y alto en estas dimensiones es mayor debido que las cuadrillas de trabajo son conformadas por un chofer y tres agentes recolectores, mientras que en el Servicio de Planta son conformadas por un chofer y cuatro

agentes recolectores. Y, teniendo en cuenta que estas dimensiones están directamente relacionadas con la exigencia laboral y la capacidad de afrontar esta exigencia con las herramientas disponibles, es lógico que se dé en mayor medida en el servicio contratado debido a la diferencia en la organización de las cuadrillas de trabajo.

En cuanto a los choferes, los porcentajes de exposición para las dimensiones evaluadas pueden considerarse, mejores en contraste con los agentes recolectores; sin embargo, la diferencia de mayor importancia es que la exposición de los trabajadores del servicio contratado es considerablemente superior a la exposición observada en los trabajadores del Servicio de Planta.

Para (Rivera & Rivera, 2020), los mayores riesgos a los que se encuentran expuestos los choferes no son del tipo psicosocial, sino por el contrario son del tipo biomecánico, físico y locativo, lo que se comprueba con los resultados obtenidos: en cuanto a agotamiento emocional y despersonalización el 95 % y el 80 % del personal presentó un nivel bajo de exposición. Por otro lado, en la dimensión de realización personal el 35 % presentó un nivel bajo, el 30 % un nivel intermedio y el 35 % un nivel alto de realización personal. Generalmente esta última dimensión puede ser asociada con carencias por parte de la empresa en lo que respecta a organización y compromiso hacia los empleados.

Al igual que con los choferes, los obreros perciben una realización personal baja (46,75 %); sin embargo, se puede observar que la mayoría de obreros (38,96 %) padecen de un nivel alto de despersonalización y una cantidad considerable (11,69 %), sufre un nivel de agotamiento emocional alto.

Con respecto a los resultados obtenidos de la evaluación ISTAS 21; como se puede observar en la figura 7, las principales dimensiones de interés son el ritmo de trabajo, el conflicto de rol y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, cada una de estas dimensiones es perteneciente a los conjuntos de Exigencias Psicológicas; Apoyo Social y Calidad de Liderazgo e Inseguridad respectivamente.

Para la dimensión de Ritmo de Trabajo se obtuvo que un 87,2 % de los trabajadores se encuentra en la situación más desfavorable, mientras que para las dimensiones de Conflicto de Rol; Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Apoyo Social de Superiores, Calidad de Liderazgo e Inseguridad sobre el Empleo; el porcentaje de trabajadores expuestos a la

situación más desfavorable es del 62,4%; el 47%; el 40,2%; el 38,5% y el 37,6% respectivamente.

Mediante el análisis estadístico chi cuadrado, se puede establecer una relación entre el nivel de exposición a la subdimensión de despersonalización y el tipo de contrato en el que se encuentra laborando el agente recolector. Este análisis fortalece lo mencionado por (Farfán, 2019), pues, como se mencionó anteriormente, existen diferencias sustanciales entre el Servicio de Planta y Servicio Contratado en cuanto a estabilidad laboral y años de trabajo, estas diferencias resultan en una relación directa entre el tipo de contrato y la frecuencia de exposición a factores de riesgo asociados con la despersonalización, como es la insatisfacción y los sentimientos de desinterés, mostrando que los trabajadores del Servicio Contratado presentan un mayor riesgo de exposición a la dimensión de Despersonalización (48,57% en nivel alto) con respecto a la exposición en servicio de planta (25,81% en nivel alto).

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 coinciden con la investigación "Riesgo Psicosocial en el Personal Obrero de Limpieza Pública. Municipalidad Provincial de Barranca, 2018". (Popayán & Vasquez, 2018). El personal evaluado en la investigación antes mencionada realiza, entre otras actividades, la recolección de residuos sólidos. Popayán y Vasquez determinaron que el 88,2 % del personal se encuentran expuestos a riesgo psicológico de nivel medio, el cual relacionan directamente con algunas de las principales dimensiones desfavorables que menciona el informe generado por el CoPsqIstas, tales como son las exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, entre otras.

Según (Cevallos, 2020), resultados similares a los obtenidos en esta investigación demuestran la necesidad existente de establecer medidas de preventivas ante los riesgos psicosociales, provocados principalmente debido a que el ritmo acelerado de trabajo al que se encuentran sometidos los trabajadores por la cantidad excesiva de tareas requeridas durante la jornada de trabajo desencadena una cantidad considerablemente peligrosa de estrés en el trabajador, la misma que da lugar a riesgos psicosociales como el síndrome de burnout, acoso laboral, ausentismo, enfermedades cardiovasculares, trastornos alimenticios y otras enfermedades ocupacionales que influyen directamente a la salud del trabajador y podría desembocar en la salida de un elemento valioso para la organización.

A pesar de la existencia de riesgos psicosociales en la empresa, el informe ISTAS también demuestra la seguridad que se tiene por parte de dirección y trabajadores en cuanto a la realización de las actividades correspondientes a cada parte, puesto que la dimensión de Confianza vertical presenta apenas un 4,3% de trabajadores en la situación más desfavorable, mientras que el 85,5% de trabajadores se encuentra en la situación más favorable para la salud.

Es importante mencionar la confianza vertical debido que en casos como el de la empresa Emgirs EP, (Cevallos, 2020), esta dimensión representa un riesgo psicosocial considerable puesto que el 26% de los trabajadores se encuentran expuestos en la situación más desfavorable para la salud, en contraste con el 49% que se encuentra en la situación más favorable.

## 6. Conclusiones

A partir de la aplicación del método ISTAS 21 en la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC EP, se concluye que:

- Se identificó, midió y evaluó los riesgos psicosociales presentes en el personal de recolección de la EMAC EP, determinando que los factores de riesgo de mayor importancia son: Ritmo de trabajo, Conflicto de rol, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo y Apoyo social de superiores.
- Además de las dimensiones mencionadas anteriormente, se determinó que las dimensiones favorables son: Confianza vertical, Reconocimiento, y Sentido del trabajo.
- Se puede concluir que el factor de riesgo más crítico corresponde al ritmo de trabajo, pues el 87,2 % de los trabajadores encuestados se posiciona en la situación más desfavorable para la salud respecto a esta dimensión.

Tras realizar la aplicación del Test de Maslach en el personal de recolección de la EMAC EP se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación inversa entre el nivel de realización personal con los años de trabajo en la empresa, es decir, a medida que pasan más años en la empresa su nivel de realización personal disminuye.
- Existe un contraste de edad entre el Servicio de Planta y el Servicio Contratado, pues el promedio de edad en el Servicio Contratado es 10 años menor que en el Servicio de Planta. Esta diferencia de edades esta directamente relacionada con las condiciones laborales características del Servicio Contratado que, por la naturaleza de su contratación, no ofrece las condiciones necesarias para asegurar el mantenimiento de su personal a largo plazo; tales como posibilidades de desarrollo, seguridad laboral, reconocimiento, entre otras.
- Así mismo, debido a esta inseguridad laboral, el personal del servicio contratado presenta mayores niveles de exposición a todas las dimensiones evaluadas del síndrome de Burnout.
- Se puede observar que para el test ISTAS 21 el factor de riesgo de mayor relevancia es el ritmo de trabajo; mientras que para el test de Maslach lo son las dimensiones de despersonalización y realización personal. Esto demuestra que, mas allá de la carga

emocional, el principal inconveniente que afecta a los agentes recolectores se relaciona con esfuerzo físico al que se someten al trabar (ritmo de trabajo) y la falta de reconocimiento económico por parte de la empresa (realización personal); así como de la ciudadanía en general, hacia este esfuerzo realizado (despersonalización).

- Como plan de acción se han propuesto medidas a tomar para contribuir con la gestión y prevención de riesgos psicosociales; así como la elaboración de material visual de apoyo enfocándose en los principales factores de riesgo obtenidos de las dos metodologías.

## 7. Recomendaciones

- Realizar un estudio demográfico a profundidad del personal, incluyendo variables como estado civil, nivel de educación y número de hijos, con la finalidad de evaluar estadísticamente la existencia de una relación de dependencia entre las exigencias psicológicas y estas variables.
- Realizar un estudio enfocado en el consumo de alcohol y drogas con el objetivo de comprobar la efectividad de los programas existentes de prevención en sustancias estupefacientes.
- De manera prioritaria, enfocarse en ejecutar campañas de sensibilización y concientización hacia la ciudadanía con el objetivo de demostrar la importancia y trascendencia del trabajo realizado por los agentes recolectores; así como educar a los ciudadanos con respecto a la correcta disposición de residuos sólidos domiciliarios.

## 8. Plan de Acción: Prevención de Riesgos Psicosociales en Personal de Recolección de Residuos Domiciliarios EMAC-EP

**Objetivo:** Informar sobre las acciones que se pueden tomar para contribuir en la prevención y gestión de los factores de riesgo psicosocial más importantes de las metodologías evaluadas.

Los factores de riesgo definidos para el planteamiento del plan de acción fueron aquellos que en el test Istas 21 resultaron con un porcentaje mayor al 75% al nivel de exposición mas desfavorable; mientras que en el test de Maslach se consideraron aquellos factores que presentaron los valores más altos de exposición en el personal de recolección.

- Ritmo de trabajo (Istas21)
- Despersonalización (Maslach)
- Realización Personal (Maslach)

A continuación se presenta el esquema de plan de acción elaborado:

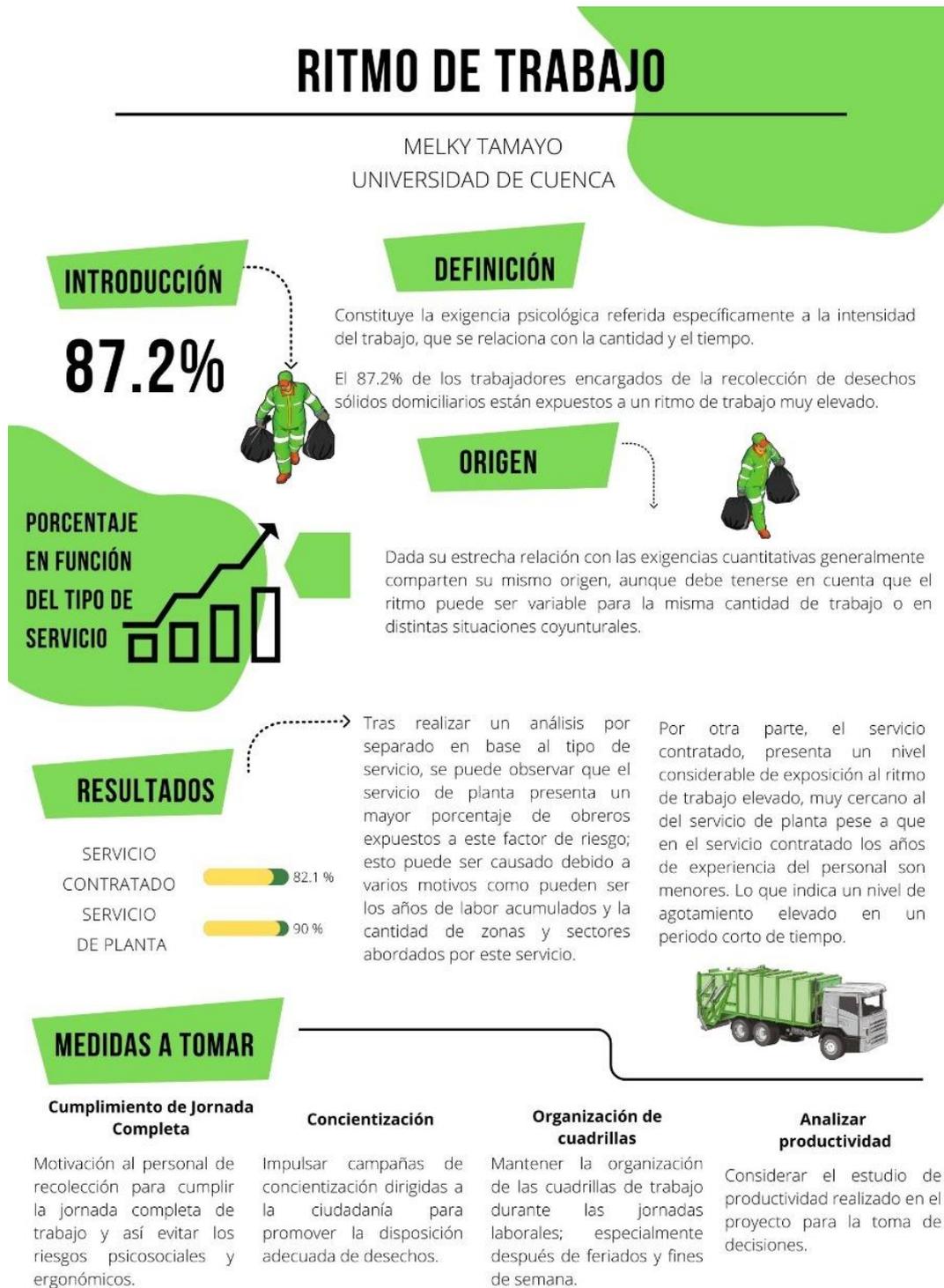


Figura 11 Plan de acción propuesto para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Ritmo de Trabajo

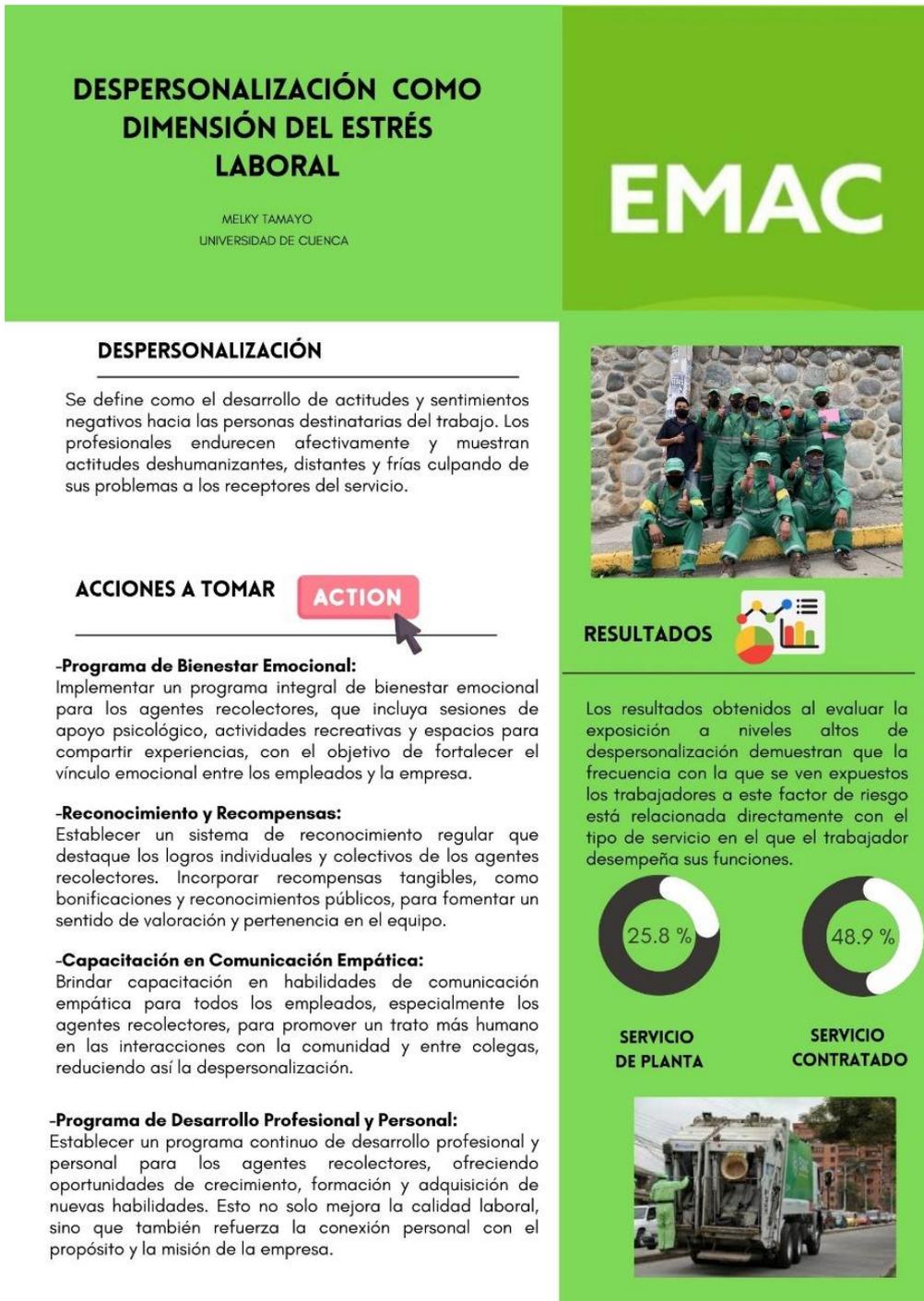


Figura 12 Infografía para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Despersonalización



Figura 13 Infografía para prevención de exposición a factor de riesgo psicosocial: Realización Persona

### Referencias

- Abad, K. E. M., & Proaño, C. G. (2023). *RELACIÓN ENTRE BURNOUT Y EL GÉNERO EN UNA EMPRESA COMERCIAL*.
- Aguilar, C., & Arrieta, P. (2022). *Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQ-istas21, en una empresa constructora en el año 2021*.  
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/777/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alonso, M., & Semblantes, G. (2022). *Superintendencia de Seguridad Social Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Prevención y Vigilancia*.  
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13962/1/UDLA-EC-TMSSO-2022-26.pdf>
- Anaya, G., Susana, L., & García, P. (2020). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo*. 96.
- Aparicio, A. (2020). *Riesgo laboral en Anestesiología ante posible infección por coronavirus. 2020*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubanerea/rca-2020/rca202n.pdf>
- Aravena, M. A. A. (2016). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN RECOLECTORES DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA COMUNA DE YUMBEL*.
- Arboleda, A., Ramírez, B., Ariza Ariza, L. G., & Rodríguez Guerrero, N. I. (2020). Presencia y afectación del síndrome de burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia. *Ciencia y Poder Aéreo*, 15(2), 6-17. <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.679>
- Arias, X. E., & Estrella, M. E. (2022). Gestión de riesgos psicosociales para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Venrental CIA. LTDA. *Polo del Conocimiento*, 7(10), Article 10. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i10.4784>
- Calle-Loyola, J. E., & Solís-Muñoz, J. (2021). Estudio del manejo de desechos sólidos e impacto en la población de La Troncal, Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), Article 3. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.652>

- Castro, N., & Suárez, X. (2022). Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. *Ciencias Psicológicas*, 16(1). <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
- Cevallos, N. (2020). *Factores de riesgos psicosociales en la Empresa Pública Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos EMGIRS-EP*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22174/1/T-UCE-0007-CPS-281.pdf>
- Chang, A. H., & Macías, A. M. (2023). Factores psicosociales de riesgo asociados a errores humanos en despachadores de carga eléctrica. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 24(3), Article 3. <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/387>
- Chavez, L. (2023). *Eficacia de la programación neurolingüística (PNL) en la disminución de los riesgos psicosociales del personal de las áreas de residuos sólidos y cisternas en la Municipalidad de Socabaya*. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7064/L.Chavez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7064/L.Chavez_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chimbo, L., & Dávila, G. (2019). *Auditoría ambiental a los procesos de recolección, barrido y compostaje, realizado por la Empresa Municipal de Aseo (EMAC- EP). Periodo 2017*. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31903/1/PROYECTO%20INTEGRADOR%20VERONICA%20CHIMBO%20GERMANIA%20D%C3%81VILA.pdf>
- Chiroque, A. (2019). Evidencia de los Procesos Psicométricos del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empleados del Sector Privado del Distrito Veintiséis de Octubre en la Ciudad de Piura: Copsoq istas21—Versión Media. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41089/Chiroque\\_CAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41089/Chiroque_CAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, L. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85035/Contreras\\_DLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85035/Contreras_DLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correia-D'Lucas, P. I., & Hernández-Runque, E. M. (2023). Factores de Riesgo Psicosociales en Entornos de Trabajo Venezolanos: Un Enemigo Invisible. *Educación y Salud Boletín*

- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública, 95*, e202104057.
- Cuellar, N. (2020). *FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO ASOCIADOS A LA PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN PERSONAL DOCENTE DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN MÉXICO*. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1339/CUCSLR05T.pdf?sequence=1>
- Dash, U. (2020). Effects of Employee Demographics on The Employee Burnout Due to Covid-19. *The Way Ahead*.
- EMAC EP. (2019). Recolección. *EMAC*. <https://emac.gob.ec/servicios/recoleccion/>
- Espitia, E. F. (2021). *Evaluar los Factores de Estrés Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Compañía*.
- Farfán, H. (2019). *Implementación del Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento en los trabajadores de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Cuenca, 2019*.
- Forero-Gauna, S. J., Parra-Hurtado, L. V., & Monroy-Díaz, A. L. (2021). Relevancia de los factores de riesgo laborales en personal de recolección de residuos, una revisión. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 8(1)*, Article 1. <https://doi.org/10.24267/23897325.564>
- Hernaiz, E. S. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho, 35*, Article 35. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Huaman, E., & Martel, I. (2023). *FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DURANTE EL COVID-19 PASCO 2022*. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5310/T037\\_70859799\\_04083447\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5310/T037_70859799_04083447_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Izquierdo, J. G. E., Peña, F. L. M., & Romero, J. F. G. (2021). El Síndrome Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(3), 670-679.
- Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tada, P., & Van Woerden, F. (2018). *What a Waste 2.0 A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050*. <http://hdl.handle.net/10986/30317>
- Lheureux, F., Truchot, D., Borteyrou, X., & Rascle, N. (2017). The maslach burnout inventory – Human services survey (mbi-hss): Factor structure, wording effect and psychometric qualities of known problematic items. *Le travail humain*, 80(2), 161-186. <https://doi.org/10.3917/th.802.0161>
- Lopez-Yamunaqué, A., & Iannacone, J. A. (2021). LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS EN AMÉRICA LATINA. *Paideia XXI*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.31381/paideia.v11i2.4087>
- Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General Literature Review. *International Review of Management and Marketing*, 10, 7-15. <https://doi.org/10.32479/irmm.9398>
- Maji, C. (2021). *DETERMINACIÓN DEL CORTISOL Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BORNOUT EN PACIENTES DE 20 A 40 AÑOS DE LA CIUDAD DE AMBATO*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3780/1/Maji.V-Determinacion%20del%20cortisol%20y%20su%20relacion%20con%20el%20Sindrome%20de%20Burnout%20en%20pacientes%20de%2020%20a%2040%20a%20c3%b1os%20de%20la%20ciudad%20de%20Ambato.pdf>
- Medina, L. (2021). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA, 2021*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6968/TESIS%20-%20LESLIN%20M.%20MEDINA%20CANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejia, M. J. P., & Ramírez, A. S. V. (2022). Riesgos ergonómicos en el profesional de enfermería: Revisión narrativa. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.35383/cietna.v9i1.741>
- Ministerio del Ambiente y Salud Pública. (2014). *Reglamento Interministerial de Gestión de Desechos Sanitarios*. <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2016/12/ACUERDO\_MINISTERIAL\_5186\_REGLAMENTO\_INTERMINISTERIAL\_GESTI%C3%93N\_DESECHOS\_SANITARIOS.pdf

- Moran, J. J. L., Peredo, G. G. C., & Guerrero, S. S. (2020). LAS TENDENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), Article 1.
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales. *PSICOGENTE*, 21(40).  
<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). *La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7402133.pdf>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo: Work stress, origin, consequences and how to combat it. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3), 1-19.
- Palma, A., Gerber, M. M., Ansoleaga, E., Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral. *Psykhe (Santiago)*, 31(1), 1-18.  
<https://doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pérez, J. P. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. UNAM, Facultad de Psicología.
- Popayan, K., & Vasquez, M. (2018). *Riesgo Psicosocial en el Personal Obrero de Limpieza Pública. Municipalidad Provincial de Barranca, 2018*.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3164/Tesis%20Riesgo%20Psicosocial%20en%20el%20personal%20Obrero%20de%20limpieza%20publica-converted.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quintana, J., & del Carmen, P. (2021). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 272-283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Quirós Tejedor de Hagedorn, E. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en Recolectores de Residuos Sólidos Urbanos de la Comuna de Yumbel, Universidad de Concepción Campus Los Ángeles, Chil.* <http://repositorio.iberamericana.edu.co/bitstream/handle/001/732/Elsa%20Mar%c3%ada%20Quir%c3%b3s%20Tejedor.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Quiroz, J. (2022). *Conocimiento y su relación con las prácticas de medidas de prevención de riesgos biológicos en personal de enfermería de sala de operaciones del hospital de Barranca, Cajatambo, Lima 2022.* <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24085/1/UPS-GT004188.pdf>
- Ramirez, J. (2023). *ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE UN ADULTO DE 41 AÑOS DEL CENTRO DE SALUD NUEVO SAN JUAN.* <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14344/E-UTB-FCJSE-PSCLIN-000748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Revista Psicología Científica. (2022). *Confiabilidad y validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey en una muestra de asistentes sociales chilenos.* <https://www.psicologiacientifica.com/maslach-burnout-inventory-confiabilidad/>
- Rivera, A. L. Á., & Rivera, J. K. A. (2020). *IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS LABORALES EN OPERADORES DE VEHÍCULOS RECOLECTORES DE RESIDUOS INDUSTRIALES EN LA EMPRESA SERVIAMBIENTAL S.A ESP.*
- Suarez. (2022). *Riesgos físicos y psicológicos que enfrenta el personal de ambulancias durante una atención.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29145/1/UCE-FCDAPD-CAPH-SUAREZ%20ALISON.pdf>
- Toro, J. de L. T., Rodríguez, R. C., & Sánchez, F. C. (2020). Normativa en seguridad y salud ocupacional en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(S(1)), Article S(1).
- Uribe, V. (2022). *Conocimiento y su relación con las prácticas de medidas de prevención de riesgos biológicos en personal de enfermería de sala de operaciones del hospital de*

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7505/T061\\_44131339\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7505/T061_44131339_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uris, J. (2022). *¿CÓMO AFECTAN A LAS TRABAJADORAS LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?* <https://revistajusticiaytrabajo.colex.es/wp-content/uploads/2023/01/1.-REVISTA-JUSTICIA-Y-TRABAJO.pdf#page=133>

Velastegui, C. A., Guerrero, C. A., & González, L. E. (2020). *Influencia del factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de las empresas de gestión de desechos por el COVID-19.*

Zurita, K. (2023). *ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD MENTAL EN UN FACILITADOR DE 35 AÑOS DEL CENTRO GERONTOLÓGICO DE QUEVEDO.* <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14347/E-UTB-FCJSE-PSCLIN-000771.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo A, Cuestionario IstaS 21

CoPsoQ  
IstaS21



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

CoPsoQ- IstaS 21  
Fecha: ... de marzo del 2022

**I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre usted y el trabajo doméstico-familiar**

1) Usted es:

1 Mujer  
 2 Hombre

2) ¿Qué edad tiene?

1 Menos de 31 años  
 2 Entre 31 y 45 años  
 3 Más de 45 años

**II. Las siguientes preguntas tratan de su empleo en EMAC-EP y sus condiciones de trabajo.**

3) Indique en qué departamento o sección trabaja en la actualidad. Señale únicamente una opción.

1 Recolección de residuos domésticos

4) Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad. Señale únicamente una opción.

1 Chofer  
 2 Recolector

5) ¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no  
 2 Sí, generalmente de nivel superior  
 3 Sí, generalmente de nivel inferior  
 4 Sí, generalmente del mismo nivel  
 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel  
 6 No lo sé

6) En el último año ¿sus superiores le han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

1 Siempre  
 2 Muchas veces  
 3 Algunas veces  
 4 Sólo alguna vez  
 5 Nunca



7) ¿El trabajo que realiza corresponde con la categoría o grupo ocupacional que tiene reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en EMAC-EP?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tiene con EMAC-EP?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )
- 5 Soy interino

10) Desde que entró en EMAC-EP ¿ha ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabaja?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿Cuántos domingos al mes trabaja?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres o más domingos al mes

13) ¿Cuál es su horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tiene en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen



15) Si tiene algún asunto personal o familiar ¿Puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia le cambian la hora de entrada y salida o los días que tiene establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas a la semana trabaja para EMAC-EP?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes



20) Teniendo en cuenta el trabajo que tiene que realizar y el tiempo asignado, diría que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En su departamento o sección falta personal	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas o equipos de protección personal) con los que trabaja son adecuados y funcionan correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puede decidir cada cuándo puede tomarse un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobra neto al mes?

- 1 300 dólares o dólares
- 2 Entre 301 y 450 dólares
- 3 Entre 451 y 600 dólares
- 4 Entre 601 y 750 dólares
- 5 Entre 751 y 900 dólares
- 6 Entre 901 y 1.200 dólares
- 7 Entre 1.201 y 1.500 dólares
- 8 Entre 1.501 y 1.800 dólares
- 9 Entre 1.801 y 2.100 dólares
- 10 Entre 2.101 y 2.400 dólares
- 11 Entre 2.401 y 2.700 dólares
- 12 Entre 2.701 y 3.000 dólares
- 13 Más de 3.000 dólares.

23) Su salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (comisión)



24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de su trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Tiene que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
c) Se retrasa en la entrega de su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Su trabajo requiere que calle su opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
f) Su trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Tiene influencia sobre el ritmo al que trabaja?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Tiene influencia sobre qué hace en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) Siente que el trabajo en la empresa le consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) Piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) Le resulta imposible acabar sus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
q) En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

**CoPsoQ**  
**istas21**  
versión 2



25) Continuando con las exigencias y contenidos de su trabajo, elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Sus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Las tareas que hace le parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Su trabajo le afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Se siente comprometido con su profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como le tratan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) Su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de sus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) En su empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Su trabajo tiene objetivos claros?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
d) Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
j) Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5



27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibe en el trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Sus compañeros hablan contigo sobre cómo hace su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Siente en su trabajo que forma parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Su jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Su jefe inmediato habla con usted sobre cómo hace su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus condiciones de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Está preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) Si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra su voluntad?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida.) contra su voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Si le cambian de tareas contra su voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
d) Si le despiden o no le renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
e) Si le varían el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable o una remuneración no monetaria)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
f) Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedase en paro?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en su lugar de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) Su trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La dirección le respeta en su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Recibe un trato justo en su trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Puede confiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Se distribuye las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Su actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) Su actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) Su actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) Su actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿diría que su salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Se ha sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Se ha sentido físicamente agotado/a?	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) ha estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) ha estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) ha tenido problemas para relajarse?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) ha estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) ha estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) ha estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo se ha sentido durante las cuatro últimas semanas, elija UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Ha estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) Se ha sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input checked="" type="checkbox"/> 6
c) Se ha sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) Se ha sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) Se ha sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con su trabajo, tomándolo todo en consideración? Elija UNA RESPUESTA

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

## Anexo B, Test De Maslach



EDAD	AÑOS EN LA EMPRESA	CHOFER O AGENTE RECOLECTOR	CÓDIGO

*Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.*

**Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:**

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	

8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	