



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología Social

**Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad
de Cuenca**

Trabajo de titulación
previo a la obtención del título de Psicólogo/a Social

Autores:

Cristhian Miguel Correa Vazquez

C.I: 0302446943

Karen Samantha Ochoa Reinoso

C.I: 0104110382

Director:

Mgt Juan Fernando Ñauta Díaz

C.I: 0104442355

Cuenca – Ecuador

19/06/2019



RESUMEN

En la sociedad actual cada vez los trabajadores se encuentran en ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos psicológicos, físicos y mentales, este es el caso de las organizaciones de acción social, debido a que su trabajo involucra la constante interacción con personas de grupos de atención prioritaria, en la mayoría de casos se ven expuestos a riesgos psicosociales. Se realizó esta investigación en Acción Social Municipal Cuenca y Familias unidas por enfermos del cáncer (FUPEC). El propósito de la investigación fue evaluar los riesgos psicosociales, se realizó un estudio con enfoque cuantitativo de corte transversal, un tipo de diseño no experimental. El instrumento aplicado en esta investigación fue el cuestionario ISTAS 21 versión media, dirigido a 60 personas que laboran en las diferentes áreas de estas organizaciones. En cuanto a los resultados, se obtuvo que las subdimensiones, ritmo de trabajo e inseguridad sobre empleo se encuentran en un rango alto de exposición, es decir, que los trabajadores están expuestos a altos niveles de desgaste físico y psicológico. Lo que conlleva a realizar la actividad a un ritmo alto de trabajo, con un nivel alto de presión sobre el tiempo de trabajo o ausencia de tiempo para terminar la tarea de modo satisfactorio. También, existe una preocupación por el futuro en relación a la ocupación, estabilidad y posibilidades de empleo. Estos resultados son la base necesaria para diagnosticar las situaciones de riesgo en las organizaciones de acción social y priorizar las acciones preventivas precisas para proteger la salud de los trabajadores.

Palabras Claves: Riesgos psicosociales. Factores psicosociales. Estrés laboral. Organizaciones de acción social.



ABSTRACT

In today's society, workers increasingly find themselves in work environments that merit greater psychological, physical and mental efforts. This is the case of social action organizations, since their work involves constant interaction with people from priority attention groups, in most cases they are exposed to psychosocial risks. This is how this research was carried in Acción Social Municipal Cuenca and Familias unidas por enfermos del cáncer (FUPEC). The purpose of the research was to evaluate the psychosocial risks in social action organizations in the city of Cuenca. A study was carried out with a quantitative cross-sectional approach, a type of non-experimental design. The instrument applied in this research was the ISTAS 21 questionnaire, medium version, aimed at 60 people working in the different areas of social action organizations in the city of Cuenca. As for the results, it was obtained that the subdimensions, work rhythm and insecurity about employment are in a high range of exposure, that is to say, that the workers are exposed to high levels of physical and psychological exhaustion. This leads to performing the activity at a high rate of work, with a high level of pressure on working time or lack of time to complete the task satisfactorily. There is also a concern about the future in terms of employment, stability and employment possibilities. These results are the necessary basis for diagnosing risk situations in social action organisations and prioritising the preventive actions needed to protect workers' health.

Key words: Psychosocial risks. Psychosocial factors. Occupational stress. Social organizations.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
PROCESO METODOLÓGICO	20
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
Diferentes niveles de afectación de los riesgos psicosociales	24
Riesgos psicosociales y variables sociodemográficas.....	27
Estrés en organizaciones de acción social.....	36
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	42

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Niveles de exposición de riesgos psicosociales significativos.	24
Figura 2. Variable sexo en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.	27
Figura 3. Variable estado civil en relación a la subdimensión ritmo de trabajo	28
Figura 4. Variable edad en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.	29
Figura 5. Variable departamento en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.	30
Figura 6. Variable sexo en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.....	31
Figura 7. Variable estado civil en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.	32
Figura 8. Variable edad en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.	33
Figura 9. Variable departamento en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo. ...	34
Figura 10. Niveles de estrés en los trabajadores.	35



Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio
Institucional

Karen Samantha Ochoa Reinoso en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “**Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca**”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 19 de junio de 2019

Karen Samantha Ochoa Reinoso
C.I: 0104110382



Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio
Institucional

Cristhian Miguel Correa Vazquez en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “**Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca**”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 19 de junio de 2019

Cristhian Miguel Correa Vazquez
C.I: 0302446943



Cláusula de Propiedad Intelectual

Karen Samantha Ochoa Reinoso, autor/a del trabajo de titulación “Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 19 de junio de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karen Samantha Ochoa Reinoso', written over a horizontal line.

Karen Samantha Ochoa Reinoso
C.I: 0104110382



Cláusula de Propiedad Intelectual

Cristhian Miguel Correa Vazquez, autor/a del trabajo de titulación “**Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca**”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 19 de junio de 2019

A handwritten signature in blue ink, reading 'Cristhian MV', written over a horizontal line.

Cristhian Miguel Correa Vazquez
C.I: 0302446943



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para comenzar el análisis conceptual es necesario diferenciar y especificar los conceptos como organización, institución y grupo puesto que muchas veces son tomados como sinónimos. Schvarstein (2010) define a la institución como aquellos organismos normativos jurídico-cultural compuesto de valores, creencias y leyes, que determinan las formas de intercambio social. Además, indica que no se trata de una relación unidireccional sino de determinación recíproca de manera que las organizaciones en un tiempo y lugar específico materialicen el orden social que establecen las instituciones. Es así que la organización pasa a ser un mediador en la relación entre instituciones y sujetos.

Por otro lado, Escobar (2010) aclara la diferencia entre grupo-organización mencionando que mientras los grupos carecen de una estructura formal y son producto de circunstancias, las organizaciones cuentan con una estructura y son producto no sólo de circunstancias sino de las voluntades de los individuos; siendo una forma de asociación de individuos regida por líneas impersonales, establecida para conseguir objetivos específicos.

Antes de enfocarnos en el objeto de nuestro estudio, los riesgos psicosociales en organizaciones de acción social, es importante citar a Schvarstein (2010) quien considera que se debe tomar en cuenta una relación sujeto-organización que es explicada desde la psicología social cuyo propósito de estudio son las interacciones entre individuos y su efecto sobre la configuración del mundo interno de cada uno de ellos. Las organizaciones son, desde esta perspectiva, el contexto de acción en el cual las conductas de los sujetos pasan a ser codificadas.

Después de conocer las diferencias conceptuales y la relación existente entre institución, organización, grupo y sujeto, es importante hacer énfasis en cuanto a aproximaciones teóricas sobre organización, que es objeto de investigación y ha estado en constante revisión conceptual.

El concepto de organización ha ido evolucionando según la época debido a que las organizaciones están en constantes cambios. Palaci (2015) propone que las organizaciones son formaciones complejas y plurales con múltiples aspectos y pueden ser estudiadas desde muchas perspectivas.



Así la organización es comprendida como “la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad y un objetivo común, mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y la responsabilidad” (Schein, 1980, p.34).

Estas concepciones permiten tener una visión más íntegra sobre organización, puesto que es considerada tanto una organización que da importancia al individuo como sujetos activos, orientados a un cambio social, así como una estructura en donde están presentes deberes y responsabilidades. Las aproximaciones conceptuales permiten entender que, si bien una organización busca beneficios para sí y sus miembros, también están en busca de un cambio social como es el caso de las organizaciones de acción social que según la plataforma para la promoción del voluntariado en España (2000) las define como:

Aquellas organizaciones de iniciativa social y de carácter privado, sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios, aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones (p.2).

Un aspecto importante sobre las organizaciones de acción social es que su principal objetivo es defender los derechos de los grupos y personas más desfavorecidos, promover la participación en el ámbito de la acción social, generar cambio social, representar a sus organizaciones ante los poderes públicos y liderar a éstas en torno a un proyecto compartido (Ministerio de sanidad, consumo y bienestar social de España, 2017).

Desde una perspectiva psicosocial Statt (1994) identifica algunos rasgos que poseen las organizaciones de acción social, contribuyendo a diferenciarlos de otros grupos, menciona tres:

- a) Son grupos con identidad social, que son psicológicamente significativos para los individuos que pertenecen a ellos (resultando por ejemplo un sentido de pertenencia).
- b) Se caracterizan por la coordinación, de manera que la conducta de los individuos esta ordenada y estructurada de una manera peculiar.
- c) Esta estructura está orientada hacia un resultado particular.



Cabe señalar que los rasgos descritos anteriormente, varían de organización en organización, puesto que cada organización es única, con sus propias características, cultura, roles, normas, etc. González (2005) elabora una clasificación de organizaciones de acción social donde señala que, según los objetivos, estas se clasifican en:

- a) Organizaciones territoriales: definidas como aquellas relacionadas con el mejoramiento de las condiciones de vida de un territorio específico en áreas como salud, educación, vivienda, servicios públicos, transporte, empleo, sostenibilidad, etc.
- b) Organizaciones funcionales: conformadas a partir de la necesidad de resolver dificultades, problemas específicos, promocionar intereses o expresar opiniones que afectan a distintos sectores de la población, sin necesidad de tomar el territorio como referente común.
- c) Organizaciones gremiales: que se caracterizan por buscar mejorar las condiciones socio-económicas de sus miembros.
- d) Organizaciones sustantivas: cuyo propósito es mejorar las condiciones sociales relacionadas no sólo con la vida material sino con otras dimensiones de las vidas de las comunidades como la cultura, las relaciones de género, las identidades socio-culturales y el medio ambiente.

La clasificación propuesta sobre las organizaciones de acción social, da cuenta sobre la importancia que tiene la satisfacción de necesidades y el mejoramiento de calidad de vida de las personas; tanto de sus empleados, como la de los usuarios, para generar un ambiente y servicio de trabajo saludable.

Luego de conocer la importancia de la satisfacción de necesidades de los trabajadores, Pfeffer (1982) presenta un modelo de actitudes y conductas en el trabajo, en el que propone que las actitudes en el trabajo se derivan de 5 necesidades principales que se presentan en el individuo: físicas, sociales, de seguridad, de aprecio y competencia, también deduce en el modelo que las conductas pueden proceder de la insatisfacción de las necesidades creando actitudes positivas o negativas sobre su trabajo.

La explicación del modelo de actitudes y conductas en el trabajo, nos lleva a comprender que la insatisfacción de las necesidades en los individuos puede afectar a las organizaciones de acción social. Además de las características ya mencionadas de las



mismas y el tipo de trabajo que realizan. Son razones, que en consecuencia inciden en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.

Los mismos que son definidos por Moreno (2012) como “situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores tanto física, social o mentalmente” (p.13).

Por otra parte, Moncada (2002) define a los riesgos psicosociales como: “aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés” (p.14). De esta manera los factores psicosociales representan la exposición, es decir el origen, y el estrés la enfermedad o trastorno de salud que puede producirse.

Un informe de la Organización mundial del trabajo (OMT) y la Organización mundial de la salud (OMS, 1984), menciona los factores psicosociales presentes en las organizaciones, proponiendo que:

Los factores psicosociales en el trabajo por una parte involucran interacciones, el medioambiente, satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, y, por otra parte, las capacidades del trabajador, necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo esto a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo (p.12).

Después de entender que cuando los factores psicosociales están afectados, se convierten en precursores de los riesgos psicosociales, cabe mencionar que, en los últimos años estos riesgos han ido incrementando su protagonismo hasta convertirse en la principal fuente de siniestralidad laboral tanto en España como en Europa (Observatorio del tercer sector, 2017).

En la misma concepción, al hablar de riesgos psicosociales la OIT (1998), considera que los conocimientos sobre los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores y la forma de prevenirlos es posiblemente la herramienta más poderosa y eficaz en la lucha contra los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo.

De esta manera, el conocimiento de los riesgos psicosociales es responsabilidad de las organizaciones. En nuestro país existen pocos estudios sobre la afectación de riesgos psicosociales, es el caso de Cuenca en donde una investigación sobre Síndrome de



Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de la Clínica Santa Ana (Zumba, 2018) mostraron que los principales factores de riesgo son: ritmo de trabajo 93.6%, inseguridad sobre el empleo 56.4% e inseguridad sobre las condiciones de trabajo 52.6%, siendo desfavorables y actuando negativamente sobre los trabajadores.

En el caso de estudios en organizaciones de acción social en la ciudad de Cuenca, existe una investigación realizada por Escandón (2016) sobre “Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH (creciendo con nuestros hijos) de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)”. Establece que las situaciones que están influyendo negativamente en los trabajadores son: el control de los tiempos de disposición, exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro, posibilidad de la relación social, exigencias psicológicas cognitivas, doble presencia, conflicto de rol y estima. Al relacionar con valores sociodemográficos da cuenta que las personas casadas son aquella población en la que el nivel de estrés es mayor.

Debemos tener presente cómo se manifiestan los riesgos psicosociales en el contexto de trabajo. Si bien la relación entre la organización del trabajo, los recursos humanos y la salud no se muestra evidente, la relación que se da entre factores como el ruido y la salud con la organización si son evidentes, debido a que son efectos intangibles e inespecíficos, que se presentan a través del estrés, siendo la forma en la que se manifiesta el riesgo psicosocial (Moncada, 2002).

Existe el estrés positivo conocido como estrés, que nos ayuda a ser conscientes de nosotros mismos, a salir de la zona de confort y a correr ciertos riesgos que no son peligrosos, sino que ayudan a mejorar el desarrollo personal y a crecer como personas, estimulando a enfrentar problemas de una manera creativa, permitiendo tener iniciativa y respondiendo eficientemente a aquellas situaciones que lo requieran (Ferriss, 2010).

Pero, por las condiciones laborales actuales el estrés afecta negativamente a los trabajadores, es así que Moreno y Báez (2010) proponen que el estrés laboral es el resultado de la aparición de riesgos psicosociales que tiene una alta probabilidad de



afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento organizacional a medio y largo plazo.

Existen investigaciones que demuestran que la experiencia de estrés influye negativamente en algunos comportamientos que fomentan la salud, como el ejercicio y la relajación, el sueño y los buenos hábitos alimenticios, mientras que aumenta otros comportamientos que suponen un riesgo para la salud, como el consumo de tabaco y el de bebidas con alcohol; así mismo, comportamientos como el sexual, pueden verse distorsionados.

En cuanto al comportamiento social y las relaciones interpersonales pueden verse afectadas por el estrés, reflejando posiblemente cambios psicológicos fundamentales en la interacción con las personas. Al presentar distorsiones en cuanto a las relaciones sociales se pueden crear problemas secundarios de manera que se reduzca la disponibilidad de apoyo social.

Zegans (1982) afirma que los efectos fisiológicos de la reacción al estrés se manifiestan estimulando sistemas como; el sistema renal, el sistema nervioso autónomo-suprarrenal, el sistema inmunitario, el sistema reticular activador, y los centros cognitivos y emocionales del cerebro. Las enfermedades que normalmente se citan como relacionadas con el estrés incluyen: bronquitis, enfermedades mentales, trastornos las tiroideas enfermedades de la piel, ciertos tipos de artritis reumatoide, obesidad, tuberculosis, dolores de cabeza, migrañas, colitis ulcerosas, diabetes, etc.

En el caso de que los trabajadores experimenten y expresen los efectos del estrés en el trabajo, entonces el problema adoptará proporciones organizativas. Se ha sostenido que si aproximadamente el 40 % de los trabajadores de cualquier grupo (departamento u organización) está sometido a problemas de estrés, entonces se puede decir que ese grupo u organización no goza de una buena salud (Cox, Griffiths y González, 2005).

A partir de esto, debemos considerar que el estrés puede abarcar diferentes efectos y tener diferentes orígenes, entre ellos la psicosocial. Leka, Griffiths y Cox (2004), entienden al estrés como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Referente a las causas, los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y las presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador,



existirán pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se percibe de los demás será escaso.

Es importante saber que cuando el estrés alcanza un punto crítico se hablaría del Síndrome de Burnout, Gonzáles (2005) considera a este síndrome como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual le puede ocurrir a cualquier persona. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo; así como sus consecuencias personales, en donde el trabajador puede presentar síntomas tanto físicos, emocionales, conductuales y sus consecuencias sociales que se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales.

Para Moreno y Báez (2010) el Burnout no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Cabe recalcar que se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

De esta manera en las organizaciones sociales los trabajadores están expuestos a un riesgo alto, debido a la naturaleza misma de su trabajo que involucra el contacto directo con los grupos vulnerables, en la mayoría de los casos, a los que prestan sus servicios.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que no todos los seres humanos tienen la misma capacidad de afrontamiento ante estos riesgos psicosociales. Por ello, es necesario evaluar el entorno y conocer las condiciones de trabajo a las que diariamente los trabajadores de las organizaciones sociales se enfrentan.

Como explica Moncada, Llorens y Kristensen (2002) en el Manual del Método ISTAS 21, el control sobre el trabajo, las exigencias psicológicas en el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, el conflicto trabajo-familia, compensaciones del trabajo y capital social son ejes básicos que explican los riesgos psicosociales, los cuales a continuación serán detallados.



En el caso de las *exigencias psicológicas* que se refieren al volumen del trabajo en relación al tiempo de disponibilidad para poder realizarlo, tiene un componente cuantitativo y cualitativo, conformado por las siguientes subdimensiones psicosociales:

- Exigencias cuantitativas que se derivan de la cantidad del trabajo, estas son altas cuando se presenta una cantidad mayor de trabajo del que normalmente se realiza en un tiempo asignado.
- Ritmo de trabajo, que refiere a la intensidad del trabajo, relacionándose con la cantidad y el tiempo, la tercera subdimensión de esta categoría es exigencias emocionales que hace referencia al poder mantener una apariencia neutral ante los usuarios o clientes e incluso, es decir tiene que ver con la relación que se mantiene con los superiores y compañeros de trabajo.
- Exigencia de esconder emociones que se refiere a no involucrarnos en situaciones emocionales, las cuales resultan de las relaciones interpersonales que involucra el trabajo.

Estas subdimensiones, son conceptualmente compatibles con el modelo demanda – control de Karasek (1979), el cual explica que mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo apoyo social (citado en ISTAS 21, 2000).

La dimensión *conflicto trabajo - familia* que hace referencia a la necesidad de responder las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico – familiar, conformado por la subdimensión doble presencia que se refiere a las exigencias tanto del ámbito profesional como del ámbito familiar, estas exigencias resultan altas cuando interfieren las exigencias laborales en las familiares o viceversa.

La dimensión *control sobre el trabajo* identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre el tiempo de trabajo y de descanso, conformado por las siguientes subdimensiones:

- Influencia en el trabajo, que hace referencia a la autonomía que tiene el trabajador respecto al contenido de trabajo y al tiempo de trabajo.



- Posibilidades de desarrollo, que consiste en evaluar las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.
- Sentido del trabajo, que consiste en que además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tenga sentido al relacionar con otros valores, lo que ayuda a afrontar de una manera más positiva sus exigencias.

En cuanto a la dimensión *apoyo social y calidad de liderazgo* en el trabajo, conceptualmente nos referimos a diversas posibilidades de relación entre las personas, y se divide en las siguientes subdimensiones psicosociales:

- Apoyo social de superiores y compañeros hacen referencia a poder recibir la ayuda necesaria por parte de los compañeros y superiores para la realización correcta de las actividades.
- Calidad de liderazgo, se relaciona con los principios y procedimientos de gestión de personal, la capacitación y tiempos asignados para aplicarlos.
- Sentimiento de grupo, hace referencia al sentimiento de formar parte de un colectivo humano con el que trabajamos cada día y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.
- Previsibilidad, se refiere a poder disponer de información necesaria y adecuada para poder realizar de mejor manera el trabajo, dando paso a una buena adaptación a cambios que se lleguen a dar dentro de la organización.
- Claridad de rol, es el conocimiento sobre las actividades asignadas a realizarse, así como los objetivos, recursos e incluso responsabilidades dentro del trabajo.
- Conflicto de rol, que se refiere a exigencias contradictorias entre compañeros que pueden estar presentes en el trabajo, pueden ser de carácter profesional o ético.

La dimensión *compensaciones en el trabajo* constituye el eje central del modelo esfuerzo-recompensa el cual considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con



el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa una situación de riesgo para la salud psicosocial del trabajador; esta dimensión posee tres subdimensiones:

- Reconocimiento que hace referencia al respeto, la valoración y trato justo por parte de la dirección en el trabajo, se relaciona con varios aspectos de la gestión del personal, por ejemplo, los métodos del trabajo si son o no participativos, asignación de tareas, o con si se paga un salario acorde a las tareas realizadas.
- Inseguridad sobre el empleo, se refiere a la preocupación en cuanto a las posibilidades y permanencia del empleo.
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, que se enfoca en la inquietud en cuanto a cambios no deseados como por ejemplo puesto de trabajo, horarios, salario, etc.

Capital social es una dimensión conceptualizada como el conjunto de recursos colectivos que permiten a los miembros solucionar tareas; está conformada por dos subdimensiones que son:

- Justicia, que se refiere a como las personas que trabajan en las organizaciones son tratadas, está relacionada con la toma de decisiones y con el nivel de participación de los trabajadores en las mismas.
- Claridad vertical, es la confianza que tiene tanto dirección como trabajadores para poder actuar de manera adecuada y competente, está relacionada con la toma de decisiones y con el nivel de participación de los trabajadores en las mismas.

Después de haber realizado una descripción conceptual de las organizaciones de acción social, las dimensión y subdimensiones que evalúa el ISTAS 21, nos centramos en la evaluación de los riesgos psicosociales en Acción social municipal Cuenca y Familias unidas por los enfermos de cáncer (FUPEC), las mismas que nos brindaron su apertura para realizar la investigación. Es sustancial entender como la incidencia de los riesgos psicosociales son situaciones presentes en estas organizaciones capaces de generar malestar en los trabajadores e indirectamente a las personas que brindan sus servicios.



El valor social que tiene el estudio es aportar herramientas para la prevención y reducción de los riesgos psicosociales en el trabajo. Además, para que la información que se obtenga de este estudio sirva de precedente para futuras investigaciones en nuestro contexto.



PROCESO METODOLÓGICO

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, debido a que la información que se obtuvo sirvió para conocer en términos medibles y a través de un proceso sistematizado y empleando análisis estadístico el nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores de dos organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca, siendo el objetivo principal de la investigación, mientras como objetivos específicos se planteó identificar los principales riesgos psicosociales que generan afectaciones a los trabajadores y relacionarlos con factores sociodemográficos. También es un diseño no experimental porque no existió manipulación de ninguna variable, es decir cómo se dieron los fenómenos en su contexto natural.

Es de tipo transversal puesto que los datos se recolectaron en un solo momento, pues se evaluó la exposición ante los riesgos psicosociales en una población definida y en un tiempo específico y el alcance es descriptivo permitiendo describir situaciones, contextos o fenómenos de la variable a utilizar que en este caso son los riesgos psicosociales.

La población estuvo conformada por 60 personas que laboran en las diferentes áreas de la organizaciones Acción social municipal Cuenca, quienes trabajan con niñas, niños, adolescentes y discapacitados en situaciones de vulnerabilidad y Familias unidas por los enfermos de cáncer (FUPEC), donde se promueve el desarrollo integral y asistencia a los pacientes que padecen cáncer y a sus familias.

Dentro de los criterios de inclusión constan todos los trabajadores de las organizaciones acción social municipal Cuenca y FUPEC que acepten de manera voluntaria contestar el cuestionario. Los criterios de exclusión fueron los trabajadores que no acepten su participación en el estudio. De igual manera el personal que presente algún tipo de limitación física o mental y esta no le permita realizar de manera adecuada el cuestionario.

Para evaluar los riesgos psicosociales se empleó el cuestionario riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21 versión media, elaborado originalmente por el Instituto de salud de Dinamarca. El ajuste del cuestionario para España fue realizado por un grupo asignado de trabajo constituido por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y salud (ISTAS) y de otros organismos españoles de seguridad en el trabajo. La versión que fue utilizada



está validada y es fiable por parte del estado español. La consistencia de las escalas obtuvo valores alfa de Cronbach que oscilan entre 0,65 a 0,92. (Moncada, Llorens, & Kristensen, Copsoq.Istas21, 2000). La validación del cuestionario más cercano en la región, es en Chile, los valores de alfa de Cronbach son similares, por lo que se decidió usar la versión española además de que cuenta con un software propio para el procesamiento de los datos.

La metodología ha adquirido relevancia internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación, y es referido como un método en instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado también como ejemplo por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo. Este cuestionario permitió identificar el nivel de afectación de los diferentes riesgos psicosociales (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002).

Candia, Pérez y González (2016), mencionan que los riesgos psicosociales poseen 6 grandes dimensiones y 20 subdimensiones. Las dimensiones son:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo, la cual posee las siguientes subdimensiones: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones.
- b) Conflicto trabajo – familia, misma que posee solo una subdimensión doble presencia.
- c) Control sobre el trabajo, posee las siguientes subdimensiones: influencia laboral, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo.
- d) Apoyo social y calidad de liderazgo, la cual posee las siguientes subdimensiones: claridad de rol, conflicto de rol, sentimiento de grupo, apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores, previsibilidad y calidad de liderazgo.
- e) En compensaciones del trabajo, se encuentran las subdimensiones reconocimiento, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo.



f) Por último el capital social, categoría que posee dos subdimensiones que son:
confianza vertical y justicia.

En cuanto a la aplicación, como primer paso se realizó el acercamiento a las organizaciones de acción social para que nos permitan ejecutar la investigación. Fueron dos las organizaciones que nos brindaron la apertura: Familias unidas por los enfermos de cáncer (FUPEC) y Acción social municipal Cuenca. Funcionarios de las organizaciones nos proporcionaron información sobre el número de personas que laboran en cada departamento y coordinar las fechas y lugares para la aplicación de los cuestionarios.

Al obtener esta información se procedió a la revisión y adaptación del cuestionario a la realidad específica de las organizaciones, para que puedan ser comprendidas y desarrolladas sin ningún inconveniente por los trabajadores, como lo sugiere las condiciones para la utilización del método ISTAS 21.

La primera organización en la que iniciamos el operativo de campo fue Familias unidas por enfermos del cáncer (FUPEC) la misma contaba con 12 personas. La aplicación del cuestionario a todos los trabajadores tomó aproximadamente dos días.

Luego se procedió con el personal de Acción social municipal Cuenca. Al estar dispersos por diversas áreas de la ciudad, la aplicación tomó un poco más de tiempo, debido a que teníamos que planificar que la aplicación no interfiera con sus labores. Después de planificar las fechas de aplicación con los coordinadores se procedió en el siguiente orden, primero se aplicó a los trabajadores del circo social, luego a los trabajadores de los gerontológicos, posteriormente al centro integral, unidades móviles y por último a los trabajadores del área administrativa.

Para procesar la información se utilizó un software propio del método en el cual de manera automática genera los resultados de los niveles de riesgo de cada dimensión y para los resultados a nivel global de cada dimensión se utilizó Excel y también para relacionar variables sociodemográficas con las subdimensiones. Los resultados son presentados en 3 niveles de riesgo (nivel alto, nivel medio, nivel bajo), considerando el puntaje que se obtiene de los cuestionarios. Y para la relación de subdimensiones con



variables sociodemográficas se cruzaron los variables edad, sexo, estado civil y departamento con las subdimensiones que presentaron niveles de riesgo alto.

Tras la recolección de la información necesaria, se procedió al análisis de la información con el empleo de estadística que permitió identificar los resultados de la investigación y relacionarla con el sustento teórico. Se usó tablas y figuras para la presentación de resultados.

El presente estudio se rigió por los principios éticos sugeridos por el APA, que incluirá reservar la identidad de los participantes, la participación voluntaria y anónima a través de la firma del consentimiento y /o asentimiento informado.

La información se empleó con fines académicos y considerando la responsabilidad social de la investigación los resultados una vez aprobados fueron socializados con Familias unidas por los enfermos de cáncer (FUPEC) y Acción social municipal Cuenca.



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

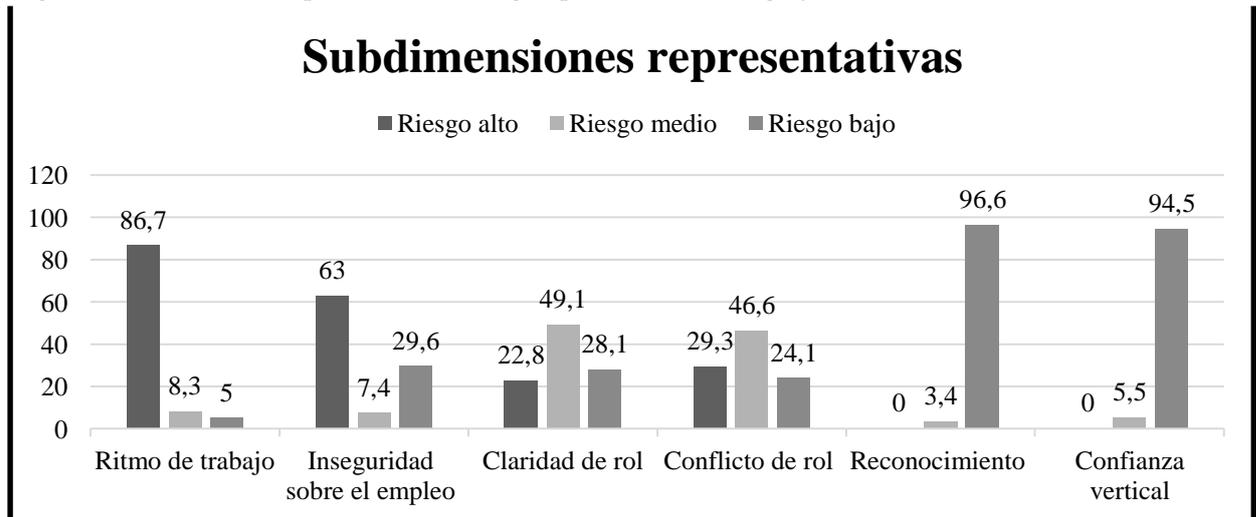
Diferentes niveles de afectación de los riesgos psicosociales

Los resultados que se presentarán a continuación, se obtuvieron al aplicar el cuestionario ISTAS 21 versión media, en dos organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca (FUPEC y Acción social municipal); 12 y 48 trabajadores respectivamente, teniendo como total 60 participantes que laboran en las diferentes áreas de estas organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca.

Para evaluar los resultados obtenidos se procedió a tomar los valores de cada subdimensión y valorarlos de acuerdo a la escala que proporciona el mismo método del ISTAS21, esto permitió clasificarlos en rangos alto, medio y bajo a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumentó.

La escala de valoración, califica a cada rango con distintos valores, el promedio de todos los rangos considera riesgo alto cuando los valores son iguales o superiores al 50%. Así se identificó a las subdimensiones significativas para ser analizadas, además se consideró las que presentan valores intermedios cercanos al 50%, debido a la posibilidad de convertirse en un riesgo en el futuro y por último, las subdimensiones con valores cercanos al 100%. En el anexo 1 podemos observar todas las subdimensiones con sus respectivos valores, divididos en tres rangos: nivel desfavorable para la salud, nivel intermedio y un nivel favorable.

Figura 1. Niveles de exposición de riesgos psicosociales significativos.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC.

Elaborado por: Correa y Ochoa.

Como muestra la Figura 1, *Ritmo de trabajo* es la subdimensión con el valor de mayor riesgo, misma que se define como la exigencia psicológica referida a la intensidad de trabajo, en la que aproximadamente 8 de cada 10 personas de estas organizaciones de acción social, que representa el 87% reconocen la falta de personal, desorganización en los tiempos o una mala planificación de actividades, también inadecuación en la estructura salarial y de herramientas, materiales o procesos de trabajo.

Los ritmos de trabajo intensos producen mayor demanda de esfuerzo mental en los trabajadores, por lo que son fuente de alteración de la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, pues reduce la concentración y el nivel de atención y aumenta la frecuencia de cometer errores (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

Además, ritmos de trabajo intensos son fuente de *estrés* debido a que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las exigencias y las presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se percibe de los demás es escaso (Leka, Griffiths & Cox, 2004).



La segunda subdimensión con riesgo alto en estas organizaciones de acción social es *inseguridad sobre el empleo* que hace referencia a la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral; se evidencia que un 63% de las personas muestran preocupación por el futuro en relación a su ocupación, estabilidad y posibilidades de empleo en caso de no continuar en las organizaciones.

De acuerdo a esto, Arbor (2009) afirma que la inseguridad del empleo está vinculada de manera fuerte con el deterioro de la salud más que la pérdida real del empleo, o el desempleo, menciona también que hay numerosas razones por las cuales esto ocurre, como la constante ambigüedad acerca del futuro, la incapacidad para tomar acción a menos que ocurra de una vez el acontecimiento temido, y la falta de apoyo institucionalizado en relación con la inseguridad percibida.

Estos resultados están de acuerdo con los obtenidos en una investigación por Zumba (2018) que evidencio que los principales factores de riesgo son: ritmo de trabajo e inseguridad sobre el empleo, siendo desfavorables y actuando negativamente sobre los trabajadores.

En cuanto a subdimensiones que se encuentran con niveles intermedios significativos observados en la figura 1, tenemos *claridad de rol*, en la cual aproximadamente 5 de cada 10 trabajadores que representa el 49.1% manifiestan la falta de conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a utilizar y el margen de autonomía en el trabajo.

Fabra, Castillo, Ródenas, Mercé, Bray y Balaguer (2015) afirman que cuando un miembro del equipo de trabajo no comprende claramente las responsabilidades asociadas a su rol o roles en el equipo, esa ambigüedad podría reprimir el desempeño de la persona en su trabajo.

La segunda subdimensión que se encuentra en un nivel intermedio de riesgo es *conflicto de rol*, se obtuvo que el 46.6 % de las personas tienen exigencias contradictorias en el trabajo, es decir dificultades en el momento de ejecutar de tareas, con las que está en desacuerdo o le suponen conflictos éticos, estas ocasionan conflictos de carácter profesional o ético.



Las situaciones de conflicto de rol en el trabajo están repercutiendo negativamente en el bienestar psicológico de los trabajadores, es decir si no están bien definidas las funciones, se facilita información inadecuada o insuficiente sobre el papel del trabajador en la empresa (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

Si bien estas subdimensiones se encuentran en un nivel intermedio de riesgo, se deben prestar atención, porque en un futuro si no se interviene serán un riesgo de acuerdo con la OIT (1998), los conocimientos sobre los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores y la forma de prevenirlos es, posiblemente, la herramienta más poderosa y eficaz en la lucha contra los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo.

Como se observa en la Figura 1, los resultados también evidenciaron que las subdimensiones consideradas favorables para la salud dentro de las organizaciones de acción social, siendo las siguientes:

Reconocimiento en el trabajo con un resultado de 96.6%, esto quiere decir que los trabajadores se sienten valorados, respetados y que reciben un trato justo de sus jefes en el trabajo. Entonces la mayoría de trabajadores consideran que los métodos de trabajo si son participativos, existe una adecuada, asignación de tareas, de igual forma con el horario y se les paga un salario acorde con las tareas que realizan.

También, *confianza vertical* presenta niveles favorables para la salud con un 94.5%, es decir existe la seguridad de que la dirección y los trabajadores actuarán de manera apropiada o competente, es decir las personas en estas organizaciones tienen la seguridad de que las persona que ostentan más poder no sacarán ventaja de la situación de otras personas en el trabajo, como la información adecuada que circula desde la dirección a los trabajadores, y en qué medida éstos puedan expresar su opinión.

Estas dos subdimensiones son aquellas que parecen gozar de mejor salud en las organizaciones de acción social, lo que explicaría también, en parte, la existencia de un nivel alto de satisfacción con el trabajo.

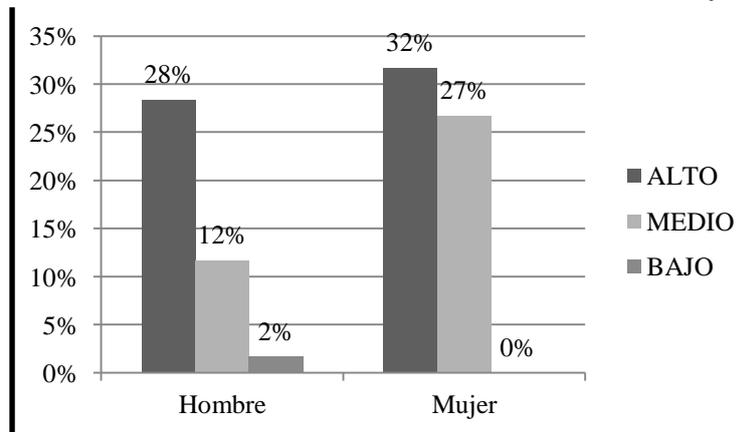
Riesgos psicosociales y variables sociodemográficas

Las *variables sociodemográficas* nos permiten hacer una descripción de los estilos de vida de los trabajadores, que pueden tener relación con situaciones de riesgo dentro de



las organizaciones. Las características sociodemográficas que se relacionaron con las categorías con mayor riesgo en organizaciones de acción social fueron: edad, sexo, estado civil y departamento de los trabajadores.

Figura 2. Variable sexo en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC.

Elaborado por: Correa y Ochoa.

Al relacionar la variable *sexo* con la subdimensión *ritmo de trabajo* se registró que el 32% de mujeres presenta riesgo alto a comparación de un 28% en el caso de los hombres.

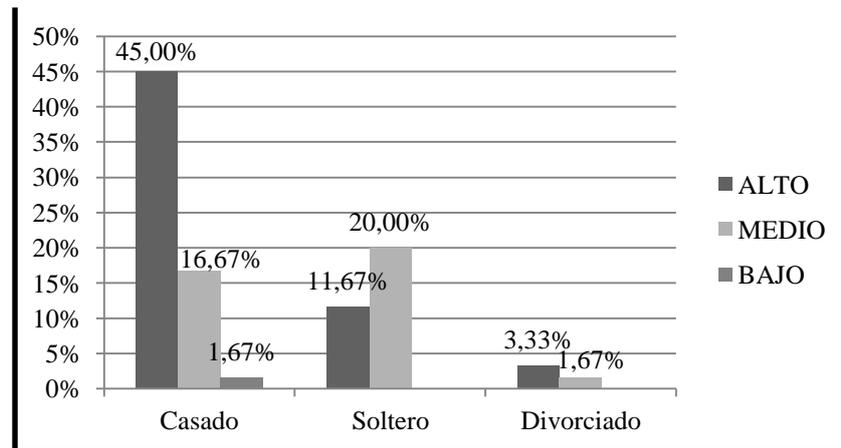
Si bien la diferencia no es amplia, las mujeres por lo general, se ven más expuestas que los hombres en este caso en el mundo laboral.

A partir de los resultados se evidencia que parte de estos datos podrían estar relacionados con la segregación vertical (las mujeres ocupan puestos de “menor responsabilidad) y horizontal (ellas son mayoría en ámbitos como la acción social y en puestos de intervención directa) del trabajo que marca diferencias entre hombres y mujeres. En el caso de estas organizaciones la segregación horizontal está marcada, al ser mayor el número de mujeres y que la mayoría se encuentran en actividades directas con las poblaciones a las que atienden, son generadoras de situaciones de riesgo.

Otro aspecto que genera desigualdad, es que las mujeres están mucho más asociadas a su doble papel productivo y reproductivo, es decir tienen que hacerse cargo del hogar y cumplir con sus actividades en el trabajo. Tradicionalmente, las mujeres y los hombres han asumido distintas responsabilidades al interior del hogar. Con más mujeres ingresando al campo laboral, puede que ellas se hagan cargo de tareas remuneradas y continúen con el trabajo no remunerado de cuidar a la familia y atender los quehaceres

domésticos. Si se suman ambas actividades, muchas mujeres trabajan más horas que los hombres.

Figura 3. Variable estado civil en relación a la subdimensión ritmo de trabajo

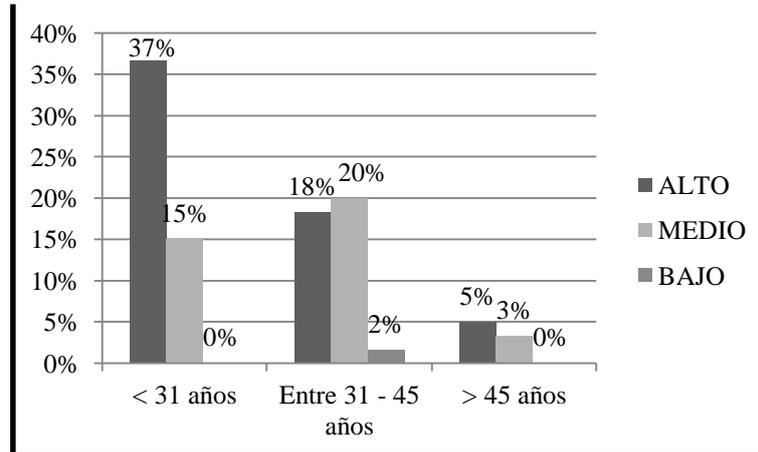


Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC. **Elaborado por:** Correa y Ochoa.

Los resultados de la variable *estado civil* con la subdimensión *ritmo de trabajo* registraron que 27 de 38 personas casadas, que representan el 45%, presentan riesgo alto a comparación de las personas solteras y divorciadas.

Como afirma Moncada, Llorens y Kristensen (2000) esto se debería a las exigencias simultáneas tanto del ámbito laboral como del doméstico resultan altas cuando interfieren una con otro, es decir la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador. Entonces a las personas casadas se les presenta mayor inconveniente en cumplir las tareas del hogar y del trabajo debido a la intensidad que existe en su jornada diaria.

Figura 4. Variable edad en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de FUPEC Y Acción social municipal Cuenca.

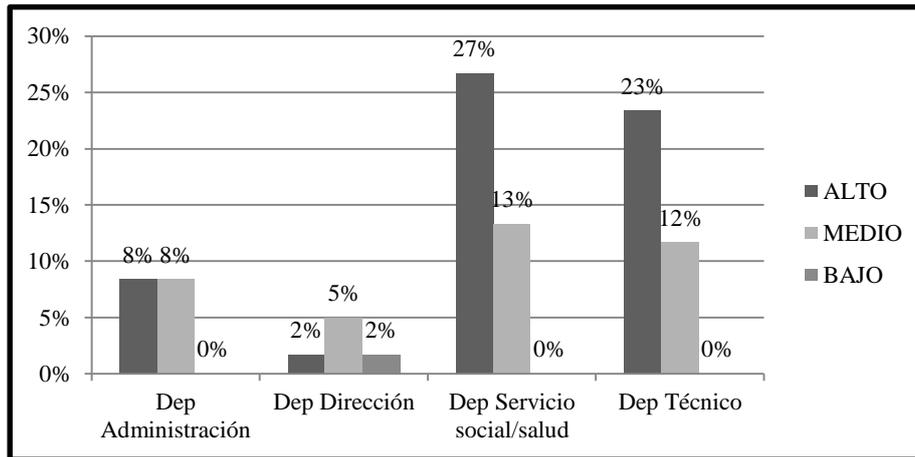
Elaborado por: Correa y Ochoa.

La variable *edad* en relación a la subdimensión *ritmo de trabajo* evidenció que el 37% de las personas menores de 31 años se encuentran en situaciones desfavorables para la salud, seguido de las personas entre 31 – 45 años con un 18%.

Los resultados evidencian que las personas menores de 31 años presentan inconvenientes con la intensidad del trabajo relacionada con la cantidad y el tiempo. Esto se debería a que no cuentan con experiencia para lidiar con situaciones como, quedarse grandes jornadas laborales, realizar funciones en contra de su voluntad o trabajar por muchas horas, a comparación de personas de rangos de edad mayor que cuentan con la mayor experiencia para poder tolerar situaciones de ritmos de trabajo intensos.

Además, en el caso de que las personas menores de 31 años no tengan hijos se tiene la posibilidad de trabajar todos los días hasta la noche y tener fuerzas para levantarse al día siguiente y dar el mayor esfuerzo. También la motivación es muy diferente, ya que siendo joven se cree que todo el trabajo y esfuerzo se verá recompensando en el futuro a través de grandes remuneraciones sin importar el riesgo que este esfuerzo puede ocasionar.

Figura 5. Variable departamento en relación a la subdimensión ritmo de trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de FUPEC Y Acción social municipal Cuenca.
Elaborado por: Correa y Ochoa.

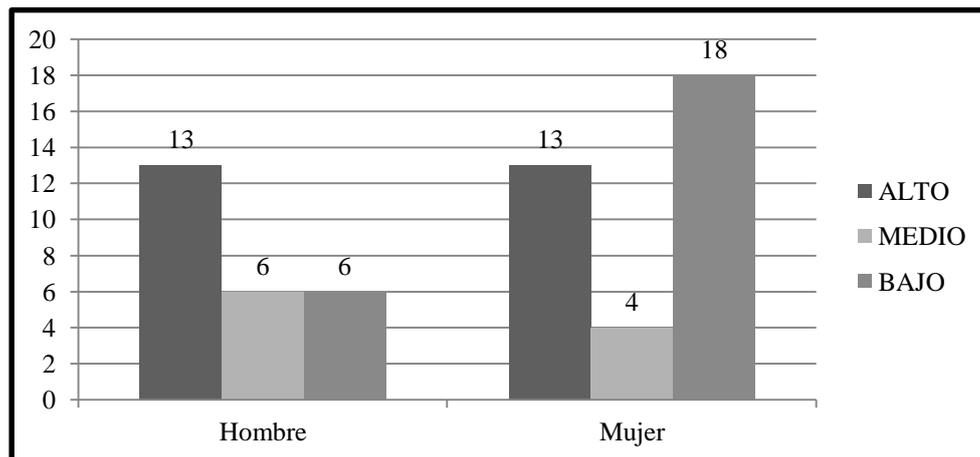
Los departamentos de trabajo, con riesgo alto en relación a la subdimensión *ritmo de trabajo* son: servicio social-salud y departamento técnico. Así tenemos que el 27% del departamento de servicio social/salud, seguido del departamento técnico con un 23% perciben jornadas con ritmos de trabajo intensos.

Por esta razón, los trabajadores que laboran directamente con las personas usuarias de sus servicios mayormente en situación de vulnerabilidad, como es el caso de las organizaciones sociales, se encuentran en un riesgo mayor en comparación a trabajadores de otros departamentos, como lo explica Karasek (1979) en su modelo demanda-control, que mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo apoyo social.

En cuanto a la subdimensión inseguridad sobre el empleo en los departamentos de trabajo, Arbor (2009) afirma que la misma está vinculada de manera más fuerte con el deterioro de la salud que la pérdida real del empleo o el desempleo, menciona también que hay numerosas razones por las cuales esto ocurre, como: la constante ambigüedad acerca del futuro, la incapacidad para tomar acción a menos que ocurra de una vez el acontecimiento temido, y la falta de apoyo institucionalizado en relación con la inseguridad percibida.

Los resultados de la subdimensión inseguridad sobre el empleo, relacionada a variables sociodemográficas son los siguientes:

Figura 6. Variable sexo en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.



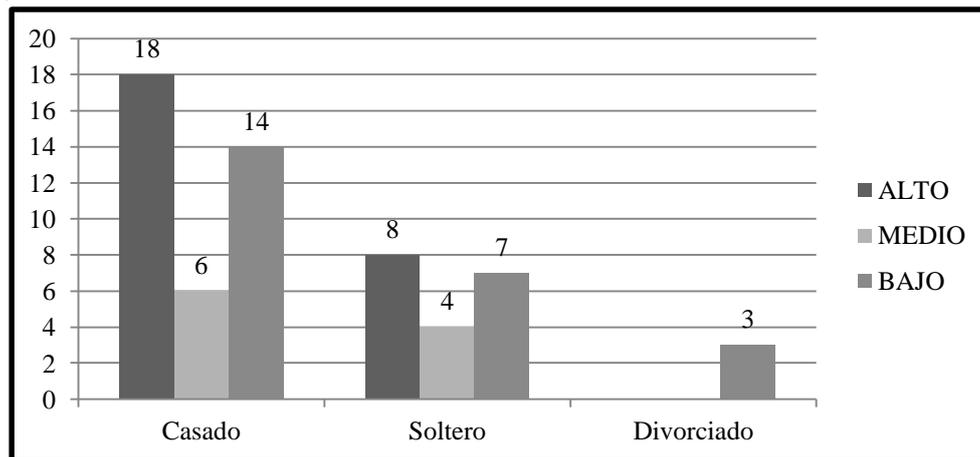
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC. **Elaborado por:** Correa y Ochoa.

En cuanto a la variable *sexo* en relación con *inseguridad sobre el empleo* se evidenció que tanto 13 hombres como 13 mujeres, teniendo un total de 26 personas que representan 44%, presentan preocupación por la estabilidad laboral y posibilidades de empleo.

En las organizaciones se generan situaciones en las que tanto hombres como mujeres manifiestan preocupación en cuanto a la estabilidad del empleo, pérdida del trabajo y las posibilidades de empleabilidad que pudiesen tener a futuro. Un trabajador con inseguridad en su empleo tendrán menos compromiso con la empresa, falta de motivación, insatisfacción en el trabajo, etc. Lo que incidirá a nivel organizacional, pero también a nivel individual de los trabajadores.

Estas percepciones de los trabajadores generan situaciones de estrés que influye negativamente en algunos comportamientos que fomentan la salud, como el ejercicio y la relajación, el sueño y los buenos hábitos de alimentación, mientras que aumenta otros comportamientos que suponen un riesgo para la salud, como el consumo de tabaco y el de bebidas alcohólicas.

Figura 7. Variable estado civil en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC.

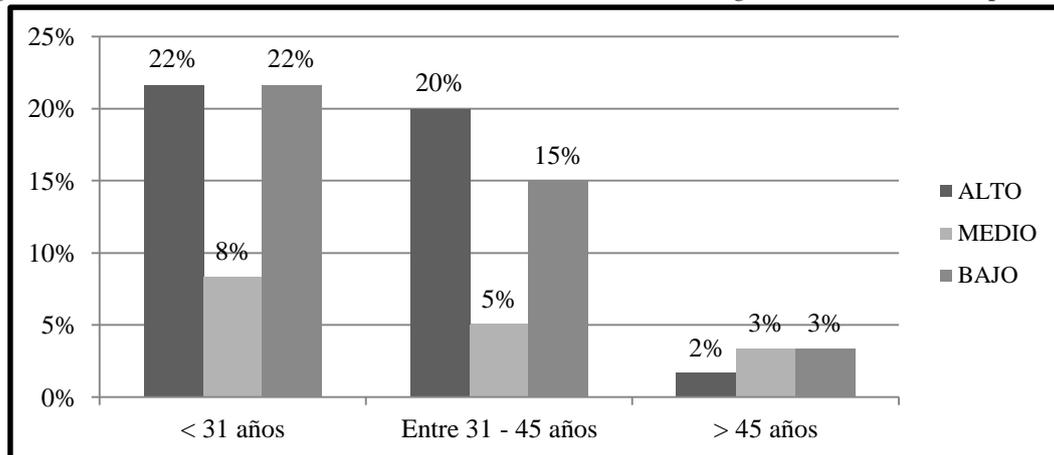
Elaborado por: Correa y Ochoa.

Al relacionar *estado civil* con la subdimensión *inseguridad sobre el empleo*, se registró que de las 60 personas de estas organizaciones de acción social, 18 personas casadas equivalente al 30% perciben inseguridad laboral a comparación de las personas solteras 8 que es igual al 13% y ninguna persona divorciada.

Investigaciones como la de Escandón (2016) dan cuenta que las personas casadas son aquella población en la que el nivel de estrés es mayor, pues se debe considerar que, al tener familia, deben cumplir con actividades en el hogar y además sobrellevar la presión de las imposiciones laborales que cada vez son mayores.

Si bien los resultados muestran que el riesgo es desfavorable para las personas casadas, Gallacher (2011) afirma que el hecho de estar casado beneficia a la salud mental y física, forjando al trabajador cierta estabilidad emocional, necesidad de convivir y relacionarse con sus pares lo que generando tranquilidad en el ámbito organizacional.

Figura 8. Variable edad en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC.

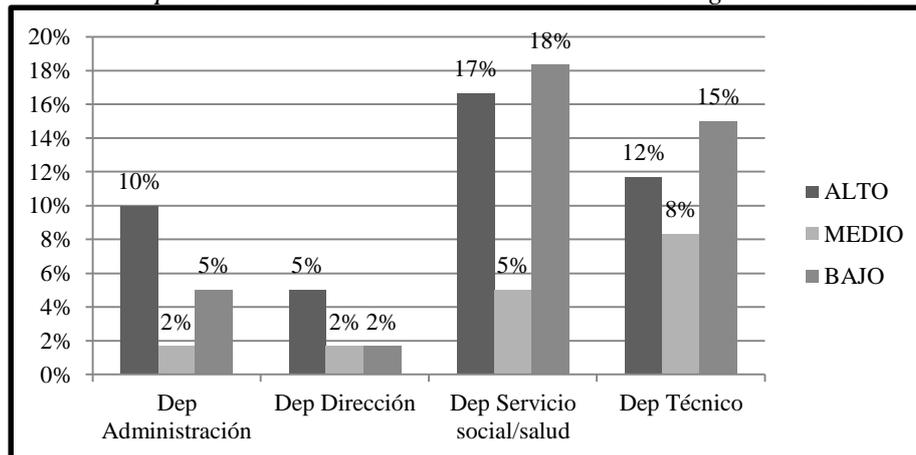
Elaborado por: Correa y Ochoa.

Los resultados de *edad* en relación con la *inseguridad sobre el empleo* determinaron que 22% de trabajadores en el rango menores a 31 años, seguidos de las personas en el rango entre 31 – 45 años con un 20%, presentan situaciones desfavorables para su salud debido a la inestabilidad laboral.

Las personas comprendidas en estos rangos de edad, tienen que enfrentarse a un mercado laboral muy competitivo, puesto que, en la mayoría de casos al aceptar una oferta laboral por tiempo definido, se enfrentan a posibilidades de recorte de personal y presupuesto que pueden ser razones para que las personas que trabajan por poco tiempo sientan mayor preocupación por su empleo en las organizaciones a comparación de la estabilidad de las personas que ya llevan varios años trabajando.

En el país se entiende por estabilidad en el trabajo al ambiente en el que los trabajadores realizan sus actividades, si el lugar de trabajo que los rodea se encuentra en buen estado y con las adecuadas medidas de prevención disminuirá la probabilidad de que se ocasione un accidente laboral, en el Ecuador son pocas las empresas en las que se hace una gestión de riesgos adecuada y comprometida, por ende, son pocos los lugares donde se cuenta con condiciones de trabajo seguros y saludables (Asistencia en prevención de riesgos laborales, 2019).

Figura 9. Variable departamento en relación a la subdimensión inseguridad sobre el empleo.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC. **Elaborado por:** Correa y Ochoa.

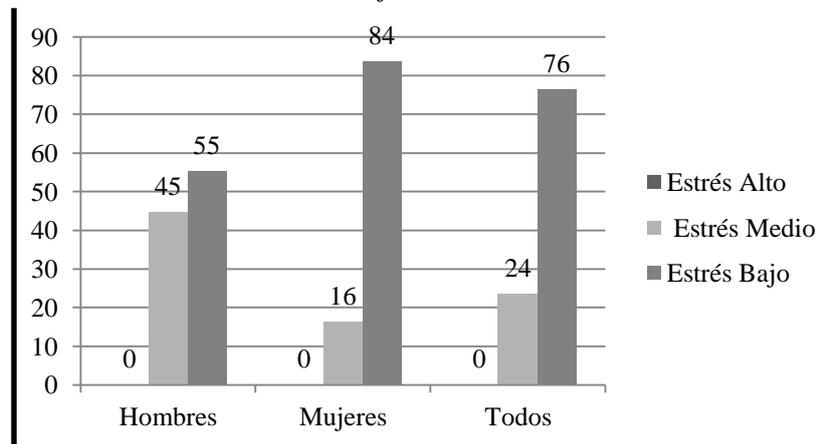
Finalmente, los resultados obtenidos de la variable *departamento* en relación a la subdimensión *inseguridad sobre el empleo*, evidenció que el departamento de servicio social/salud con un 17% presenta riesgo alto de exposición, seguido del departamento técnico con un 12%. El departamento de administración registró un 10% y el departamento de dirección un 5%.

Las personas que laboran en estos departamentos sienten inseguridad sobre su trabajo y las posibilidades de empleabilidad debido a la naturaleza misma de su trabajo que involucra el contacto directo con los grupos vulnerables, en la mayoría de los casos.

Algunos de estos datos obtenidos están vinculados con los resultados que se mostraron en un estudio realizado por Escandón (2016) a trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), en el que se concluyó que la subdimensión que presenta riesgo y afecta negativamente a los trabajadores es la inseguridad por el futuro en relación a la ocupación de los trabajadores en el empleo.

Estrés en organizaciones de acción social

Figura 10. Niveles de estrés en los trabajadores.



Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Acción social municipal Cuenca y FUPEC.

Elaborado por: Correa y Ochoa.

Los resultados en cuanto a *estrés* en estas organizaciones evidenciaron que el 45% de hombres presentan estrés intermedio, en el caso de las mujeres se registró un 16%. Esto evidencia que los hombres presentan mayores niveles de estrés debido a que el ritmo de trabajo es alto por largas jornadas laborables. La inseguridad del trabajo al ser un riesgo exige esforzarse más de lo normal para evitar ser despedidos.

Si las expectativas no se cumplen generan frustraciones, mostrando una relación entre el nivel de estrés en el trabajo y la respuesta biológica al mismo, una mala experiencia laboral se relaciona con un alto nivel de estrés que lleva a malestar psicológico y repercusiones a la salud física (Segura & Pérez, 2016).

Por otro lado, al no existir niveles de estrés alto se descarta la existencia de Síndrome de Burnout. Pero existe una relación directa, como menciona el Instituto nacional de salud, seguridad y bienestar en el trabajo (2010) el Síndrome de Burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional, que como consecuencia genera un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para realizar las tareas laborales. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales. Es por ende que radica la necesidad de intervenir en la reducción de los niveles de estrés en los trabajadores de estas organizaciones de acción social.



CONCLUSIONES

Al evaluar los riesgos psicosociales en las organizaciones Acción social municipal Cuenca y FUPEC de la ciudad de Cuenca se concluye que las subdimensiones, ritmo de trabajo e inseguridad sobre empleo repercuten negativamente en el bienestar psicológico y el desempeño del trabajador.

Las personas al estar bajo una gran carga física y psicológica realizan las actividades a un ritmo alto de trabajo, con un nivel alto de presión sobre el tiempo que se toma para realizar las tareas o la ausencia del mismo para terminar la tarea de modo satisfactorio. Por otra parte la inestabilidad disminuye la satisfacción con el trabajo y la entrega a la organización, a la vez que anima la intención de abandonarla.

En términos de género, la desigualdad de condiciones laborales de las mujeres frente a los hombres, por su doble papel productivo y reproductivo las condiciona a una alta exposición de riesgos psicosociales y sus efectos posteriores en la salud.

Por otro lado, las situaciones que están generando estrés en las personas casadas, son las exigencias simultáneas provocadas por las jornadas laborales intensas, la preocupación de mantener el trabajo y las actividades en el ámbito familiar.

En cuanto a edad, los trabajadores más jóvenes al carecer de experiencia y a veces de la insuficiente madurez, es posible que no tomen en cuenta a los riesgos que enfrentan en las organizaciones, esto los hace proclives a sufrir situaciones que afecten su salud.

Respecto al departamento de trabajo, las personas que están en áreas que por sus actividades tienen que relacionarse directamente con las personas usuarias de sus servicios, tienden a sufrir situaciones desfavorables para su salud física y mental.

De esta manera las organizaciones acción social municipal y FUPEC de la ciudad de Cuenca, poseen un nivel intermedio de exposición a riesgos psicosociales, debido a que al bienestar de los trabajadores se antepone la productividad y los resultados organizacionales.



RECOMENDACIONES

Los resultados presentados son útiles para poder evaluar situaciones de riesgo psicosocial en las organizaciones Acción social municipal Cuenca y FUPEC, de manera que posteriormente se pueda priorizar acciones preventivas para proteger la salud de los trabajadores, generando no solo bienestar en las personas que forman parte de organizaciones de acción social, sino también brindando una adecuada atención a las personas a quienes se brinda los servicios.

Es necesario evaluar el entorno y conocer las condiciones de trabajo a las que diariamente los trabajadores se enfrentan, debido a que la mayoría de los trabajadores no tienen la misma capacidad de respuesta ante los riesgos psicosociales como se evidenció en los resultados presentados por el ISTAS21.

Por último, las organizaciones Acción social municipales Cuenca y FUPEC deben preocuparse por la salud de sus trabajadores. Se requiere la capacitación continua al personal y así fomentar un ambiente de trabajo armónico que además mejore el desempeño del personal y maximice el nivel de satisfacción de las personas a las que brindan atención.



REFERENCIAS

- Arbor, A. (2009). La inseguridad del empleo conduce a problemas de salud en los trabajadores. *Evaluación por colegas Social Science and Medicine*.
- Asistencia en prevención de riesgos laborales. (2019). *ASPREC*. Obtenido de ASPREC: <http://www.asprec.com.ec/blog/2018/04/02/condiciones-de-trabajo-seguro-enecuador/>
- Candia, M., Pérez, M., & González, D. (2016). *Manual del método del cuestionario sucesos/istas 21*. Santiago.
- Comité Mixto OIT-OMS (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. OIT-Ginbra.
- Cox, T., Griffiths, A., & González, E. (2005). *El estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo.
- Escandón, P. A. (2016). Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Cuenca, Azuay, Ecuador: Tesis de maestría.
- Escobar, R. (2010). *Las ONG como organizaciones sociales*. Bogotá: Diálogos de saberes.
- Fabra, P., Castillo, I., Ródenas, L., Mercé, J., Bray, S., & Balaguer, I. (2015). La eficacia de rol, la claridad de rol y el rendimiento en jóvenes. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 265-271.
- Ferriss, T. (2010). *La semana laboral de cuatro horas*. Barcelona: RBA Libros.
- Gallacher, J. (2011). Personas casadas tienen menores niveles de estrés. *Psychoneuroendocrinology*.
- González, L. (2005). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno.
- Instituto Nacional de salud, seguridad y bienestar en el trabajo. (2010). *Portal de Riesgos psicosociales*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=f8cd84fbb7819410VgnVCM1000008130110Arcrd>
- Karasek, R. (1979). *Demanda laboral, latitud decisión trabajo y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo*. *Cuaraterial de Ciencias Administrativas*, 24, 285-306



- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido.
- Ministerio de sanidad, consumo y bienestar social de España. (2017). *Plataforma de ONG de Acción Social*. Obtenido de Plataforma de ONG de Acción Social: <https://www.plataformaong.org/quienes-somos.php>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales*. Barcelona: Paralelo Edición, S.A.
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2000). *Copsoq.Istas21*. Obtenido de http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Moreno, B. (2012). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Med Segur Trab*, 13.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad autónoma de Madrid.
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2012). *Prevención de riesgos psicosociales*. Madrid.
- Observatorio del tercer sector. (2017). *Los riesgos psicosociales en las organizaciones del tercer sector de acción social de Euskadi*.
- OIT. (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Education S.A.
- Pfeffer, J. (1982). *Oganizaciones y teoría de las organizaciones*. Ciudad de México: Fondo de cultura económica.
- Plataforma para la promoción del voluntariado en España. (2000). *Código ético de las organizaciones de voluntariado*. España.
- S. Moncada, C. L. (2002). *Manual para la evaluacion de riesgos psicosociales*. Barcelona: Paralelo Edición, S.A.
- Schein, E. (1980). *Psicología de la Organización*. Mexico.
- Schvarstein, L. (2010). *Psicología Social de las Organizaciones*. Buenos Aires: Paidos.
- Segura, M., & Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*, 16.
- Statt, D. (1994). *Psicología y el mundo del trabajo*. Basingstoke.
- Zegans, L. S. (1982). *El estrés y el desarrollo de los trastornos somáticos*. Free Press, Nueva York.



Zumba, C. H. (2018). Síndrome de Burnout y otros Riesgos Psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería en la clínica Santa Ana. Cuenca, Azuay, Ecuador: Tesis de maestría.



ANEXOS

Distribución de las 6 dimensiones y 20 subdimensiones del COPSOQ ISTAS21

Dimensiones	Subdimensión	Rangos de Exposición		
		Bajo	Medio	Alto
1.-Exigencias Psicológicas en el trabajo	1.- Exigencias cuantitativas	41,1	32,1	26,8
	2.- Ritmo de trabajo	5	8,3	86,7
	3.- Exigencias emocionales	26,3	28,1	45,6
	4.- Exigencias de esconder emociones	49,1	31,6	19,3
2.- Conflicto Trabajo-Familia	1.- Doble presencia	31,6	40,4	28,1
3.- Control sobre el trabajo	6.- Influencia	43,6	25,5	30,9
	7.- Posibilidades de desarrollo	85	13,3	1,7
	8.- Sentido del trabajo	89,8	10,2	0
4.- Apoyo social y calidad de Liderazgo	9.- Claridad de rol	28,1	49,1	22,8
	10.- Conflicto de rol	24,1	46,6	29,3
	11.- Apoyo social de compañeros	39,7	44,8	15,5
	12.- Sentimiento de grupo	66,7	25	8,3
	13.- Apoyo social de superiores	46,6	43,1	10,3
	14.- Calidad de liderazgo	48,3	32,8	19
	15.- Previsibilidad	20	41,7	38,3
5.- Compensaciones del trabajo	16.- Reconocimiento	96,6	3,4	0
	17.- Inseguridad sobre el empleo	29,6	7,4	63
	18.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	25,9	25,9	48,1
6.- Capital Social	19.- Confianza vertical	94,5	5,5	0
	20.- Justicia	86	10,5	3,5



UNIVERSIDAD DE CUENCA
COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA SALUD

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Evaluación de los riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad de Cuenca.

Datos del equipo de investigación: (puede agregar las filas necesarias)

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigadores	Cristhian Miguel Correa Vazquez	0302446943	Universidad de Cuenca Facultad de Psicología
	Karen Samantha Ochoa Reinoso	0104110382	Carrera de Psicología Social

¿De qué se trata este documento? (Realice una breve presentación y explique el contenido del consentimiento informado). Se incluye un ejemplo que puede modificar:

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en las organizaciones de acción social Tadeo Torres y Fupec de la ciudad de Cuenca. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

Introducción

Esta investigación se realiza como un requisito previo para la obtención del título de Psicólogos Sociales. A la vez nos permitirá obtener información sobre la situación de los de las organizaciones de acción social ante los riesgos psicosociales; esta investigación surge debido a que dentro de nuestro contexto local no se ha realizado investigaciones de este tipo específicamente en organizaciones desde la Psicología Social. A esta propuesta de investigación, se incluirá a todos los trabajadores de las organizaciones de ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA y FUPEC de la Ciudad de Cuenca que acepten de manera voluntaria contestar el cuestionario.

Objetivo del estudio

El objetivo de la investigación es describir los niveles de exposición a los diferentes riesgos psicosociales en organizaciones sociales de la ciudad de Cuenca.

Descripción de los procedimientos

Los procedimientos a seguir de la investigación serán: en primer lugar, la socialización de la investigación en las organizaciones ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA y FUPEC, seguido la firma del documento consentimiento informado en donde se acepta de manera voluntaria la participación en la investigación. Posteriormente, para la recolección de datos se utilizará una ficha sociodemográfica en la que se registrará información general de los participantes, posterior a ello cada participante realizará el cuestionario denominado "Cuestionarios Ista 21 versión media", que tomará entre 20 - 30 min aproximadamente por participante. Para la realización de la investigación se consideró una población total de 60 personas aproximadamente.

Riesgos y beneficios

Dentro de la investigación no se han identificado riesgos de tipo físico ni psicológicos. Como investigadores garantizamos que la encuesta es completamente anónima para que posteriormente usted no sienta que la realización del cuestionario repercute de alguna manera en el trabajo, así como para que sienta más tranquilo/a y conteste las preguntas con la mayor sinceridad posible.

Es posible que este estudio tenga beneficios para usted, debido a que la información obtenida sirva para mejorar condiciones en su trabajo. Además, los resultados de esta investigación serán tomados en cuenta en otras organizaciones sociales de la ciudad o del país para futuras investigaciones.

Otras opciones si no participa en el estudio

En el caso de que Usted decida no participar dentro de esta investigación, queda exento de cualquier tipo de responsabilidad, y de antemano le agradecemos por su tiempo y colaboración.

Derechos de los participantes (debe leerse todos los derechos a los participantes)



UNIVERSIDAD DE CUENCA
COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA SALUD

Usted tiene derecho a:

1. Recibir la información del estudio de forma clara;
2. Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
3. Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
4. Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
5. Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
6. Recibir cuidados necesarios si hay algún daño resultante del estudio, de forma gratuita, siempre que sea necesario;
7. Derecho a reclamar una indemnización, en caso de que ocurra algún daño debidamente comprobado por causa del estudio;
8. Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede;
9. El respeto de su anonimato (confidencialidad);
10. Que se respete su intimidad (privacidad);
11. Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
12. Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
13. Estar libre de retirar su consentimiento para utilizar o mantener el material biológico que se haya obtenido de usted, si procede;
14. Contar con la asistencia necesaria para que el problema de salud o afectación de los derechos que sean detectados durante el estudio, sean manejados según normas y protocolos de atención establecidas por las instituciones correspondientes;
15. Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0998219486 _ que pertenece a Cristhian Correa o envíe un correo electrónico a cristhian.correa1210@ucuenca.ec

Consentimiento informado (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieren el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante

Firma del/a participante

Fecha

Nombres completos del testigo (si aplica)

Firma del testigo

Fecha

Nombres completos del/a investigador/a

Firma del/a investigador/a

Fecha

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. José Ortiz Segarra, Presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: jose.ortiz@ucuenca.edu.ec

Comité de Bioética en
Investigación del Área de
la Salud
Universidad de Cuenca
APROBADO

Fecha: 6 SEP 2018





CoPsoQ istas21

versión 2

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

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

Organización: ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA Y FUPEC	Fecha de respuesta:
---	----------------------------

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA y FUPEC**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

1. Eres:

- 1 Mujer
 2 Hombre

2. Estado civil:

3. ¿Qué edad tienes?

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

Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en condiciones de trabajo.

ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA - Fupec y tus

4. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

Dep Administrativo

Dep Servicio Social y Salud

Dep Servicio de Dirección

Dep Técnico

Otro _____

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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

5.

En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
 2 Muchas veces
 3 algunas veces
 4 Sólo algunas veces
 5 Nunca

6.

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente
 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente
 4 No lo sé

7.

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA Y FUPEC?

- 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 de 10 años
 6 Más de 10 años

8.

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA - FUPEC?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido)
 2 Soy fijo discontinuo
 3 Soy temporal con contrato formativo (prácticas preprofesionales)
 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
 5 Soy funcionario
 6 Soy interino

- 7 Soy autónomo, trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes.
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA - FUPEC ¿has ascendido de categoría profesional?

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

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

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

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas? 1 Ninguno

- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Jornada partida (mañana y tarde) |
| <input type="checkbox"/> 2 Turno fijo de mañana |
| <input type="checkbox"/> 3 Turno fijo de tarde |
| <input type="checkbox"/> 4 Turno fijo de noche |
| <input type="checkbox"/> 5 Turnos rotatorios excepto el de noche |
| <input type="checkbox"/> 6 Turnos rotatorios con el de noche |

14. ¿Qué margen de adaptación tienes 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 tien es algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora? 1

- Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 algunas veces
- 4 Sólo algunas veces
- 5 Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 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 te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 algunas veces
- 4 Sólo algunas veces
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para ACCIÓN SOCIAL MUNICIPAL CUENCA - FUPEC?

- ___ 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 prolongas tu 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 tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	___1	___ 2	___ 3	___4	___ 5
b) La planificación es realista	___ 1	___2	___ 3	___ 4	___ 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente?	___1	___ 2	___ 3	___ 4	___5

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- ___ 1 Siempre
 ___ 2 Muchas veces
 ___ 3 algunas veces
 ___ 4 Sólo algunas veces

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

1	386 dólares o menos
2	Entre 387 y 513 dólares
3	Entre 514 y 684 dólares
4	Entre 685 y 855 dólares
5	Entre 856 y 1.026 dólares
6	Entre 1.027 y 1.368 dólares
7	Entre 1.369 y 1.717 dólares
8	Entre 1.718 y 2.052 dólares
9	Entre 2.053 y 2.394 dólares
10	Más de 2.395 dólares

23. Tu salario es:

- 1 Fijo
 2 Una parte fija y otra variable
 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA.

¿Con que frecuencia.....	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	___1	___2	___3	___4	___5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	___1	___2	___3	___4	___5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	___1	___2	___3	___4	___5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	___1	___2	___3	___4	___5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	___1	___2	___3	___4	___5

i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	___1	___2	___3	___4	___5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	___1	___2	___3	___4	___5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	___1	___2	___3	___4	___5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	___1	___2	___3	___4	___5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	___1	___2	___3	___4	___5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	___1	___2	___3	___4	___5

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige 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) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	___1	___2	___3	___4	___5
b) tus tareas tienen sentido?	___1	___2	___3	___4	___5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	___1	___2	___3	___4	___5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	___1	___2	___3	___4	___5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	___1	___2	___3	___4	___5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	___1	___2	___3	___4	___5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	___1	___2	___3	___4	___5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	___1	___2	___3	___4	___5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	___1	___2	___3	___4	___5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	___1	___2	___3	___4	___5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	___1	___2	___3	___4	___5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	___1	___2	___3	___4	___5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	___1	___2	___3	___4	___5

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus 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 tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	___1	___2	___3	___4	___5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	___1	___2	___3	___4	___5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	___1	___2	___3	___4	___5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	___1	___2	___3	___4	___5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	___1	___2	___3	___4	___5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	___1	___2	___3	___4	___5

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo una vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	___1	___2	___3	___4	___5
f) se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	___1	___2	___3	___4	___5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5

h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	___1	___ 2	___ 3	___ 4	___5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	___1	___ 2	___ 3	___ 4	___5

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	___1	___2	___3	___4	___5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	___1	___2	___3	___4	___5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	___1	___2	___3	___4	___5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	___1	___2	___3	___4	___5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, etc...)?	___1	___2	___3	___4	___5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases sin trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. 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) tu trabajo es valorado por la dirección?	___1	___2	___3	___4	___5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	___1	___2	___3	___4	___5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	___1	___2	___3	___4	___5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	___1	___2	___3	___4	___5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	___1	___2	___3	___4	___5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	___1	___2	___3	___4	___5

j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	___1	___2	___3	___4	___5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	___1	___2	___3	___4	___5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	___1	___2	___3	___4	___5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	___1	___2	___3	___4	___5

Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general, ¿dirías que tu salud es?

- ___1 Excelente
- ___2 Muy buena
- ___3 Regular
- ___4 Mala

31. las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	___1	___2	___3	___4	___5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	___1	___2	___3	___4	___5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	___1	___2	___3	___4	___5
d) has estado cansado/a?	___1	___2	___3	___4	___5
e) has tenido problemas para relajarte?	___1	___2	___3	___4	___5
f) has estado irritable?	___1	___2	___3	___4	___5
g) has estado tenso/a?	___1	___2	___3	___4	___5
h) has estado estresado/a?	___1	___2	___3	___4	___5

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	___1	___2	___3	___4	___5	___6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	___1	___2	___3	___4	___5	___6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	___1	___2	___3	___4	___5	___6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	___1	___2	___3	___4	___5	___6
e) te has sentido feliz?	___1	___2	___3	___4	___5	___6

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? ELIGE UNA SOLA RESPUESTA.

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

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!