

Psychosocial risk factors in civilian agents of a public company in the city of Cuenca

Factores de riesgos psicosociales en agentes civiles de una empresa pública de la ciudad de Cuenca

Autores:

Astudillo-Idrovo, Andrea Violeta
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Estudiante
Cuenca – Ecuador

 andrea.astudillo.08@est.ucacue.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-3182-6978>

Quinde-Alvear, Angel Giovanny
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Ing. Industrial, Mgs
Docente
Cuenca – Ecuador

 aquinde@ucacue.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Fechas de recepción: 14-MAY-2024 aceptación: 15-JUN-2024 publicación: 15-JUN-2024

 <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

Cada vez se da mayor interés por parte de las empresas en implementar programas de prevención en temas de salud y seguridad ocupacional. El presente estudio tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los agentes civiles de una empresa pública de la ciudad de Cuenca y sus efectos en la salud. El método que se utilizó fue cuantitativo, se evaluó a 130 trabajadores quienes respondieron el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 en su versión media, los resultados revelan una fuerza laboral predominantemente masculina y joven, con una mayoría de empleados menores de 31 años y roles principales como agentes pedestres y patrullas. Los datos indican que muchos empleados experimentan exigencias emocionales significativas, con más del 50% reportando situaciones emocionalmente desgastadoras y estrés laboral elevado. Además, se identifican preocupaciones importantes relacionadas con el conflicto de rol y la seguridad laboral, donde una proporción considerable enfrenta demandas contradictorias y expresan inquietudes sobre cambios involuntarios en condiciones y responsabilidades laborales. Estos hallazgos subrayan la complejidad de las dinámicas laborales dentro de la organización, enfatizando la necesidad de estrategias efectivas para gestionar el bienestar emocional, mejorar la claridad de roles y promover un entorno laboral seguro y productivo para todos los empleados.

Palabras clave: Salud; Seguridad ocupacional; Riesgos psicosociales; Agentes civiles



Abstract

Companies are increasingly interested in implementing occupational health and safety prevention programs. The objective of this study is to analyze the psychosocial risks to which civilian employees of a public company in the city of Cuenca are exposed and their effects on their health. The method used was quantitative, 130 workers were evaluated and answered the CoPsoQ-ISTAS21 questionnaire in its medium version. The results reveal a predominantly male and young workforce, with a majority of employees under 31 years of age and main roles as pedestrian agents and patrols. The data indicate that many employees experience significant emotional demands, with over 50% reporting emotionally draining situations and elevated job stress. In addition, significant concerns related to role conflict and job security are identified, with a considerable proportion facing conflicting demands and expressing concerns about involuntary changes in job conditions and responsibilities. These findings underscore the complexity of work dynamics within the organization, emphasizing the need for effective strategies to manage emotional well-being, enhance role clarity, and promote a safe and productive work environment for all employees.

Keywords: Health; Occupational safety; Psychosocial risks; Civilian agents



Introducción

Las condiciones laborales relacionadas con la empresa que pueden causar enfermedades se conocen como factores psicosociales de riesgo. Estos factores incluyen exigencias psicológicas, trabajo activo y oportunidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima (Soliz R., 2022). Diversos estudios han demostrado que la exposición a estos riesgos puede provocar depresión, ansiedad, irritabilidad, trastornos del sueño y diversas enfermedades físicas como las cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas y musculosqueléticas. Además de afectar la salud del trabajador, estos factores también impactan negativamente en el ámbito laboral, reduciendo las perspectivas de empleo y salarios, y disminuyendo la productividad de las empresas (Ministerio de Trabajo, 2018).

Hasta 2019, Ecuador era el segundo país en América Latina con mayores índices de estrés laboral, según la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Factores como la carga laboral excesiva, directrices contradictorias, inseguridad laboral, horarios extendidos y la necesidad de obtener ingresos adicionales han sido determinantes en la inestabilidad emocional de los trabajadores. Por este motivo, desde el 1 de enero de 2022, el síndrome de agotamiento ha sido incluido en la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS. La baja productividad y la falta de incentivo laboral no solo afectan al trabajador, sino también a la empresa, su familia y el país. Según estimaciones de la OIT, este impacto representa el 0.6% del PIB, equivalente a 1.6 millones de dólares diarios (Gestión, 2022).

Actualmente, cada vez más organizaciones se enfocan en promover la salud de sus trabajadores, tanto física como psicosocial. Para ello, se realizan investigaciones que identifican los factores relevantes que afectan a los empleados y se elaboran planes de mejora. Por ejemplo, un estudio realizado con 433 trabajadores de atención primaria en una ciudad del noreste de Brasil encontró que el 26.8% de los participantes presentaban trastornos mentales comunes, con mayor prevalencia entre los Agentes Comunitarios de Salud. Según el modelo de Demanda/Control, aproximadamente el 5% de los trabajadores experimentaban un alto desgaste laboral. Se observó que los riesgos de enfermedad relacionados con el trabajo disminuían con la posición jerárquica en el equipo, mientras que los trabajadores de nivel medio, especialmente los Agentes Comunitarios de Salud, tenían un mayor riesgo de enfermarse (Matos, 2021).

Se llevó a cabo un estudio sobre el ambiente de trabajo, evaluando los riesgos psicosociales y la carga de trabajo mental en agentes de tránsito, utilizando una muestra de 79 trabajadores de la Guardia Municipal de Río de Janeiro, Brasil. Los resultados mostraron una alta incidencia de falta de actividad física, consumo de alcohol y uso de psicoactivos. El análisis mediante el COPSOQ identificó como riesgos para la salud el ritmo de trabajo, las exigencias emocionales y el estrés. Al aplicar el WHOQOL/Bref, se obtuvo un puntaje promedio de 60.3 en la cuestión global de satisfacción con la salud. La investigación concluyó que es necesario



mejorar las condiciones de trabajo para los agentes de tránsito, lo que podría reflejarse en la adecuación y mejora de sus funciones operativas (Soliz A., 2020).

Paredes (2021) examinó la influencia de los factores de riesgo laborales en el estado de salud de los agentes de tránsito de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil-ATM, encontrando que los factores de riesgo físico-químicos, mecánicos-ergonómicos y biológicos-psicológicos afectan la salud de los Agentes Civiles de Tránsito, subrayando la necesidad de reducir el nivel de riesgo al que están expuestos.

Acosta, Quinatoa y Campaña (2023) realizaron un estudio sobre las dimensiones de los riesgos psicosociales en el personal de la Agencia de Orden y Control Ciudadano (AOYCC) de Ambato. Este estudio tenía como objetivo principal describir los riesgos psicosociales en esta población, con objetivos específicos de definir las características sociodemográficas, describir las dimensiones de los riesgos psicosociales y determinar la exposición a cada dimensión según el género. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño experimental transversal con alcance descriptivo, incluyó a 157 colaboradores y utilizó el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y el software JASP para la recolección y análisis de datos. Los resultados indicaron que la mayoría de la población de estudio se encontraba en una situación desfavorable en dimensiones como el ritmo de trabajo, la calidad del liderazgo y el apoyo social de los superiores.

El capital humano es el recurso más valioso de una empresa, por lo que se considera esencial investigar los factores psicosociales de riesgo laboral a los que está expuesto el personal. Esta investigación se centra en los empleados de una empresa pública en Cuenca, Ecuador, específicamente en los Agentes Civiles de la Unidad de Control de Tránsito, quienes enfrentan amenazas, agresiones físicas y verbales, y riesgos de atropellos diariamente. Se recopilará información y experiencias de los trabajadores mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, con el objetivo de determinar, analizar y priorizar estos factores. La muestra incluye a 130 Agentes Civiles.

La investigación se justifica por la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los Agentes Civiles de la Unidad de Control de Tránsito. Los principales beneficiarios del estudio son los propios agentes y la empresa pública, quienes podrán desarrollar planes de acción efectivos para mejorar la salud y el bienestar del personal. Además, el método de estudio utilizado proporciona resultados científicos importantes, permitiendo identificar características de la empresa que afectan la salud y facilitando la planificación de actividades preventivas.

Exploración histórica y actual del bienestar laboral: riesgos psicosociales

A lo largo de la historia, las condiciones laborales han representado un riesgo significativo para la salud, frecuentemente causando enfermedades y accidentes. La atención histórica se ha centrado en los riesgos ambientales, físicos y químicos que han amenazado la salud de los trabajadores.



El trabajo físico, especialmente la mano de obra forzada, ha sido históricamente mal visto. Sin ninguna protección, el trabajo era una forma de subsistencia que comprometía la salud de aquellos sin otra opción. En sistemas esclavistas y antiguos métodos de producción oriental, las condiciones de trabajo y los riesgos no eran considerados importantes. El trabajo físico era visto como servil y sin valor, y cualquier problema de salud resultante era visto como un problema personal de los trabajadores. Los trabajadores, cuya subsistencia dependía de su trabajo, eran menospreciados, al igual que su salud (ASIPREX, 2021).

Uno de los primeros documentos internacionales que abordó los factores psicosociales en el trabajo fue "Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control", publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Este documento reconoció que la problemática era anterior y remontaba al menos a 1974, cuando la Asamblea Mundial de la Salud destacó la importancia de documentar los efectos de los factores psicosociales en la salud laboral (Universidad Laica Eloy Alfaro, 2024).

Otro documento importante es "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud", editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper en 1988. Este documento subraya que estos factores provienen de la percepción y experiencia de los trabajadores, influenciados por numerosos factores que los afectan. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real son fundamentales para su estudio e investigación (INSST, 2024).

Hacia fines del siglo XX, se identificaron los riesgos psicosociales como situaciones laborales que afectan negativamente la salud mental, física y social de los trabajadores, causando enfermedades o predisponiéndolos a disfunciones que afectan sus derechos (IMF, 2024).

Los riesgos psicosociales laborales son reales y presentan características particulares: 1) se extienden en el espacio y el tiempo, 2) son difíciles de objetivar, 3) afectan otros riesgos como accidentes y enfermedades, 4) tienen poca cobertura legal, 5) están moderados por factores personales y contextuales, y 6) son difíciles de intervenir. Estas características complican su evaluación y manejo, lo que exige una mayor atención debido a su relevancia (IMF, 2024).

En Ecuador, el 16 de junio de 2017, mediante el Acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo emitió la "Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral". El artículo 9 establece la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales en todas las empresas e instituciones públicas y privadas con más de 10 trabajadores.

El Ministerio del Trabajo, en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas, desarrolló un formato estandarizado para el programa de prevención de riesgos psicosociales, que incluye actividades preestablecidas para su implementación. Una de estas actividades es la "Aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada". Para promover el cumplimiento de esta actividad, el Ministerio del Trabajo, con el apoyo de profesionales en seguridad y



salud en el trabajo y riesgo psicosocial, creó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales (Ministerio de Trabajo, 2018).

Riesgos psicosociales: definición y repercusiones en el entorno laboral

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA, 2022), los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo, así como de su entorno social, que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos a la salud de los trabajadores. Estos riesgos surgen de una mala concepción, organización y gestión del trabajo, además de un contexto social laboral deficiente, resultando en consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas. Entre las condiciones laborales que implican riesgos psicosociales se incluyen: cargas de trabajo excesivas, exigencias contradictorias, falta de claridad en las funciones, falta de participación en la toma de decisiones, ausencia de influencia en la realización del trabajo, cambios organizativos mal gestionados, precariedad laboral, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o compañeros, acoso psicológico y sexual, y trato con clientes, pacientes o alumnos difíciles.

En resumen, la definición de riesgos psicosociales abarca no solo la salud física, sino también la salud social y psicológica, siendo el resultado de un deficiente diseño del puesto laboral, lo cual impacta la salud del trabajador en todos los aspectos. Los riesgos psicosociales más relevantes incluyen: estrés, violencia o conflictos laborales, y sobrecarga laboral, áreas que representan un riesgo para la salud bio-psico-social.

El estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del trabajador para enfrentarlas, resultando en problemas de salud mental como agotamiento, ansiedad, depresión e incluso intenciones suicidas, así como problemas de salud física, como enfermedades cardiovasculares y trastornos musculosqueléticos. Para la organización, los efectos negativos incluyen bajo rendimiento, aumento del absentismo y presentismo, mayor rotación de personal, y mayores índices de accidentes y lesiones. Las ausencias relacionadas con la salud mental suelen ser más prolongadas que otras, y los factores de riesgo laborales contribuyen al aumento de las tasas de jubilación anticipada (OSHA, 2022).

La violencia laboral es uno de los riesgos psicosociales más perjudiciales para la salud y seguridad de los trabajadores, así como para la salud de las empresas y la sociedad en general. Los costos incluyen deterioro de la salud psicológica, física y social del trabajador, pérdida de productividad, deterioro del clima laboral, pérdida de imagen de la empresa, y deterioro de relaciones familiares y sociales, además de los costos asociados a prestaciones económicas y asistencia sanitaria para reparar los daños a la salud de los trabajadores afectados (USO, 2020).

La sobrecarga laboral, que implica asignar desproporcionadamente actividades a un empleado, representa un riesgo negativo tanto para el trabajador como para la empresa. Sus efectos varían según la persona, resultando en bajo rendimiento, fatiga, mal carácter, y problemas de salud como depresión, ansiedad, síndrome de burnout, dolores musculares, alteraciones del sueño, y baja productividad laboral.



La exposición a riesgos psicosociales afecta la funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia, por lo que unas condiciones psicosociales adecuadas contribuyen a la salud de los trabajadores y a la salud económica de la empresa (INSST, 2024). Los problemas psicosociales y el estrés aumentan las tasas de absentismo y rotación del personal, reduciendo la productividad y el rendimiento (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014; INSST, 2024).

Factores laborales asociados a los riesgos psicosociales en agentes civiles.

Según, la Organización Internacional del Trabajo. “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo) (OIT, 2024).

Según la Asociación Chilena de Seguridad (2022), todos los factores psicosociales, si no son evaluados y mejorados a tiempo, pueden constituir en un riesgo para la salud mental y física de quienes trabajan. Un ejemplo de lo antes dicho es el posible aumento de cuadros ansiosos o enfermedades de salud mental, lo que también puede traducirse en problemas físicos, como trastornos cardíacos y gastrointestinales.

Esto afecta a la totalidad de la organización, debido a que tiene incidencia en el aumento de ausentismo y presentismo, así como en el aumento de conductas de riesgo, lo que podría reflejarse en accidentes del trabajo, aumento en licencias y a más largo plazo en la falta de cooperación y motivación en quienes trabajan, lo que incidirá en la disminución de la productividad para las organizaciones.

Considerando que, los factores de riesgo psicosocial influyen significativamente en la calidad de vida como en la salud de las personas, es necesario el diagnóstico e implementación de programas de vigilancia preventivos para evitar accidentes y enfermedades a causa del trabajo.

Salud laboral: definición y repercusiones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen la salud laboral como la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados en cualquier tipo de trabajo. Esto se logra a través de la prevención de enfermedades, la gestión de riesgos y la adaptación de los puestos laborales y de los empleados. El objetivo es alcanzar un entorno y unas condiciones laborales saludables. El trabajo va más allá de ser una fuente de ingresos económicos, convirtiéndose en un medio para satisfacer necesidades sociales, proporcionar estatus y ofrecer oportunidades, siendo fundamental para reducir los índices de pobreza. Sin embargo, los accidentes laborales registran cifras alarmantes, con la OMS reportando 36 accidentes por minuto y 300 muertes diarias. Las principales enfermedades ocupacionales incluyen dolores de espalda, pérdida auditiva y EPOC, causadas por intoxicaciones, exposición a ruidos sin protección y manipulación de pesos excesivos sin medidas de seguridad adecuadas. La responsabilidad de mantener un ambiente laboral sano recae en trabajadores, sindicatos, empresarios y organismos gubernamentales (Rebagliatisalud, 2021).



La salud laboral abarca todos los aspectos de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, con el objetivo de prevenir lesiones, mejorar las condiciones laborales y ambientales, y promover la educación de los empleados. Entre los servicios de salud laboral se incluyen la terapia ocupacional, la medicina del trabajo, el bienestar de los empleados, evaluaciones de salud previas a la contratación y la prevención de riesgos laborales (Weaver, 2021).

Un entorno de trabajo adecuado con condiciones justas, donde los empleados puedan desempeñar sus funciones con dignidad y participar en la mejora de las condiciones de salud y seguridad, es esencial para una buena salud laboral. Sentirse activo y competente en el trabajo, disfrutando del bienestar, energía y relaciones de aprecio, es fundamental. Para evaluar la salud laboral favorable, es necesario incluir aspectos relacionados con el bienestar profesional y el funcionamiento óptimo de los empleados, promoviendo la autoeficacia, resiliencia, optimismo, sentido de colectividad y emociones positivas (Rivera, Nidia, Carrillo, Santos, & Silva, 2019).

Las enfermedades ocupacionales más comunes incluyen enfermedades respiratorias crónicas, trastornos del aparato locomotor, pérdida de audición causada por el ruido y problemas de la piel. Solo un tercio de los países tiene programas para abordar estas cuestiones. Las enfermedades no transmisibles relacionadas con el trabajo, como cardiopatías y depresión provocadas por el estrés ocupacional, están en aumento, lo que lleva a crecientes tasas de enfermedades y bajas laborales prolongadas. Las enfermedades ocupacionales no transmisibles incluyen cáncer ocupacional, bronquitis crónica y asma causados por la contaminación del aire en el lugar de trabajo y la radiación. Según estimaciones de la OMS y la OIT, en 2016 las enfermedades y los traumatismos relacionados con el trabajo provocaron la muerte de 1,9 millones de personas. La mayoría de estas muertes se debieron a enfermedades respiratorias y cardiovasculares (OMS, 2021).

Según la OMS, la salud laboral es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de condiciones de riesgo. La salud laboral se entiende como la reducción o eliminación de factores de riesgo en el lugar de trabajo, considerando tanto las condiciones laborales como la organización del trabajo. Para lograr esto, se requiere un equipo multidisciplinario que intervenga en la protección y promoción de la salud (TIEMPO, 2021).

Factores que inciden en la salud laboral

Los factores que influyen en la salud del trabajador son:

La seguridad del lugar de trabajo: Se trata de una disciplina técnica que incluye un conjunto de técnicas y procedimientos destinados a eliminar o reducir el riesgo de accidentes laborales (INSST, 2024).

La higiene del trabajo: Esta área se enfoca en el conocimiento, evaluación y control de factores en el lugar de trabajo que puedan causar enfermedades o lesiones. Para ello, es



necesario clasificar los contaminantes, establecer unidades de medida y, finalmente, definir valores límite de referencia (FUNIBER, 2024).

La ergonomía: Es la disciplina que se encarga de adaptar el espacio laboral, las herramientas y las tareas de trabajo a las características fisiológicas, anatómicas y psicológicas del empleado para proteger su bienestar y salud física y mental. Un buen plan de medidas ergonómicas puede proporcionar numerosos beneficios: el empleado se sentirá más seguro y eficiente al saber que está protegido y cuidado. Las áreas donde estos riesgos son comunes incluyen el mobiliario, la temperatura ambiente y la iluminación. Por ello, es crucial implementar medidas ergonómicas en oficinas para garantizar que todo el personal trabaje en condiciones óptimas (UNIR, 2023).

Los factores psicosociológicos: Estos están relacionados con cómo se realiza y organiza el trabajo, qué se hace, quién lo hace, con qué recursos, con quién se trabaja, dónde y cuándo se lleva a cabo. Estos factores abarcan la organización, el diseño y la estructura del trabajo, así como la organización empresarial y los contextos sociales del entorno laboral. Aspectos como la cantidad de trabajo, los plazos, la velocidad, el nivel de conocimiento requerido, las fuentes de apoyo disponibles, las relaciones sociales existentes y los recursos disponibles son esenciales para determinar su impacto en el personal y la organización (ISO 45001, 2021).

Además, es crucial incluir la medicina laboral, que interviene en caso de accidentes o enfermedades del trabajador.

Relación entre los riesgos psicosociales y la salud

Los riesgos psicosociales afectan negativamente la salud de los trabajadores, provocando estrés y, a largo plazo, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Estos problemas son consecuencia de condiciones laborales inadecuadas, en particular, de una mala organización del trabajo (ISTAS, 2024).

Abordar los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud mental y física representa uno de los mayores desafíos en el campo de la seguridad y la salud en el trabajo (SST). Además de su impacto negativo en la salud individual, los riesgos psicosociales pueden disminuir la eficiencia de las organizaciones y afectar negativamente las economías nacionales (OSHA-EU, 2022). Las condiciones y características del trabajo han cambiado debido a la globalización y la expansión del mercado de servicios. Las organizaciones modernas son dinámicas, variables y capaces de adaptarse a las fluctuaciones en la demanda, pero esta flexibilidad trae consigo inseguridad, incertidumbre y turbulencias que afectan a los trabajadores (Villegas, 2020).

Los riesgos psicosociales pueden llevar a depresión, ansiedad, insomnio y otras afecciones, y desencadenar enfermedades que afectan la salud de los trabajadores y su desempeño en la empresa. Por esta razón, en Ecuador se sugiere —aunque no es obligatorio— realizar una evaluación de riesgos psicosociales en todas las organizaciones para identificar, medir, evaluar y controlar los posibles riesgos (UNIR, 2022). Estudios previos sobre la relación entre los riesgos psicosociales y su incidencia en la salud laboral.



Sánchez (2019) llevó a cabo un estudio sobre los Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato. Utilizando métodos estadísticos, se verificó la hipótesis de que los riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral de estos agentes. Se observó que solo cuatro personas obtuvieron calificaciones de excelencia, mientras que no hubo evaluaciones insuficientes, manteniéndose el desempeño entre niveles aceptables y esperados. A través del Método FPSICO, se identificaron las dimensiones con niveles de riesgo alto: Tiempo en el trabajo (80%), Participación y supervisión (77%), Demandas Psicológicas y Relaciones (80%) y Apoyo social (70%). Dimensiones como Variedad de contenido (69%) y Autonomía (68%) mostraron niveles adecuados. Según el Departamento de TTHH del GADMA, el 3% de los agentes tuvo un desempeño excelente, el 55% muy bueno, el 29% satisfactorio y ninguno insuficiente.

Acosta, Quintanilla y Campaña (2023) realizaron un estudio sobre las dimensiones de los riesgos psicosociales en el personal de la Agencia de Orden y Control Ciudadano (AOYCC) de Ambato. El objetivo general fue describir los riesgos psicosociales en esta población, incluyendo objetivos específicos como definir las características sociodemográficas, describir las dimensiones de los riesgos psicosociales y determinar la exposición de cada dimensión según el género. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño experimental transversal, incluyó a 157 colaboradores. Usando el cuestionario y software CoPsoQ-ISTAS21 versión media y el software JASP, se encontró que la mayoría de la población estudiada presentaba situaciones desfavorables en las dimensiones de Ritmo de trabajo, Calidad de liderazgo y Apoyo social y de superiores.

Paredes (2021) examinó la influencia de los factores de riesgo laborales en la salud de los agentes de tránsito de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Guayaquil-ATM. Se encontró que los factores de riesgo físico-químicos, mecánicos-ergonómicos y biológicos-psicológicos afectan la salud de estos agentes. En cuanto a los riesgos físico-químicos, el 34% de los expuestos a un riesgo elevado tenía una salud normal, el 20% buena salud, otro 20% salud regular, el 18% muy buena salud y el 7% mala salud. Para los de riesgo muy alto, el 42% tenía una salud normal, el 20% salud regular y el 29% mala salud.

Respecto a los factores de riesgo mecánicos-ergonómicos, el 40% de los expuestos a un riesgo elevado tenía salud normal, el 23% mala salud y el 14% salud regular. De los expuestos a un riesgo muy alto, el 37% gozaba de salud normal, el 28% de mala salud y el 26% de salud regular.

Medición y evaluación de los riesgos psicosociales y la salud del trabajador

La evaluación de los riesgos psicosociales debe centrarse en las características de la organización del trabajo, siguiendo el principio de prevención en el origen, en lugar de enfocarse en las características individuales de los trabajadores (ISTAS, 2024). Existen varios instrumentos para evaluar estos riesgos, algunos de carácter general que ofrecen una visión global del riesgo y otros más específicos para valorar aspectos concretos (OISS, 2023).



En cuanto al proceso y metodología, la evaluación de los factores psicosociales se divide en dos partes. La primera parte incluye la identificación de los factores de riesgo a evaluar, la selección de la metodología, técnicas e instrumentos, así como la planificación y ejecución del trabajo de campo. La segunda parte consiste en el análisis de resultados y la elaboración de un informe. Este proceso debe seguir una metodología específica que incluya la consulta y participación, similar a la evaluación de otros riesgos, y no puede ser una estimación mecánica del riesgo psicosocial. Las técnicas de evaluación pueden ser cuantitativas, como el FPSICO y el CoPsoQ-ISTAS21, o cualitativas, como la observación, entrevistas y grupos de discusión. También se utilizan métodos de consenso como el método Delphi (INSST, 2024). Según la ISO 45001 los mejores métodos para la evaluación de los Riesgos Psicosociales son:

- El Método FPSICO 3.1, desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, está diseñado para ser utilizado por cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector. Este método implica la distribución de un cuestionario entre los trabajadores, segmentado por departamentos, categorías profesionales u otras diferencias relevantes. Su objetivo es proponer cambios organizativos y de gestión que promuevan un clima psicosocial favorable, identificando simultáneamente condiciones psicosociales desfavorables en cada puesto de trabajo. El cuestionario consta de 75 preguntas que abarcan siete factores principales: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, entre otros (ISO 45001, 2021).
- El Método CoPsoQ ISTAS 21, Versión 2, adaptado a la realidad española a partir del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ), es un procedimiento para evaluar e intervenir preventivamente en los factores de riesgo psicosocial. Este método proporciona un mapa visual de la situación psicosocial en la empresa al conceptualizar cuatro dimensiones generales: exigencias psicológicas en el trabajo, control sobre el trabajo, apoyo social en la empresa, y calidad de liderazgo y compensaciones, dentro de un conjunto más amplio de 21 dimensiones (ISO 45001, 2021).
- El software ISOTools facilita la generación de encuestas para identificar posibles problemas en la organización, permitiendo así la asignación de planes de acción y la designación de responsables para su ejecución (ISO 45001, 2021).

Se emplean técnicas como entrevistas y grupos de discusión junto con la aplicación de cuestionarios específicos, como los de clima laboral, satisfacción en el trabajo, estilos de afrontamiento, patrones de comportamiento, estrés laboral, burnout o acoso laboral (OISS, 2023).

La combinación de diferentes métodos de evaluación proporciona información detallada sobre la situación psicosocial en la empresa. Es esencial que las organizaciones cuenten con departamentos de Seguridad y Salud Ocupacional dedicados a identificar los riesgos psicosociales en el trabajo y desarrollar planes de mejora continua para el bienestar de los empleados.



Material y métodos

Para este estudio se llevó a cabo una investigación de campo que combinó enfoques aplicados y bibliográficos. El trabajo se orientó hacia una metodología cualitativa para comprender los factores psicosociales, complementada con análisis cuantitativos que implicaron el procesamiento estadístico de los datos obtenidos. El estudio abarcó un universo de 130 trabajadores y se desarrolló en un marco de investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario CoPsoQ-istas21, permitiendo la vinculación de los factores psicosociales con la salud de los empleados y la identificación de causas o eventos asociados.

El método CoPsoQ-istas21, referenciado en el NTP 703 y desarrollado por ISTAS21, PSQCAT21, se fundamenta en la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en empresas. Este método se basa en la teoría de demandas-control-apoyo social y se complementa con el modelo de esfuerzo/recompensa. Proporciona un marco de intervención que incluye un cuestionario específico para identificar, localizar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral (Iberley, 2021). Incluye los instrumentos y herramientas que utilizó. Como encuestas, cuestionarios, evaluaciones, estadística y gráficos.

Resultados

Los resultados muestran los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos personal administrativo y operativo de una empresa pública de Cuenca:

Tabla 1
Variables sociodemográficas

	Frecuencia	%
Sexo		
1. Hombre	100	76,92%
2. Mujeres	30	23,08%
Edad		
1. Menos de 31 años	76	58,46%
2. Entre 31 y 45 años	43	33,08%
3. Mas de 45 años	11	8,46%
Departamento o sección		
Puesto de trabajo		
1. Información	3	2,3%
2. Gerente	1	0,8%
3. Abogado	5	3,8%



4. Asistentes administrativos	15	11,5%
5. Salud Ocupacional	4	3,1%
6. Inspectores de transito	15	11,5%
7. Asiste de sistemas	6	4,6%
8. Operadores de Mantenimiento	7	5,4%
9. Agentes pedestres	30	23,1%
10. Fragancia de la Unidad Judicial	9	6,9%
11. Agentes motorizados	15	11,5%
12. Agentes patrullas	20	15,4%

Fuente: Cuestionario CoPsoQ Istan 21 a los funcionarios

En la Tabla 1 se describen las características sociodemográficas de 130 funcionarios, Cuenca cuenta con una mayoría de funcionarios hombres (76,92%) y una minoría de mujeres (23,08%). Predomina el grupo etario de menos de 31 años (58,46%), seguido por aquellos entre 31 y 45 años (33,08%) y una pequeña proporción de más de 45 años (8,46%). En cuanto a los puestos de trabajo, los agentes pedestres representan el grupo más numeroso (23,1%), seguidos por las agentes patrullas (15,4%) y los agentes motorizados (11,5%). Además, hay una cantidad significativa de inspectores de tránsito (11,5%) y asistentes administrativos (11,5%). Otros roles incluyen operadores de mantenimiento (5,4%), asistentes de sistemas (4,6%), personal de salud ocupacional (3,1%), abogados (3,8%) y un gerente (0,8%). Este perfil destaca una fuerza laboral joven y diversa, con un énfasis notable en la vigilancia y el control del tránsito.

Tabla 2
Resultados de las múltiples dimensiones (parte 1)

Dimensiones	Siempre +muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez +Nunca
Exigencias emocionales			
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	53,85%	29,23%	16,92%
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	26,15%	19,23%	54,62%
Doble presencia			
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	26,15%	23,85%	50,00%
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	31,54%	29,23%	39,23%
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	36,15%	23,85%	40,00%
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	26,15%	23,85%	50,00%
Exigencias cuantitativas			
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	27,69%	15,38%	56,92%



Dimensiones	Siempre +muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez +Nunca
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	26,15%	15,38%	58,46%
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	15,38%	20,77%	63,85%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	73,85%	13,85%	12,31%
Ritmo de trabajo			
¿Tienes que trabajar muy rápido?	53,85%	29,23%	16,92%
Exigencias de esconder emociones			
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?	56,92%	13,85%	29,23%
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	37,69%	16,92%	45,38%
Sentimiento de grupo			
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	77,69%	15,38%	6,92%
¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	72,31%	19,23%	8,46%
¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	79,23%	13,85%	6,92%
Apoyo social de compañeros			
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	68,46%	24,62%	6,92%
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	63,85%	23,85%	12,31%
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	63,85%	19,23%	16,92%
Apoyo social de superiores			
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	72,31%	13,85%	13,85%
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	72,31%	13,85%	13,85%
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	72,31%	10,00%	17,69%
Influencia			
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	53,85%	15,38%	30,77%
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	36,15%	19,23%	44,62%
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	51,54%	13,85%	34,62%
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	50,00%	16,92%	33,08%

Fuente: Cuestionario CoPsoQ Istas 21 a los funcionarios

Los datos presentados revelan las percepciones y experiencias de los empleados en varias dimensiones laborales dentro de la organización estudiada. En cuanto a las exigencias emocionales, una mayoría significativa de empleados reporta enfrentar situaciones desgastadoras emocionalmente en su trabajo, con un 53,85% indicando que esto ocurre siempre o muchas veces. Además, un porcentaje considerable, el 54,62%, señala que sólo a veces o nunca se ocupan de los problemas personales de otros empleados, lo que sugiere una diversidad en la atención personal dentro del entorno laboral.



La doble presencia, que implica la dificultad de equilibrar las responsabilidades laborales y familiares, también es una preocupación notable. Un tercio de los empleados (31,54%) menciona que hay momentos en los que necesitarían estar tanto en la empresa como en casa simultáneamente, y un 36,15% siente que el trabajo en la empresa consume tanta energía que afecta negativamente sus tareas domésticas y familiares.

En cuanto a las exigencias cuantitativas, se observa que una proporción considerable de empleados percibe una distribución irregular de tareas que provoca acumulación de trabajo (27,69% siempre o muchas veces), aunque la mayoría (73,85%) afirma tener tiempo suficiente para realizar sus tareas. Sin embargo, un 58,46% indica que a veces o nunca les resulta imposible acabar con todas sus responsabilidades laborales.

El ambiente de trabajo y el apoyo social también emergen como aspectos positivos en la organización. La mayoría de los empleados reporta tener un buen ambiente con sus compañeros (77,69%) y sentirse parte de un grupo (72,31%), además de recibir apoyo significativo de sus colegas en la realización de sus tareas (68,46%). Asimismo, un alto porcentaje (72,31%) señala que su jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas laborales y les proporciona apoyo en sus funciones diarias (72,31%).

Los resultados reflejan un entorno laboral donde los empleados enfrentan desafíos significativos en términos de exigencias emocionales y equilibrio trabajo-vida personal, pero también encuentran apoyo y solidaridad tanto entre sus compañeros como por parte de sus superiores directos. Estos hallazgos subrayan la importancia de gestionar adecuadamente las demandas emocionales y cuantitativas del trabajo para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Tabla 3
Resultados de las múltiples dimensiones (parte 2)

Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
Exigencias emocionales			
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	44,08%	24,15%	31,77%
Tu trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?	53,38%	16,92%	29,70%
Ritmo de trabajo			
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	83,85%	6,46%	9,69%
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	80,69%	9,31%	10,00%
Conflictos de rol			
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	53,00%	19,31%	27,69%
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	59,92%	7,77%	32,31%
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	63,00%	16,23%	20,77%
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	46,08%	16,23%	37,69%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	53,00%	20,85%	26,15%



Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
Estás preocupado/a por ... [b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	53,00%	20,85%	26,15%
si te cambian de tareas contra tu voluntad?	47,62%	20,85%	31,53%
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	54,54%	13,92%	31,54%
Exigencias de esconder emociones			
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	47,54%	14,85%	37,61%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	59,92%	17,77%	22,31%
Inseguridad sobre el empleo			
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	53,00%	9,31%	37,69%
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	63,00%	9,31%	27,69%
Claridad de rol			
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	70,69%	16,23%	13,08%
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	83,77%	5,46%	10,77%
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	78,38%	9,31%	12,31%
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	75,31%	12,38%	12,31%
Previsibilidad			
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	57,62%	10,85%	31,53%
recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	71,46%	10,85%	17,69%
Sentido del trabajo			
¿Tus tareas tienen sentido?	86,08%	9,31%	4,61%
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	91,46%	2,38%	6,16%
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	90,69%	2,38%	6,93%
Calidad de liderazgo			
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	66,85%	13,92%	19,23%
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	72,23%	13,92%	13,85%
¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	78,38%	9,31%	13,09%
¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	3,00%	-3,00%	8,00%
Posibilidades de desarrollo			
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	86,08%	7,00%	6,92%
¿Tu Trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	85,31%	3,92%	10,77%
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	77,62%	12,38%	10,00%
Reconocimiento			
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	42,23%	31,62%	26,15%
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	51,46%	30,08%	18,46%
Confianza vertical			
	3,00%	-3,00%	0,00%



Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	58,38%	16,23%	25,37%
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	56,85%	19,31%	23,85%
Justicia			
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	36,69%	22,15%	40,53%
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	54,54%	13,92%	31,54%
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?			
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	54,54%	24,69%	20,77%

Fuente: Cuestionario CoPsoQ Istan 21 a los funcionarios

Los datos presentados en el estudio revelan diversas percepciones entre los empleados de la organización respecto a sus condiciones laborales. En cuanto a las exigencias emocionales, se observa que un porcentaje significativo de trabajadores reporta sentirse afectados emocionalmente por su trabajo (44,08% en gran medida) y lo consideran desgastador emocionalmente (53,38% en gran medida). Además, la mayoría percibe la necesidad de mantener un ritmo de trabajo alto (83,85% en gran medida) durante toda la jornada laboral (80,69% en gran medida), lo que indica una intensidad laboral constante que podría influir en su bienestar emocional y físico.

El estudio también revela preocupaciones significativas respecto al conflicto de rol en el trabajo. Un número considerable de empleados informa que deben realizar tareas que generan opiniones divididas (53,00% en gran medida), enfrentan exigencias contradictorias (59,92% en gran medida) y consideran que algunas tareas podrían realizarse de manera diferente (63,00% en gran medida). Estas percepciones sugieren un desafío continuo en la gestión de expectativas y roles dentro de la organización.

En términos de seguridad laboral, muchos empleados expresan inquietudes sobre las condiciones de trabajo, incluyendo cambios involuntarios en el lugar de trabajo, horarios y tareas asignadas (alrededor del 50% en gran medida). Esta incertidumbre puede afectar la estabilidad emocional y la percepción de seguridad en el empleo entre los trabajadores, influyendo en su compromiso y satisfacción laboral.

Los hallazgos subrayan la complejidad de las dinámicas laborales dentro de la organización estudiada, con desafíos significativos en términos de exigencias emocionales, conflictos de rol y seguridad laboral. Estos aspectos no solo afectan el bienestar individual de los empleados, sino también la dinámica organizacional en general, destacando la importancia de estrategias efectivas de gestión del trabajo y apoyo al personal para mejorar el clima laboral y la productividad.



Discusión

La discusión de los resultados revelados en este estudio sugiere similitudes y disparidades con investigaciones previas sobre el ambiente laboral y las experiencias de los empleados. En términos de exigencias emocionales, donde un 53,85% de los empleados reporta enfrentar situaciones desgastadoras emocionalmente, estos hallazgos son consistentes con estudios que destacan el impacto emocional del trabajo en diversos contextos laborales (Perez y Filella, 2019). Sin embargo, la baja proporción (54,62%) que señala ocuparse a veces o nunca de los problemas personales de otros empleados contrasta con investigaciones que subrayan la importancia del apoyo interpersonal en el lugar de trabajo para mitigar el estrés emocional (Salas, 2023).

La noción de doble presencia, evidenciada por el 31,54% de los empleados que sienten la necesidad de estar en la empresa y en casa simultáneamente, refleja una preocupación común en estudios sobre conciliación trabajo-familia (OIT, 2024). Este aspecto se intensifica con el 36,15% que percibe que el trabajo afecta negativamente sus responsabilidades domésticas, indicando una carga adicional que puede impactar en el bienestar personal y familiar, como se ha observado en otros contextos laborales exigentes.

En relación a las exigencias cuantitativas, la percepción de una distribución irregular de tareas que provoca acumulación de trabajo (27,69%) y el desafío que representa para el 58,46% cumplir con todas sus responsabilidades laborales reflejan problemas persistentes en la gestión de carga de trabajo, similar a lo observado en investigaciones sobre carga laboral y efectividad organizacional (Sanchez, 2019).

Por otro lado, los aspectos positivos como el buen ambiente con compañeros (77,69%) y el apoyo recibido tanto de colegas como de jefes (72,31%) subrayan la importancia de las relaciones sociales y el liderazgo efectivo en la promoción de un entorno laboral saludable y productivo, consistentes con literatura que destaca el impacto positivo del apoyo social en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (LHH, 2023).

En relación a las exigencias emocionales, donde un significativo porcentaje de empleados reporta sentirse emocionalmente afectados por su trabajo y lo considera desgastador, estos hallazgos están alineados con estudios que destacan el impacto negativo del estrés laboral en la salud y bienestar de los trabajadores (ADA, 2022). Este fenómeno sugiere la necesidad de estrategias organizacionales que promuevan un manejo efectivo del estrés y apoyo emocional para mejorar la salud mental de los empleados.

El conflicto de rol también emerge como un tema relevante en este estudio, con una proporción considerable de empleados enfrentando exigencias contradictorias y realizando tareas que generan opiniones divididas. Esta situación es consistente con investigaciones que subrayan la importancia de clarificar roles y expectativas para reducir la ambigüedad y mejorar la satisfacción laboral (Rodriguez y Dabos, 2017). La gestión efectiva de roles podría mitigar la tensión percibida y mejorar la cohesión organizacional.



Conclusiones

En este estudio, se han explorado diversas dimensiones del entorno laboral que impactan directamente en la experiencia de los empleados dentro de la organización estudiada. Los resultados revelan que una proporción considerable de trabajadores enfrenta desafíos emocionales significativos, con más de la mitad indicando que su trabajo les afecta emocionalmente de manera frecuente o constante. Esta carga emocional se complementa con la percepción de una alta intensidad en el ritmo de trabajo, donde la mayoría siente la presión de mantener un ritmo alto durante toda la jornada laboral. Además, la complejidad de equilibrar las responsabilidades laborales con las personales, conocida como doble presencia, se destaca como otra área de preocupación, evidenciando que una parte significativa de los empleados siente que su trabajo consume energía que podría destinarse a sus tareas domésticas y familiares.

Por otro lado, a pesar de estos desafíos, el estudio también resalta aspectos positivos en el entorno laboral. La mayoría de los empleados informa de un buen ambiente de trabajo y de sentirse parte de un grupo cohesionado, lo que subraya la importancia de las relaciones sociales y el apoyo entre colegas como elementos clave para el bienestar y la satisfacción laboral. Asimismo, la percepción positiva hacia los superiores directos es notable, ya que una gran proporción de empleados considera que sus jefes están accesibles y dispuestos a escuchar sus preocupaciones laborales, proporcionando un apoyo efectivo en la ejecución de sus funciones diarias. Estos aspectos sugieren que, a pesar de los desafíos identificados, la organización está comprometida con la promoción de un entorno laboral que fomente la colaboración, el apoyo mutuo y el desarrollo profesional de sus empleados.

Los resultados de este estudio también proporcionan una visión detallada de las percepciones y experiencias de los empleados en relación con sus condiciones laborales dentro de la organización estudiada. Las altas exigencias emocionales y la intensidad del ritmo de trabajo son aspectos destacados, con un número significativo de trabajadores reportando impactos emocionales y la necesidad de mantener un ritmo elevado durante toda la jornada laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar adecuadamente las demandas emocionales para mitigar el desgaste y promover un entorno laboral más saludable y equilibrado.

Además, la presencia de conflictos de rol y la percepción de inseguridad laboral entre los empleados destacan desafíos adicionales dentro de la organización. La gestión efectiva de estas dinámicas es crucial no solo para el bienestar individual de los empleados, sino también para fortalecer la cohesión y eficacia organizacional. En respuesta a estos hallazgos, se recomienda implementar estrategias que fomenten la claridad en los roles, la gestión proactiva de conflictos y la mejora de la seguridad laboral, con el objetivo de promover un ambiente laboral más satisfactorio y productivo para todos los involucrados.



Referencias bibliográficas

Acosta, P., Quinatoa, S., & Campaña, M. (2023). Evaluación de riesgos psicosociales en Agentes Civiles de Tránsito. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de Scielo: <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/6029>

Acosta, P., Quinatóa, S., & Campaña, M. (04 de 09 de 2023). Evaluación de riesgos psicosociales en Agentes Civiles de Tránsito. (A. U. Indoamérica, Ed.) Obtenido de Universidad Tecnológica Indoamérica: <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/6029/1/QUINATOA%20YANSALEMA%20SOFIA%20NATALIA%20Y%20CAMP%c3%91A%20CASTRO%20MELANY%20ALEJANDRA.pdf>

Arias, L., & Marín, I. (2021). Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/_9_ART-6.pdf

ASIPREX. (2 de 12 de 2021). ASIPREX. Obtenido de ASIPREX: <https://asiprex.com/noticia-factores-y-riesgos-laborales-psicosociales-conceptualizacion-historia-y-cambios-actuales/>

Asociación Chilena de Seguridad. (16 de 12 de 2022). ACHS. Obtenido de ACHS: https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/8-factores-psicosociales/4-material-de-evaluaci%C3%B3n/mini-manual-riesgos-psicosociales.pdf?sfvrsn=64888319_2#:~:text=Los%20Riesgos%20Psicosociales%20son%20entendidos%20como%20todas%20las,de%20quienes%20

Constitución de la República del Ecuador. (2024). Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>

Cotonieto, E. (2018). Obtenido de <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3836/HTML3836>

Encalada, M. C. (2022). CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA TERMINAL PORTUARIA EN GUAYAQUIL. ECA Sinergia.

FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA. (2024). FUNIBER. Obtenido de FUNIBER: <https://www.funiber.org/higiene-en-el-trabajo>

Gestión. (2022). Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador. (C. MULTIPLICA, Ed.) GESTION. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/cifras/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador>

González, Y. (2013). Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/117/Importancia%20de%20la%20id%20entificaci%C3%B3n%20y%20medici%C3%B3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1>



Iberley. (08 de 03 de 2021). Iberley. Obtenido de Iberley: <https://www.iberley.es/temas/metodos-evaluacion-psicosocial-copsoq-istas-21-63772>
IMF . (2024). IMF. Obtenido de IMF: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion riesgos-laborales/lectura-recomendada/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-cuales-son-y- cuales-son-las-causas/>

INSST. (s.f.). Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>
INSST. (Marzo de 2024). Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2011.%20Efectos%20de%20la%20exposici%C3%B3n%20a%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial.pdf>

INSST. (2024). Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/seguridad-en-el-trabajo>
INSST. (03 de 2024). INSST. Obtenido de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2010.%20Factores%20de%20riesgo%20psicosocial.pdf>

Intriago, F., & Esteban, J. (2018). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DERECHO DEL TRABAJO (Vol. 5).

ISO 45001. (2021). Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/mejores-metodos-para-la-evaluacion-de-los-riesgos-psicosociales/>

ISO 45001. (09 de 06 de 2021). Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/que-son-los-factores-psicosociales-y-por-que-gestionarlos/>

ISTAS. (2024). Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>

Matos, M. (28 de 10 de 2021). UPN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Obtenido de UPN UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28547/Matos%20Poma%20Melina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Trabajo. (10 de 2018). Ministerio de Trabajo. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>

Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. (2017).

OISS. (1 de 12 de 2023). Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2023/12/1-Metodologia-para-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf>

OIT. (2024). International Labour Organization. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/wcms_227402.pdf



OMS. (17 de 09 de 2021). OMS. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>

OSHA. (2022). OSHA. Obtenido de OSHA: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

OSHA-EU. (2022). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

Paredes, T. (05 de 2021). DSpace Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de DSpace Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20384/1/UPS-GT003248.pdf>

Paredes, T. (05 de 2021). DSpace Universidad Politecnica Salesiana Ecuador. Obtenido de DSpace Universidad Politecnica Salesiana Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20384/1/UPS-GT003248.pdf>

Quironprevencion. (17 de julio de 2018). Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>

Rebagliatisalud. (03 de 2021). Rebagliatisalud. Obtenido de Rebagliatisalud: <https://rebagliatisalud.edu.pe/que-es-la-salud-laboral-segun-la-oms/>

Rivera, D., Nidia, B., Carrillo, S., Santos, J., & Silva, G. (2019). Educación para la salud laboral: Perspectivas teóricas desde la intervención. 7. Obtenido de https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_5_2019/5_educacion_salud_laboral.pdf

Sanchez, Cristina. (2019). Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30217/1/1804748083%20Cristina%20Andrea%20Soliz%C3%A1nchez%20L%C3%B3pez.pdf>

Soliz, A. (30 de 01 de 2020). Studocu. Obtenido de Studocu: <https://www.studocu.com/cl/document/instituto-profesional-iacc/ergonomia/alejandro-solis-s4-tarea/27301819>

Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. Trascender contab. gest, 7(2). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200071

TIEMPO. (12 de 03 de 2021). TIEMPO. Obtenido de TIEMPO: <https://tiempolaboral.com/que-es-la-salud-laboral/>

UNIR. (21 de 04 de 2022). Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-psicosociales-trabajo/>



UNIR. (19 de 01 de 2023). UNIR. Obtenido de UNIR:
<https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/>

Universidad Laica Eloy Alfaro. (2024). Studocu. Obtenido de Studocu:
<https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-elyo-alfaro-de-manabi/psicologia-social/riesgos-psicosociales/5416510>

USO. (31 de 08 de 2020). USO Unión Sindical Obrera. Obtenido de USO Unión Sindical Obrera: <https://www.uso.es/violencia-en-el-trabajo-riesgo-psicosocial-laboral/>

Villegas, M. (26 de 05 de 2020). El Reto de las Nuevas Dinámicas Organizacionales. Revista Empresarial. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/empresas/pymes-empresas/consultoria/el-reto-de-las-nuevas-dinamicas-organizacionales/>

Weaver, M. (6 de 07 de 2021). Excelsior University. Obtenido de Excelsior University: <https://www.excelsior.edu/es/article/what-is-occupational-health/>





Conflictos de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

