

**UNIVERSIDAD CATÓLICA**

**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**TEMA:**

Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil.

**AUTORAS:**

Aguilar Condoy Mónica Elizabeth  
Reyes Campoverde Gema Elizabeth

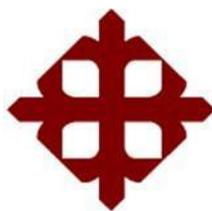
**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**

**TUTOR:**

Ing. Piloso Rodríguez Carlos Jimmy

**Guayaquil, Ecuador**

10 de agosto del 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL**  
**LABORAL**  
**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Aguilar Condoy Mónica Elizabeth y Reyes Campoverde Gema Elizabeth, como requerimiento parcial para la obtención del Posgrado Académico de **Maestrante en Trabajo Social con mención Social laboral**.

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Carlos Jimmy Piloso, Mgs.**

**REVISOR(ES)**

---

**Lic. Carlos Ramírez Rave, Mgs.**

---

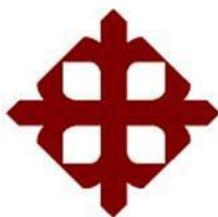
**Lic. Paola Mejía Ospina, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Lic. Paola Mejía Ospina, Mgs.**

**Guayaquil, a los 10 del mes de agosto del año 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL  
LABORAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotras, Aguilar Condoy Mónica Elizabeth y Reyes Campoverde Gema Elizabeth**

**DECLARAMOS QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del Posgrado Académico de **Maestrante en Trabajo Social con mención socio laboral**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 10 del mes de agosto del año 2023**

**Autoras**

---

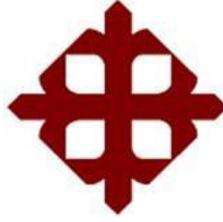
**Aguilar Condoy Mónica Elizabeth**

**C.I. 070675173-2**

---

**Reyes Campoverde Gema Elizabeth**

**C.I. 312289950**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL**  
**LABORAL**

**AUTORIZACIÓN**

**Nosotras, Aguilar Condoy Mónica Elizabeth y Reyes Campoverde Gema Elizabeth**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación, “**Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del Posgrado Académico de **Maestrante en Trabajo Social con mención socio laboral** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 10 del mes de agosto del año 2023**

**Autoras**

---

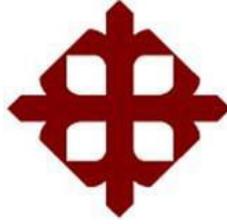
**Aguilar Condoy Mónica Elizabeth**

**C.I. 070675173-2**

---

**Reyes Campoverde Gema Elizabeth**

**C.I. 312289950**



# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## SISTEMA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL

#### INFORME DE URKUND

**URKUND**

Documento: [PROYEC-1.DOC](#) (D172031679)

Presentado: 2023-07-12 16:31 (-05:00)

Presentado por: maestría.trabajosocial@cu.ucsg.edu.ec

Recibido: lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Monica Aguilar y Gema Reyes - Urkund Maestría en Trabajo Social [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 43 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / (null)
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO / (null)
	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil / (null)
	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil / (null)
	Universidad Técnica Particular de Loja / (null)
	Pontificia Universidad Católica del Ecuador / (null)
	FUNIBER / (null)
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO / (null)
	UNIVERSIDAD DE CUENCA / (null)

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Maestría de Trabajo Social con mención Socio Laboral

TEMA:

Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil.

AUTORAS:

Aguilar Condoy Mónica Elizabeth Reyes Campoverde Gema Elizabeth

Previo a la obtención del grado Académico de:

MAGISTER EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL

TUTOR: Ing. Carlos Jimmy Piloso

Guayaquil, Ecuador 11 de junio del 2023

## **AGRADECIMIENTO**

A la primera persona que quiero agradecer es a mi esposo Andrés Valdez por su apoyo incondicional, y motivación para que este sueño se realice.

A mis padres y hermanos por aportar con educación y apoyarme en mis decisiones.

A mi tutor Carlos Piloso por su ayuda y conocimientos para llegar a la culminación de este proyecto.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, al Sistema de Posgrado, a todos los docentes que impartieron sus conocimientos académicos y a mis compañeros de clase, quienes a través de sus experiencias aportaron para el desarrollo de este proyecto.

¡Gracias a todos!

***Aguilar Condoy Mónica Elizabeth***

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a todo personal docente que con amor y dedicación impartieron sus conocimientos académicos en mi formación ética y profesional, a mis compañeros/as de aula los cuales compartí experiencias y momentos alegres en mi formación de maestrante

A la Directora Mgsc. Paola Mejía por su acompañamiento, quien, con sus conocimientos, su experiencia, y la motivación ha logrado conseguir que la primera cohorte llegue hasta final en conjunto.

***Reyes Campoverde Gema Elizabeth***

## **DEDICATORIA**

Durante la realización y ejecución de este proyecto, viví muchas situaciones difíciles; por ello quiero dedicar a quienes estuvieron durante este proceso, a mi amado esposo Andrés Valdez quien gracias a sus cuidados y motivación pude tener fuerzas para continuar con este reto, a mis padres Martha Condoy y Gabriel Aguilar que con sus oraciones mi recuperación fue un éxito, a mis hermanos Anthony y Evelyn que ocuparon su tiempo cuidándome durante mi recuperación. Y en especial a Dios quien hizo posible que continúe aquí en este planeta tierra para seguir junto a mis seres queridos y culminar con este gran proyecto.

***Aguilar Condoy Mónica Elizabeth***

Cada uno de mis logros lo dedico a Dios por darme la fortaleza en cada momento y superar cada obstáculo, a mi esposo quién ha creído en mí siempre, a mi madre por darme la vida y por ser mi hombro en todo tiempo, a mi hijo Ely por recargarme de energía cada día y así poder continuar, a mis suegros les agradezco por siempre estar prestos a ser soporte y guía en cada momento.

Dedico también a toda mi familia quienes han sido parte de todo el proceso de estudios, por la motivación cada día, y por creer en mí siempre.

***Reyes Campoverde Gema Elizabeth***

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	XII
ABSTRACT.....	XIII
Capítulo I: Diseño del Proyecto de Investigación.....	1
1.1. Introducción .....	1
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. Pregunta Investigativa.....	4
1.3.1. Subpregunta Investigativa.....	4
1.4. Antecedentes .....	4
1.5. Planteamiento del Problema .....	5
1.6. Justificación del Estudio .....	6
1.7. Marco Teórico y Conceptual.....	8
1.7.1. Riesgos Psicosociales.....	8
1.7.1.1. Factores de Riesgos Psicosociales. ....	10
1.7.1.2. Tipos de Riesgos Psicosociales. ....	12
1.7.1.3. Evaluación de los Riesgos Psicosociales. ....	14
1.7.1.4. Relación de Riesgo Psicosocial con el Clima Organizacional.....	16

1.7.2. Clima Laboral .....	17
1.7.2.1. Tipos de Clima Laboral.....	19
1.7.2.2. Factores que Afectan el Clima Laboral.....	22
1.7.2.3. Dimensiones del Clima Laboral.....	24
1.7.3. El Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales .....	28
1.7.3.1. Acciones del Trabajador Social en el Clima Laboral.....	29
1.7.3.2. Intervención del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales que Afectan el Clima Laboral.....	31
1.8. Hipótesis .....	32
1.9. Variables.....	32
Capítulo II: Hallazgos de la Investigación.....	33
2.1. Diseño Metodológico.....	33
2.1.1. Paradigma .....	33
2.1.2. Enfoque .....	33
2.1.3. Tipo de investigación .....	34
2.1.4. Nivel de estudio .....	34
2.1.5. Método .....	35
2.1.6. Población a investigar, muestra y tipo de muestreo .....	35
2.1.7. Técnica a utilizar .....	36
2.1.8. Plan de recolección y análisis de la información.....	36

2.2. Resultados .....	37
2.2.1. Resultado del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales de la empresa NEDETEL.....	37
2.2.2. Resultado del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales de la empresa Nexum Corp.....	43
2.2.3. Análisis comparado del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales de la empresa NEDETEL y Nexum Corp .....	46
2.3. Análisis y efecto al clima organizacional. - .....	49
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES .....	53
Referencias Bibliográficas .....	54
Anexos .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Interpretación de resultados .....	37
Tabla 2. Evaluación de riesgo psicosocial - NEDETEL .....	37
Tabla 3. Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial - NEDETEL .....	38
Tabla 4. Evaluación de riesgo psicosocial – Nexum Corp.....	43
Tabla 5. Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial – Nexum Corp.....	44

## RESUMEN

Se realiza el presente estudio mediante el objetivo que permite identificar el riesgo psicosocial con mayor influencia que afectan al clima laboral en dos empresas de la ciudad de Guayaquil, se compararon los resultados de cuestionarios aplicados en las empresas Nedetel y Nexum Corp en diferentes dimensiones relacionadas con el trabajo, como la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, el liderazgo, el margen de acción y control, la organización del trabajo, la recuperación y el soporte y apoyo, aplicando una metodología bajo el paradigma positivista, mediante un enfoque cuantitativo, con el tipo de investigación básica mediante una prueba de riesgo psicosocial, que tuvo como objetivo recopilar datos sobre los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo e identificar cualquier posible factor contribuyente para determinar la afectación en el clima organizacional, a 100 personas que conforman la empresa e Nedetel y 125 personas que conforman a la empresa Nexum Corp. Los resultados permitieron conocer que dentro del estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan de manera incipiente al clima organizacional en empresas de ventas de la ciudad de Guayaquil, revelando las diferencias significativas en la percepción de los riesgos psicosociales entre Nedetel y Nexum Corp., mismas que tienen un impacto directo en el clima organizacional y el bienestar de los empleados, en la dimensión de carga y ritmo de trabajo los empleados de pueden estar experimentando niveles más altos de estrés y presión en el trabajo. Los resultados de la investigación desprendidos ameritan que es necesario presentar y recomendar un plan de acción, enfocado en procesos de mejora para beneficio del ambiente laboral, evidenciando que los empleados de ambas empresas pueden sentirse más satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se les ofrecen, lo que puede mejorar su motivación y compromiso.

**Palabras Claves:** Estudio Comparado, riesgos psicosociales, clima organizacional, empresas, ventas.

## ABSTRACT

The present study is carried out through the objective that allows to identify the psychosocial risk with the greatest influence that affect the work environment in two companies in the city of Guayaquil, the results of questionnaires applied in the company's Nedetel and Nexum Corp were compared in different dimensions related to work, such as workload and pace, skills development, leadership, margin of action and control, work organization, recovery, and support, applying a methodology under the positivist paradigm, through an approach quantitative, with the type of basic research through a psychosocial risk test, which aimed to collect data on psychosocial risks in the workplace and identify any possible contributing factor to determine the impact on the organizational climate, to 100 people who make up the company and Nedetel and 125 people that make up the company Nexum Corp. The results allowed us to know that within the comparative study of the psychosocial risks that affect the organizational climate in an incipient way in sales companies in the city of Guayaquil, revealing the significant differences in the perception of psychosocial risks between Nedetel and Nexum Corp., which have a direct impact on the organizational climate and the well-being of employees, in the dimension of workload and rhythm, employees may be experiencing higher levels of stress and pressure at work. The results warrant that it is necessary to present and apply an action plan, focused on improvement processes for the benefit of the work environment, evidencing that the employees of both companies can feel more satisfied with the opportunities for growth and professional development offered to them, which It can improve your motivation and commitment.

**Keywords:** Comparative Study, psychosocial risks, organizational climate, companies, sales.

## **Capítulo I: Diseño del Proyecto de Investigación**

### **1.1. Introducción**

Los cambios constantes que puede atravesar una empresa son difíciles de evadir, sin embargo los cambios organizacionales, la implementación de algún proceso, el ingreso de nuevos compañeros de trabajo, implementación de un cargo, el cambio de jefe inmediato, gerente o directivo, este conjunto de acciones conlleva a que no se pueda observar detalladamente la influencia que tiene cada uno de ellos en los colaboradores, de cómo están las relaciones interpersonales, de conocer cuál es el sentir de ellos, cuál es su pensamiento y aporte en cuanto a los cambios que se estén dando, y con más énfasis en como toda esta transformación les afecta en cuanto a la motivación tanto individual y como equipo de trabajo para el logro de los resultados.

En cuanto a la empresa Nexumcorp tiene impacto directo en la economía empresarial, por cuanto a que los diferentes cambios que se generan, van relacionados con el recurso humano de manera generalizada en todos los departamentos y en la forma de cómo quede reestructurada la nueva imagen organizacional, sus funciones, políticas y nuevos procesos que repercutan en el recurso humano, siendo una corporación que ha desarrollado varias marcas y líneas de negocio relacionadas al sector automotor, con presencia a nivel nacional lo que le ha permitido construir una imagen sólida como representantes y distribuidores de marcas de prestigio mundial.

Sin embargo, la empresa Nedetel, como un operador de telecomunicaciones con capital 100% ecuatoriana que presta Servicios de Telecomunicaciones Nacionales e internacionales, y con 15 años de experiencia en el mercado de las telecomunicaciones, ha logrado posesionarse como uno de los proveedores de Servicio de internet (ISP) y portador más grande a nivel nacional.

Cabe destacar, que los cambios que se generen de manera interna en las empresas, todo el recurso humano tendrá que volver a recibir capacitaciones para desaprender algo de lo que ya estuvieron acostumbrado a realizar y adaptarse a un nuevo cambio, a recibir nuevas directrices y tener claro que todo eso conlleva altos costes que representan gastos para la empresa, y esto es justo uno de los riesgos empresariales de los que tiene que hacer frente toda organización empresarial de acuerdo al cambio, y tener presente que los productos y/o servicios que se ofrezcan, tendrían que ser lo suficientemente superiores a los anteriores, de manera que se pueda justificar económicamente la fusión y costes de todo el personal administrativo y operativo, con el fin de lograr alcanzar un clima organizacional agradable y comfortable. (Rodríguez, 2020)

Existen diferentes factores en los que se encuentran los riesgos psicosociales, los mismos que no permiten el avance de uno o varios colaboradores de la empresa, en este proyecto nos enfocaremos más en cómo afecta en el clima organizacional.

Probablemente en algún momento los colaboradores de cualquier nivel de la estructura, ha experimentado o presenciado alguna energía no agradable, los mismos que pueden ser por la sobrecarga de actividades, déficit en la comunicación con las demás áreas en algún tiempo de estancia dentro de la empresa, y esto ha llevado a la disminución de productividad, bajo rendimiento hasta llegar a enfermedades laborales.

Todos estos cambios han repercutido en acciones y estrategias diferentes en los procesos administrativos, que repercuten en su ejecución por ser más complejos y que pueden ser motivo de resultados físicos, sociales y psicológicos negativos por parte del personal administrativo y operativo, al no tener la capacitación o destreza necesaria para adaptarse al cambio, corriendo el riesgo incluso a una renuncia o despido laboral.

La baja comunicación entre áreas afecta de gran manera al correcto desarrollo de las funciones de cada uno de los diferentes cargos, puesto que retrasan procesos, así mismo la poca o nada preocupación de los jefes inmediatos a mantener a su equipo en armonía, atendido, y motivado para generar un cálido ambiente laboral, y así generar más ventas, llegar al cliente externo con una correcta actitud y porque no, sobrepasar la meta.

Riesgo psicosocial. – se refiere a las desencadenantes acciones negativas que pueden afectar el desarrollo organizacional y estos a su vez, generar ansiedad, tensión, y estrés laboral entre todos los colaboradores de una empresa, al influir en sus derechos, salud mental y cobertura legal que los ampara, y que acarrearía al desequilibrio organizacional. (Mariano, Topa, & García, 2019)

Clima laboral. – se lo puede definir como el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve un equipo de personas que colaboran en una organización, como por ejemplo la comodidad, satisfacción de pertenecer a la empresa, crecimiento personal y profesional, incentivos, entre otros. Dicho de otro modo, es la sensación de satisfacción o de cansancio, en el medio que se está ejerciendo su actividad laboral. (Olaz & Ortiz, 2022)

Conflicto laboral. – se entiende al fenómeno social en el que dos o más personas presentan percepciones opuestas en el desarrollo de sus actividades laborales, las mismas que declinan el ambiente organizacional y sus intereses. (La Rosa & Rivas, 2018)

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo General***

Identificar el riesgo psicosocial con mayor influencia que afectan al clima laboral en dos empresas de la ciudad de Guayaquil.

### ***1.2.2. Objetivos Específicos***

Realizar un estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan de manera incipiente al clima organizacional en empresas de ventas de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022.

Recomendar un Plan de Acción en base a los resultados, enfocado en procesos de mejora para beneficio del ambiente laboral en base a los resultados obtenidos.

### **1.3. Pregunta Investigativa**

¿Cuál es el factor del riesgo psicosocial que tiene mayor influencia en el clima laboral y afecte el crecimiento personal y profesional de los colaboradores?

#### ***1.3.1. Subpregunta Investigativa***

¿Qué cambios son los que más afectan al ambiente laboral?

### **1.4. Antecedentes**

La OIT siempre ha considerado que las políticas y las acciones destinadas a mejorar las condiciones de trabajo son primordiales para lograr una paz, al garantizar a toda una justa distribución de los frutos del progreso e impedir una carrera de igualación a la baja de los derechos de los trabajadores en y entre los países. La protección laboral implica proteger a los trabajadores de la explotación, de los riesgos de enfermedades o accidentes, de ingresos bajos o inestables, de horarios de trabajo que no pueden ser previstos y de jornadas de trabajo sumamente largas. Así mismo, refuerza la capacidad de los trabajadores y de sus familias para perseguir el bienestar material en condiciones de libertad y dignidad, seguridad económica e igualdad de oportunidades, y para adaptarse a la evolución de las circunstancias laborales y vitales. Aunque el concepto de protección laboral se ha ido forjando, principalmente, con el propósito de dar respuesta a las necesidades de los trabajadores asalariados, abarca también a

los trabajadores independientes, sobre todo por lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo (SST). (Oficina Internacional del Trabajo, 2015)

### **1.5. Planteamiento del Problema**

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo:

- 1) El imperativo del desarrollo;
- 2) La transformación tecnológica;
- 3) La intensificación de la competencia a escala mundial; y
- 4) La mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del estado.

Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población. (Gil-Monte, 2012)

La definición del concepto de riesgo (Art. 4 Ley de Prevención de Riesgos Laborales), establece los elementos de la probabilidad de su ocurrencia y de la gravedad de sus consecuencias como elementos centrales que delimitan a sus características y que se aplican a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo.

La relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de los riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable. Como en otros riesgos, todas las combinaciones son posibles, y como en los otros riesgos, algunos de los psicosociales pueden ser triviales graves o intolerables. En este último caso estaríamos antes los riesgos psicosociales que se definirían como aquellos que tiene una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación a estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones, o estados del organismo con una alta probabilidad de daños la salud de los trabajadores de forma importante (Confederación de empresas de Málaga, 2013, pág. 17)

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales debe tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante.

## **1.6. Justificación del Estudio**

La presente investigación está encaminada a realizar un estudio comparativo de los riesgos psicosociales que afecten de manera significativa en el clima laboral de empresas de ventas que se ven afectadas por los cambios referentes a la estructura organizacional, políticas e instancias que acarrearán situaciones de vulnerabilidad en el recurso humano, sin embargo, en

la actualidad se requiere mayor responsabilidad en las organizaciones para lograr una eficiente y eficaz administración en el área de talento humano, por lo que se necesita profesionales sumamente calificados acorde a sus cargos, e implementación de nuevas tecnologías en la gestión de talento humano, que ayuden a disponer las herramientas pertinentes y necesarias para que cada persona de acuerdo a sus capacidades, destrezas y perfil profesional, pueda cuidar meticulosamente la información y planes de acción que permitan ejecutar eficientemente las estrategias orientadas a la misión y visión empresarial. (Abril Freire, 2018)

La necesidad de conocer los riesgos psicosociales, apunta precisamente a suplir todas las carencias de un clima laboral pesado y que a su vez esto se convierta en un ambiente constituido por buenas relaciones interpersonales, en donde se pueda lograr un verdadero equipo de trabajo, con aras de mejorar la incidencia del desempeño laboral en la organización, en donde exista el compromiso y lealtad por parte de cada uno de los que conforman el recurso humano, hasta ir disipando la motivación a nivel profesional y personal. Las empresas requieren un cambio en talento humano y su desempeño laboral en el desarrollo personal, teniendo en cuenta que lo más importante en una organización es el talento humano. (Guevara Manzano, 2014)

## **1.7. Marco Teórico y Conceptual**

### ***1.7.1. Riesgos Psicosociales***

Para Naranjo (2021) “los riesgos psicosociales se refieren a los factores psicológicos y sociales que pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar mental y físico de un individuo” (p.34). Estos riesgos pueden surgir de una amplia gama de factores, incluido el estrés relacionado con el trabajo, las malas condiciones laborales, la falta de seguridad laboral y el aislamiento social.

Una definición ampliamente utilizada de riesgos psicosociales es la de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que los define como “circunstancias en el lugar de trabajo que tienen el potencial de dañar el bienestar mental y físico de los empleados” (Colmenares et al., 2019, p.54). Esta definición destaca que los riesgos psicosociales pueden originarse en el lugar de trabajo y abarca una amplia gama de factores que pueden afectar el bienestar de un empleado.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) proporciona otra definición, que define los riesgos psicosociales como “el daño potencial para la salud mental y el bienestar resultante de factores relacionados con el trabajo, como un diseño organizativo deficiente, una gestión inadecuada, inseguridad laboral e interferencia entre el trabajo y el hogar” (Moreno y León, 2020). Esta definición enfatiza el vínculo entre los factores organizacionales y el daño potencial a la salud mental y el bienestar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define los riesgos psicosociales como “condiciones en el lugar de trabajo que tienen el potencial de causar problemas de salud física o psicológica, como estrés a largo plazo, intimidación y acoso” (Reina, 2020). Esta definición destaca que los riesgos psicosociales pueden causar problemas de salud física y psicológica, y

también incluye ejemplos específicos de riesgos como el estrés a largo plazo, la intimidación y el acoso.

La Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) de los Estados Unidos define los riesgos psicosociales como “factores psicológicos, sociales y organizacionales en el lugar de trabajo que pueden afectar la salud y la seguridad de los trabajadores” (Salvador Moreno, 2019). Esta definición enfatiza la naturaleza multidimensional de los riesgos psicosociales, que pueden incluir factores psicológicos, sociales y organizacionales.

En todas estas definiciones, los riesgos psicosociales se entienden como condiciones que pueden perjudicar el bienestar mental y físico de los trabajadores y que pueden originarse en diferentes áreas y factores, incluido el lugar de trabajo. Existe un consenso general de que los riesgos psicosociales abarcan una amplia gama de factores que pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental de un individuo.

En general, los riesgos psicosociales se pueden clasificar en tres tipos principales: riesgos organizacionales, riesgos relacionales y riesgos individuales.

- Los riesgos organizacionales se refieren a factores que se originan en la organización, como la mala gestión, la falta de control del trabajo, la mala comunicación y las malas condiciones de trabajo.
- Los riesgos relacionales se refieren a factores que se originan en las interacciones entre los empleados, como la intimidación, el acoso y la discriminación.
- Los riesgos individuales se refieren a factores que se originan en las características personales de un individuo o factores externos como el estrés, el agotamiento y el aislamiento social.

También vale la pena señalar que algunos grupos son más propensos a experimentar riesgos psicosociales, como, por ejemplo, los empleados de grupos minoritarios o con discapacidades físicas o mentales pueden tener desafíos adicionales que enfrentar.

En conclusión, los riesgos psicosociales pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar mental y físico de un individuo. Surgen de una amplia gama de factores, incluido el estrés relacionado con el trabajo, las malas condiciones laborales, la falta de seguridad laboral y el aislamiento social. Es importante que las organizaciones sean conscientes de estos riesgos y adopten estrategias para abordarlos con el fin de promover el bienestar de sus empleados.

#### **1.7.1.1. Factores de Riesgos Psicosociales.**

“Los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones en el entorno social y psicológico que pueden contribuir al desarrollo de problemas de salud física y mental” (Lima et al., 2021). Estos factores pueden tener un amplio impacto en el bienestar de un individuo y pueden afectar su capacidad para trabajar y funcionar en su vida diaria. Algunos ejemplos de factores de riesgo psicosocial incluyen:

- a) **Estrés relacionado con el trabajo:** Esto puede surgir de una variedad de factores, como altas cargas de trabajo, plazos ajustados, falta de control sobre los procesos de trabajo y mala gestión. Puede conducir a una variedad de problemas de salud física y mental, que incluyen ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares.
- b) **Intimidación:** Esto puede tomar muchas formas, como abuso verbal, agresión física y exclusión social. La intimidación puede tener un impacto severo en la salud mental de un individuo, lo que genera sentimientos de miedo, impotencia e inutilidad. También puede provocar problemas de salud física, como dolores de cabeza, problemas estomacales y presión arterial alta.

- c) **Malas condiciones de trabajo:** Estas pueden incluir iluminación inadecuada, mala ventilación, contaminación acústica y altos niveles de contaminación. Estos pueden conducir a una variedad de problemas de salud física, como trastornos musculoesqueléticos, problemas respiratorios y pérdida de audición inducida por el ruido.
- d) **Falta de seguridad laboral:** esto puede surgir de una serie de factores, como la reducción de personal, la subcontratación y la automatización. Puede provocar sentimientos de incertidumbre, miedo y ansiedad, y puede tener un impacto negativo en la salud mental y física de una persona.
- e) **Aislamiento social:** esto puede ocurrir cuando un individuo carece de conexiones sociales o apoyo significativos. Puede conducir a problemas de salud mental, como depresión y ansiedad.
- f) **Estrés financiero:** Las dificultades financieras pueden ser una fuente importante de estrés que puede conducir a una variedad de problemas de salud física y mental. El estrés financiero puede ser causado por una variedad de factores, como altos niveles de deuda, falta de educación financiera o falta de acceso a servicios financieros.
- g) **Falta de control:** La falta de control o autonomía sobre el propio trabajo puede crear sentimientos de impotencia y llevar al agotamiento.
- h) **Conflicto de roles:** cuando las expectativas de los diferentes roles dentro de la organización o en la vida personal chocan, puede ser una fuente de estrés y ansiedad.
- i) **Acoso:** Esto puede incluir formas de acoso sexual, racial y de otro tipo que pueden provocar sentimientos de ira, ansiedad y depresión.

- j) **Trauma:** Los eventos traumáticos como accidentes, violencia o pérdidas pueden tener un impacto duradero en la salud mental y emocional de una persona.

Vale la pena señalar que algunos grupos son más propensos a experimentar riesgos psicosociales, como, por ejemplo, los empleados de grupos minoritarios o con discapacidades físicas o mentales pueden tener desafíos adicionales que enfrentar.

#### **1.7.1.2. Tipos de Riesgos Psicosociales.**

Expresa Arrieta (2020) que los riesgos psicosociales se pueden categorizar ampliamente en tres tipos principales: riesgos organizacionales, riesgos relacionales y riesgos individuales. Cada tipo de riesgo abarca un conjunto diferente de factores que pueden afectar negativamente la salud mental y física de un individuo.

“Los riesgos organizacionales se refieren a factores que se originan en la organización, como la mala gestión, la falta de control del trabajo, la mala comunicación y las malas condiciones de trabajo” (Carlotto y Cámara, 2019). Estos riesgos pueden ser causados por una amplia gama de factores organizacionales, incluido un liderazgo deficiente, políticas y procedimientos inadecuados y capacitación inadecuada. Algunos ejemplos de riesgos organizacionales incluyen:

- a) **Alta carga de trabajo:** Cuando a los empleados se les da una cantidad excesiva de trabajo, puede generar sentimientos de abrumación, lo que puede provocar estrés y agotamiento.
- b) **Inseguridad laboral:** Cuando los empleados no están seguros de la seguridad de sus trabajos, pueden generar sentimientos de miedo, ansiedad e incertidumbre, lo que puede tener un impacto negativo en su salud mental y física.

- c) **Mala comunicación:** Cuando los empleados no reciben una comunicación adecuada de sus superiores o colegas, puede generar sentimientos de aislamiento y desconexión, lo que puede afectar negativamente su bienestar.
- d) **Malas condiciones de trabajo:** Cuando los empleados están expuestos a malas condiciones de trabajo, como mala iluminación, mala ventilación o ruido excesivo, pueden provocar problemas de salud física, como trastornos musculoesqueléticos, problemas respiratorios y pérdida de audición inducida por el ruido.

“Los riesgos relacionales se refieren a factores que se originan en las interacciones entre los empleados, como la intimidación, el acoso y la discriminación” (Acero, 2021). Estos riesgos pueden surgir de una amplia gama de factores relacionales, incluida la mala comunicación, la falta de confianza y la falta de respeto. Algunos ejemplos de riesgos relacionales incluyen:

- a) **Intimidación:** Cuando los empleados son intimidados por sus compañeros o superiores, pueden generar sentimientos de miedo, impotencia e inutilidad, lo que puede tener un impacto severo en su salud mental.
- b) **Acoso:** Cuando los empleados son objeto de acoso, como el acoso sexual o racial, pueden generar sentimientos de ira, ansiedad y depresión, lo que puede tener un impacto negativo en su salud mental y física.
- c) **Discriminación:** Cuando los empleados son discriminados por motivos de raza, género, edad, orientación sexual u otras características personales, pueden generar sentimientos de aislamiento, rechazo e inseguridad, lo que puede afectar negativamente su bienestar.

“Los riesgos individuales se refieren a factores que se originan en las características personales de un individuo o factores externos como el estrés, el agotamiento y el aislamiento social” (Correspondencia y Gutiérrez, 2020). Estos riesgos pueden surgir de una amplia gama

de factores individuales, incluidas las características personales, las opciones de estilo de vida y los factores externos. Algunos ejemplos de riesgos individuales incluyen:

- a) **Estrés:** cuando los empleados están expuestos a altos niveles de estrés, ya sea en el trabajo o fuera del trabajo, puede provocar problemas de salud física y mental, como ansiedad y depresión.
- b) **Agotamiento:** cuando los empleados están sobrecargados de trabajo y no tienen el tiempo adecuado para la recuperación, pueden generar sentimientos de agotamiento, cinismo y desapego, lo que puede afectar negativamente su bienestar.
- c) **Aislamiento social:** cuando los empleados carecen de conexiones sociales significativas o de apoyo, puede provocar problemas de salud mental, como depresión y ansiedad.

Vale la pena señalar que algunos grupos son más propensos a experimentar riesgos psicosociales, como, por ejemplo, los empleados de grupos minoritarios o con discapacidades físicas o mentales pueden tener desafíos adicionales que enfrentar.

### **1.7.1.3. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.**

“La evaluación de riesgos psicosociales es el proceso de identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo” (Arrieta, 2020, p.41). “El objetivo de la evaluación del riesgo psicosocial es identificar los factores que pueden afectar negativamente la salud y el bienestar mental y físico de una persona, y desarrollar estrategias para mitigar o eliminar esos riesgos” (Alonzo, 2020, p.72).

El primer paso en la evaluación del riesgo psicosocial es identificar las posibles fuentes de riesgo. Esto puede incluir factores como una gran carga de trabajo, mala comunicación, falta de seguridad laboral, intimidación, acoso y discriminación. Una vez que se han identificado las

fuentes potenciales de riesgo, es importante evaluar el riesgo en términos del daño potencial que puede causar a los empleados, así como la probabilidad de que ocurra.

El siguiente paso es recopilar datos sobre los riesgos psicosociales identificados. Esto se puede hacer a través de una variedad de métodos, como encuestas de empleados, grupos focales, entrevistas y observación. Es importante involucrar a los empleados en el proceso de evaluación de riesgos para recopilar sus perspectivas sobre los riesgos identificados.

Expresa Anchundia (2021) que una vez que se han recopilado los datos, es importante analizarlos e identificar cualquier patrón o tendencia. Por ejemplo, si un número significativo de empleados informan que experimentan altos niveles de estrés, puede indicar que existe un riesgo asociado con las altas cargas de trabajo. También es importante considerar si es más probable que los riesgos identificados afecten a ciertos grupos de empleados, como los pertenecientes a grupos minoritarios o con discapacidades físicas o mentales.

Después del análisis, el siguiente paso es desarrollar estrategias para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales identificados. Esto puede incluir cambios organizacionales, como reducir la carga de trabajo o mejorar la comunicación, así como brindar apoyo y recursos para los empleados, como programas de asistencia para empleados y servicios de salud mental. También es importante involucrar a los empleados en el desarrollo de estrategias de control de riesgos, ya que pueden tener ideas y sugerencias valiosas.

También es importante establecer un proceso continuo de seguimiento y revisión de la evaluación, para garantizar que las medidas de control de riesgos implementadas estén funcionando y que no hayan surgido nuevos riesgos. Revisar periódicamente los resultados y actualizar la evaluación ayudará a mantener una comprensión actualizada de los riesgos psicosociales y garantizar que las estrategias implementadas sean efectivas.

En conclusión, la evaluación de riesgos psicosociales es un proceso importante para identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Implica identificar posibles fuentes de riesgo, recopilar datos, analizar los datos y desarrollar estrategias para mitigar o eliminar los riesgos. Involucrar a los empleados en el proceso de evaluación de riesgos y realizar un seguimiento.

#### **1.7.1.4. Relación de Riesgo Psicosocial con el Clima Organizacional.**

“El clima organizacional es el entorno social y psicológico que se crea dentro de una organización, y puede tener un impacto significativo en la salud mental y física y el bienestar de los empleados” (García et al., 2020). El clima organizacional está formado por una amplia gama de factores, incluidos los valores, las creencias y los comportamientos de la organización y sus líderes, así como las políticas, los procedimientos y las prácticas vigentes.

Para Castro (2021) la relación entre los riesgos psicosociales y el clima organizacional puede ser compleja, pero está bien establecido que un clima organizacional negativo puede contribuir al desarrollo de riesgos psicosociales. Un clima organizacional positivo, por otro lado, puede ayudar a mitigar y prevenir los riesgos psicosociales.

Un clima organizacional negativo se caracteriza por factores como la mala comunicación, la falta de confianza y la falta de respeto. Estos factores pueden contribuir al desarrollo de riesgos psicosociales al crear un ambiente estresante, tóxico e insalubre para los empleados. Por ejemplo, la mala comunicación puede generar sentimientos de aislamiento y desconexión, lo que puede afectar negativamente el bienestar de un empleado. La falta de confianza y respeto puede contribuir al desarrollo de la intimidación y el acoso, lo que puede tener un impacto severo en la salud mental de un empleado.

Por otro lado, un clima organizacional positivo se caracteriza por factores como la comunicación abierta, la confianza y el respeto. Estos factores pueden ayudar a mitigar y

prevenir los riesgos psicosociales mediante la creación de un entorno de apoyo, saludable y propicio para el bienestar de los empleados (Espino et al., 2020). Por ejemplo, la comunicación abierta puede ayudar a promover un sentido de conexión e inclusión entre los empleados, lo que puede impactar positivamente en su bienestar. La confianza y el respeto pueden ayudar a crear una cultura de seguridad y respeto, que puede prevenir el desarrollo de la intimidación y el acoso.

También se puede promover un clima organizacional positivo mediante un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, brindando apoyo y recursos a los empleados que enfrentan desafíos personales y fomentando una cultura de inclusión y diversidad. Esto puede contribuir a que los empleados se sientan valorados y motivados, reduciendo el riesgo de agotamiento y promoviendo un sentido de participación y compromiso.

Es importante señalar que la relación entre los riesgos psicosociales y el clima organizacional es bidireccional. Por un lado, un clima organizacional negativo puede contribuir al desarrollo de riesgos psicosociales, los riesgos psicosociales también pueden impactar negativamente en el clima organizacional al crear un ambiente de trabajo estresante e insalubre.

En conclusión, el clima organizacional juega un papel importante en el desarrollo de los riesgos psicosociales. Un clima organizacional negativo puede contribuir al desarrollo de riesgos psicosociales, mientras que un clima organizacional positivo.

### ***1.7.2. Clima Laboral***

Afirman Yslado et al. (2021) que el clima laboral se refiere a las condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que se realiza el trabajo. Abarca una amplia gama de factores, incluidas las condiciones físicas como la iluminación, el ruido y la temperatura, así como factores sociales y organizativos como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión. El

clima laboral puede tener un impacto significativo en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) proporciona una definición ampliamente utilizada de clima laboral, que lo define como "las condiciones físicas y sociales en las que se lleva a cabo el trabajo, incluida la organización del trabajo, el nivel de tecnología y la naturaleza del trabajo". la obra misma" (Álvarez y Espinoza, 2020). Esta definición destaca las condiciones físicas y sociales que componen el ambiente de trabajo y enfatiza el papel de la organización en la conformación del ambiente de trabajo.

Otra definición la proporciona la Organización Mundial de la Salud (OMS), que define el clima laboral como "las condiciones físicas, sociales y organizativas en las que se realiza el trabajo" (Crespo, 2021). Esta definición enfatiza la naturaleza multidimensional del ambiente de trabajo, que puede incluir factores físicos, sociales y organizacionales.

La Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA) de los Estados Unidos define el clima laboral como "las condiciones y características del entorno físico y social en el que se realiza el trabajo, incluido el diseño del lugar de trabajo, el nivel de tecnología y la naturaleza de la obra misma" (Pilligua y Arteaga, 2019). Esta definición destaca el papel del diseño del lugar de trabajo y el nivel de tecnología en la configuración del entorno de trabajo.

En general, el clima laboral se puede dividir en dos categorías principales: entorno físico y entorno psicosocial. El entorno físico se refiere a las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, como la iluminación, la temperatura, el ruido y la ventilación. El entorno psicosocial se refiere a las condiciones sociales y organizacionales en las que se realiza el trabajo, como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión.

El entorno físico puede tener un gran impacto en el bienestar del empleado; por ejemplo, la exposición a ruidos excesivos, vibraciones o iluminación deficiente puede provocar problemas de salud como pérdida de audición, trastornos musculoesqueléticos y fatiga visual.

El entorno psicosocial también puede tener un gran impacto, por ejemplo, la falta de comunicación o la falta de apoyo pueden provocar un aumento del estrés, el agotamiento y los problemas de salud mental, mientras que un entorno de trabajo positivo y de apoyo puede fomentar el compromiso y la motivación.

Vale la pena señalar que algunos grupos de empleados pueden ser más sensibles a ciertas condiciones, como, por ejemplo, los empleados con discapacidades pueden tener necesidades específicas con respecto a la accesibilidad, o los empleados de ciertas culturas pueden tener expectativas específicas con respecto al entorno laboral.

En conclusión, el ambiente de trabajo se refiere a las condiciones físicas, sociales y organizacionales en las que se realiza el trabajo. Abarca una amplia gama de factores, incluidas las condiciones físicas como la iluminación, el ruido y la temperatura, así como factores sociales y organizativos como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión. El entorno laboral puede tener un impacto significativo en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados, y se puede dividir en dos categorías principales: entorno físico y psiquiátrico.

#### **1.7.2.1. Tipos de Clima Laboral.**

Expresan Rey de Castro et al. (2020) que hay varios tipos diferentes de clima laboral, cada uno con sus propias características únicas e impactos potenciales en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados. Algunos tipos comunes de entornos de trabajo incluyen:

- a) **Entornos de oficina:** Los entornos de oficina se caracterizan típicamente por el trabajo sedentario, el uso de computadoras y un alto grado de interacción social. Pueden ser espacios de oficina abiertos o cerrados. Estos tipos de entornos pueden

generar falta de privacidad y distracciones por ruido, lo que puede afectar negativamente la concentración y la productividad de los empleados. Sin embargo, una oficina bien diseñada y organizada también puede fomentar la colaboración, la comunicación y el sentido de pertenencia.

- b) **Entornos de fabricación:** Los entornos de fabricación se caracterizan por maquinaria pesada, ruidos fuertes y, a menudo, implican trabajo manual. Estos tipos de entornos pueden provocar problemas de salud física, como trastornos musculoesqueléticos, pérdida de audición y problemas respiratorios. Pero también puede brindar oportunidades para el desarrollo de habilidades, satisfacción laboral y sentido de logro.
- c) **Entornos minoristas:** Los entornos minoristas se caracterizan por interacciones frecuentes con los clientes, altos niveles de tráfico peatonal y, a menudo, implican estar de pie durante largos períodos de tiempo. Estos tipos de entornos pueden generar estrés y agotamiento, pero también pueden brindar oportunidades para el desarrollo de habilidades de servicio al cliente e interacciones con diversos grupos de personas.
- d) **Entornos de trabajo remoto:** Los entornos de trabajo remoto se caracterizan por trabajar desde casa u otros lugares fuera de la oficina. Estos tipos de entornos pueden generar sentimientos de aislamiento y desconexión, pero también pueden proporcionar una mayor flexibilidad y autonomía, lo que puede mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- e) **Entornos al aire libre:** Los entornos al aire libre se caracterizan por la exposición a los elementos y, a menudo, implican trabajo manual. Estos tipos de entornos pueden provocar problemas de salud física, como insolación, hipotermia y

quemaduras solares, pero también pueden brindar a los empleados la oportunidad de trabajar con la naturaleza y mantenerse físicamente activos.

- f) **Entornos de atención médica:** Los entornos de atención médica se caracterizan por la exposición a pacientes, equipos médicos y, a menudo, implican un trabajo físicamente exigente. Estos tipos de entornos pueden generar estrés emocional, tensión física y exposición a enfermedades transmisibles, pero también pueden brindar oportunidades para el crecimiento personal y profesional, y la satisfacción de ayudar a los demás.

Vale la pena señalar que los diferentes tipos de clima laboral pueden tener impactos tanto positivos como negativos en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados. “Es importante que las organizaciones reconozcan las características únicas de su entorno de trabajo y tomen medidas para mitigar los impactos negativos y mejorar los impactos positivos” (Guerrero et al., 2019). Por ejemplo, proporcionar equipos ergonómicos y capacitación, implementar estrategias para reducir los niveles de ruido o promover una cultura positiva e inclusiva puede ayudar a mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

En conclusión, existen varios tipos diferentes de entornos de trabajo, cada uno con sus propias características únicas e impactos potenciales en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados. Estos tipos de entornos de trabajo incluyen entornos de oficina, entornos de fabricación, entornos minoristas, entornos de trabajo remoto, entornos al aire libre y entornos de atención médica. Es importante que las organizaciones reconozcan las características únicas de su entorno de trabajo y tomen medidas para mitigar los impactos negativos y mejorar los impactos positivos para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

### 1.7.2.2. Factores que Afectan el Clima Laboral.

Para Chavarría et al. (2020) el clima laboral es un sistema complejo y dinámico que está formado por una amplia gama de factores. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la salud, el bienestar y la productividad de los empleados. Algunos factores comunes que afectan el ambiente de trabajo incluyen:

- a) **Factores físicos:** Los factores físicos incluyen factores como la iluminación, la temperatura, el ruido y la ventilación. La iluminación deficiente puede provocar fatiga visual y dolores de cabeza, mientras que el ruido excesivo puede provocar pérdida de audición y dificultad para concentrarse. Las altas temperaturas pueden provocar estrés por calor y la mala ventilación puede provocar problemas respiratorios.
- b) **Factores organizacionales:** Los factores organizacionales incluyen factores como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión. La mala comunicación puede generar sentimientos de aislamiento y desconexión, mientras que el mal trabajo en equipo puede generar falta de confianza y respeto entre los empleados. La mala gestión puede generar altos niveles de estrés, agotamiento y falta de compromiso de los empleados.
- c) **Factores sociales:** Los factores sociales incluyen factores como la composición de la fuerza laboral y la cultura de la organización. Una fuerza laboral diversa puede traer nuevas perspectivas, habilidades e ideas, pero también puede generar posibles malentendidos y tensiones. Una cultura que promueve la inclusión y el respeto puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyo, mientras que una cultura que promueve la competencia y la negatividad puede provocar estrés, agotamiento y falta de compromiso de los empleados.
- d) **Factores tecnológicos:** Los factores tecnológicos incluyen factores como el nivel de tecnología utilizado en el lugar de trabajo y el diseño del lugar de trabajo. El uso de

nuevas tecnologías puede mejorar la eficiencia, la comunicación y la colaboración, pero también puede provocar el agotamiento y la fatiga mental de los empleados si no se usan adecuadamente o no se implementan correctamente.

- e) **Factores ambientales:** Los factores ambientales incluyen factores tales como la ubicación del lugar de trabajo y el tipo de trabajo que se realiza. Los lugares de trabajo remotos o aislados pueden generar sentimientos de aislamiento y desconexión, mientras que los lugares de trabajo ubicados en áreas urbanas pueden exponer a los empleados a niveles más altos de contaminación y ruido. El tipo de trabajo que se realiza también puede afectar el medio ambiente, por ejemplo, trabajar al aire libre puede exponer a los empleados a diferentes condiciones climáticas y peligros naturales.
- f) **Factores personales:** Los factores personales incluyen factores como las características personales del empleado, las opciones de estilo de vida y los factores externos. Por ejemplo, los empleados con discapacidades pueden tener necesidades específicas con respecto a la accesibilidad, o los empleados con problemas de salud mental pueden tener necesidades específicas con respecto al apoyo emocional. Las opciones personales de estilo de vida, como fumar o una dieta deficiente, también pueden afectar el bienestar del empleado, y los factores externos, como los problemas financieros personales o el estado civil del empleado, pueden tener un gran impacto en el estado mental y emocional del empleado.

Expresan Armenta y Muciño (2019) que es importante tener en cuenta que estos factores están interconectados y pueden influirse entre sí. Por ejemplo, un factor físico como una iluminación deficiente puede afectar la productividad de un empleado, lo que en última instancia puede afectar el factor organizacional del compromiso de los empleados. Del mismo

modo, un factor personal, como una elección de estilo de vida, puede afectar la salud física de un empleado, lo que en última instancia puede afectar su productividad.

En conclusión, el clima laboral es un sistema complejo y dinámico que está conformado por una amplia gama de factores. Estos factores incluyen factores físicos como la iluminación, la temperatura, el ruido y la ventilación; factores organizativos como la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión; factores sociales como la composición de la fuerza laboral y la cultura de la organización; factores tecnológicos como el nivel de tecnología utilizado en el lugar de trabajo y el diseño del lugar de trabajo; factores ambientales como la ubicación del lugar de trabajo y el tipo de trabajo que se realiza; y factores personales como las características personales del empleado, las opciones de estilo de vida y los factores externos.

Es importante que las organizaciones reconozcan la interconexión de estos factores y tomen medidas para mitigar los impactos negativos y mejorar los impactos positivos para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

### **1.7.2.3. Dimensiones del Clima Laboral.**

“Las dimensiones del clima laboral son un factor importante para determinar el nivel de satisfacción laboral entre los empleados y su desempeño general” (Villafuerte et al., 2021). Es importante tener en cuenta las dimensiones del entorno laboral al crear un lugar de trabajo productivo y positivo. Para Chagray et al. (2020) las dimensiones del ambiente de trabajo incluyen aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales. A ello se profundiza en el detalle de cada dimensión:

- a) **Motivación:** Cuando la cultura es excelente, la gente siente un sentido de propiedad y responsabilidad. Eligen quedarse, incluso cuando las cosas se ponen más difíciles. Sienten que tienen un hogar en el trabajo y desarrollan verdaderas amistades. Ven amplias oportunidades para el aprendizaje, el desarrollo y la promoción o, de lo

contrario, marcan la diferencia y se ayudan mutuamente a lograr la excelencia porque se preocupan y porque obviamente es por el bien común (Fretel et al., 2021).

En una mala cultura, el trabajo es solo un trabajo. Los empleados no están seguros de querer quedarse, pero también temen ser despedidos. Están separados del propósito de la organización y luchan por extraer significado de su trabajo. Si pueden elegir, prefieren trabajar principalmente desde casa. Se preocupan por perder mejores oportunidades que pueden ir a otra persona y se centran en su supervivencia o progreso a expensas de los demás.

b) **Compromiso:** Cuando la cultura es excelente, las personas se preocupan intensamente por el éxito de la empresa. Saben que su opinión es importante y buscan la mejora y la innovación constantes mientras se fomenta y premia la curiosidad. Los empleados felices impulsan más el enfoque en el cliente y esto conduce a clientes emocionados. Los empleados aceptan el cambio y se unen cuando enfrentan la adversidad o un gran desafío competitivo (Aragón, 2020).

En una mala cultura, a los empleados realmente no les importa si la empresa tiene éxito o no. No quieren hablar porque ven el punto o porque tienen miedo de una reacción violenta (o ambos). A las personas se les dice que permanezcan en su carril. En conjunto, están demasiado desencantados para preocuparse por los clientes. Luchan con la inestabilidad y buscan a otros para hacer frente a lo que es difícil de hacer.

c) **Empoderamiento:** Cuando la cultura es excelente, las personas tienen la libertad de moldear su papel para lograr objetivos bien entendidos. Están empoderados para usar el pensamiento de los primeros principios cuando se enfrentan a nueva información y oportunidades. Quieren resolver problemas. Si algo no sale bien, buscan las causas principales para asegurarse de solucionarlo correctamente. Sienten que es seguro fallar y aprender (Maulana, 2019).

En una mala cultura, las tareas se entregan en su mayoría de arriba hacia abajo, a veces sin que las personas entiendan completamente por qué se les pide que hagan algo. Se espera que sigan un proceso y lo hagan aun cuando parezca insuficiente. Cuando los empleados ven problemas, se enfocan en los síntomas y explican todos los problemas que esos problemas crean, pero en su mayoría esperan que otros los resuelvan. Siempre juegan a lo seguro.

d) **Ambiente de trabajo:** Cuando la cultura es excelente, las personas enfocan su trabajo en el verdadero impacto, trabajando de manera inteligente para que la mayoría de las cosas se hagan una vez y correctamente. Hay un sesgo hacia la acción y los empleados son muy productivos cuando importa y toman mucha iniciativa fuera del alcance inmediato del problema (Imroatusun, 2019). Los resultados se ven y se recompensan independientemente de las horas de trabajo. Los empleados se escuchan unos a otros, de hecho, hablan y escuchan en proporciones aproximadamente iguales, enfocándose en los temas relevantes y hablando al grano. Cuando es necesario, los desacuerdos son en su mayoría constructivos y escalados de manera eficiente y todos se comprometen con lo que finalmente se acuerda. La información se comparte abierta y proactivamente. La transparencia viene fácilmente.

En una mala cultura, las personas dedican gran parte de su energía a gestionar la percepción sobre la calidad y la importancia de su trabajo en lugar de hacerlo realmente. Gran parte del trabajo se hace rápido, con mucho desperdicio y muchos análisis son editados y reeditados paralizantes. Incluso cuando las cosas son urgentes y críticas, solo existe un sistema de una sola velocidad y la mayoría de los empleados prefieren pasar desapercibidos. La óptica del trabajo duro y el estar ocupado cuentan tanto o más que la calidad de los resultados. Además de eso, la gente discute la mayor parte del tiempo. La persona más veterana o más agresiva domina la mayoría de las discusiones. Las discusiones suelen ser tortuosas, llenas de patetismo y se prolongan más de lo necesario. Incluso después de que se toman las decisiones, aquellos

que no están de acuerdo buscan formas de demostrar que la decisión fue incorrecta o de socavarla. La información es vista como poder y se evita la transparencia para no empeorar las cosas.

e) **Integridad y cuidado:** Cuando la cultura es excelente, las personas tratan de tratarse con respeto y justicia. Por ejemplo, lo que dicen de los compañeros 'a sus espaldas', también se lo dicen directamente. Debido a que se preocupan y confían el uno en el otro, comparten comentarios de manera directa y compasiva (Noboa et al., 2019). Hacen tiempo para ayudarse unos a otros. Son rápidos para compartir o dar crédito y están dispuestos a asumir la culpa. Los desacuerdos son honestos y apolíticos. Se acepta la diversidad, se reconoce el sesgo inconsciente y las personas trabajan para actuar de la manera más inclusiva.

En una mala cultura, la desconfianza y el favoritismo dan forma a muchos comportamientos y decisiones. La gente aprovecha los chismes negativos y se deleita en la difusión de rumores. Pretenden preocuparse incluso con colegas que no les agradan y cuando se les pide ayuda, por lo general están demasiado ocupados. Son rápidos para tomar el crédito por el éxito y pasar la culpa por cualquier falla. Son muy calculados al elegir el punto de vista con el que se alinean: eligen lo que mejor sirva a sus intereses. Algunos grupos cuidan más de sí mismos mientras niegan rotundamente la existencia de cualquier sesgo.

f) **Liderazgo:** Cuando una cultura de trabajo es excelente, a menudo se debe a que muchos líderes predicán con el ejemplo. Ejemplifican las políticas y los comportamientos que esperan de los demás. No hay "tontos genios". Muestran humildad y camaradería, recogiendo basura del suelo y arremangándose cuando es (realmente) una situación de manos a la obra (Putri y Ghufroon, 2019). No muestran ego cuando buscan ideas y se sienten cómodos admitiendo errores públicamente. Mantienen la calma bajo presión y

siempre son respetuosos, independientemente de la antigüedad de su función. Los líderes ayudan a sus equipos a comprender el contexto y equilibran bien la delegación y la responsabilidad. Dedicán su tiempo y esfuerzo a facilitar discusiones de calidad y tomar mejores decisiones para cosas que son difíciles de revertir y dejar que otros se ocupen de temas más tácticos y fácilmente reversibles. Trabajan activamente para lograr un alto grado de alineación y coordinación proactiva entre los departamentos funcionales y comerciales. Fomentan la disidencia y le dan la bienvenida cuando otros le dicen la verdad al poder. Celebran el coraje que esto requiere ("abrazar al mensajero") y quieren participar en autopsias honestas para el aprendizaje de todos.

En una mala cultura, gran parte de lo que hacen los líderes es simplemente hablar, hablar y hablar. Transmiten estrés y se permiten perder los estribos, a veces de manera muy grosera. Los líderes son egocéntricos e impulsados por el estatus. Buscan la validación constante de su genio y nunca admiten que están equivocados. Culpan a sus equipos por ser tontos, sin compartir la imagen completa con ellos. Oscilan entre la microgestión y la desconexión y, a menudo, parecen tan abrumados con las pequeñas decisiones que para las grandes prefieren ni siquiera iniciar el debate. Permiten que la discordia y la confusión no resueltas permanezcan. Contribuyen a un modelo en el que la mayoría de los equipos trabajan en silos, a veces en cosas conflictivas y con sospechas mutuas. Reaccionan de forma exagerada cuando escuchan preocupaciones y pueden resentirse con las personas que las expresan con demasiada frecuencia o en público ("Castigar al mensajero"). Cuando algo sale mal, se apresuran a señalar con el dedo a los demás y prefieren minimizar más discusiones si ellos tienen la culpa.

### ***1.7.3. El Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales***

Expresa Anchundia (2021) que el trabajo social es una profesión que se enfoca en las necesidades psicosociales de los individuos y las comunidades. Los trabajadores sociales

ayudan a las personas a identificar y abordar sus riesgos psicosociales, que pueden incluir problemas físicos, mentales y emocionales, así como factores sociales y ambientales. Los trabajadores sociales utilizan una variedad de habilidades y técnicas para evaluar, intervenir y brindar apoyo a las personas y las comunidades a fin de promover un funcionamiento y bienestar óptimos. De esta manera, los trabajadores sociales actúan como defensores de aquellos que son más vulnerables y tienen mayor necesidad de apoyo.

“El papel del trabajador social en riesgos psicosociales es evaluar, intervenir y abogar para ayudar a las personas y las comunidades a abordar los riesgos a los que se enfrentan” (Rodríguez y Venegas, 2020). Los trabajadores sociales se esfuerzan por identificar y comprender los factores que ponen en riesgo a las personas y las comunidades. Esto puede incluir problemas físicos, mentales y emocionales, así como factores sociales y ambientales. Los trabajadores sociales utilizan una variedad de intervenciones, como la intervención en crisis, la defensa y la psicoterapia, para brindar apoyo y asistencia a las personas y las comunidades para abordar sus riesgos psicosociales.

El objetivo del trabajador social es ayudar a las personas y las comunidades a identificar y abordar los factores que los ponen en riesgo, al mismo tiempo que los empodera para que tomen el control de sus propias vidas y realicen cambios positivos.

#### **1.7.3.1. Acciones del Trabajador Social en el Clima Laboral.**

“La función principal de un trabajador social es ayudar a las personas necesitadas. Pueden brindar servicios directos, como administración de casos, asesoramiento y terapia, o pueden brindar servicios indirectos, como derivación, defensa o educación comunitaria” (Macías y Vanga, 2021). En todos los casos, el trabajador social se enfoca en satisfacer las necesidades del individuo o grupo con el que está trabajando y ayudarlo a navegar las complejidades de sus vidas.

“Una de las acciones más importantes de un trabajador social es evaluar las necesidades del individuo y su entorno” (Santillán et al., 2019). Esto requiere que recopilen información del individuo, su familia y otras fuentes relevantes. Necesitan poder identificar qué recursos están disponibles y qué tipo de apoyo será más efectivo. Esta evaluación les ayudará a determinar el mejor curso de acción que será más beneficioso para el individuo.

Los trabajadores sociales son una parte importante del lugar de trabajo, ya que son responsables de brindar apoyo a los empleados en muchas áreas diferentes. Ayudan a los empleados a lidiar con problemas personales y profesionales, brindan asistencia para navegar las complejidades del lugar de trabajo y brindan recursos a los que las personas pueden acceder para obtener asistencia adicional. Los trabajadores sociales en el lugar de trabajo también son responsables de crear un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la promoción de comportamientos y actitudes positivas entre los empleados, además de proporcionar educación y recursos para que los empleados mejoren su desempeño laboral.

Además, suelen ser empleados por los empleadores para brindar asistencia a los empleados en una variedad de áreas. Por lo general, tienen una maestría en trabajo social o un campo relacionado, así como experiencia en consejería, manejo de casos y prestación de servicios sociales. Los trabajadores sociales en el lugar de trabajo suelen ser responsables de brindar servicios directos a los empleados, como brindar apoyo emocional, ayudar a resolver conflictos y facilitar la resolución de problemas. También pueden brindar educación y recursos a los empleados para ayudarlos a comprender mejor sus derechos y responsabilidades, así como las políticas y procedimientos de su lugar de trabajo.

### **1.7.3.2. Intervención del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales que Afectan el Clima Laboral.**

“Los trabajadores sociales son profesionales capacitados que se encargan de brindar apoyo y asistencia a las personas que se enfrentan a riesgos psicosociales” (Escobar, 2018). Estos riesgos pueden incluir problemas derivados de la salud mental, el abuso de sustancias, la pobreza y otros problemas sociales. Los trabajadores sociales brindan una variedad de servicios diseñados para ayudar a las personas, las familias y las comunidades a abordar sus riesgos psicosociales.

“Los trabajadores sociales están bien posicionados para intervenir en los riesgos psicosociales. Cuentan con la formación y experiencia necesarias para evaluar y abordar los riesgos psicosociales de las personas y familias” (Gonzalez, 2021). Los trabajadores sociales pueden utilizar una variedad de intervenciones y enfoques para ayudar a las personas y familias a manejar sus riesgos psicosociales. Estas intervenciones pueden incluir psicoterapia, gestión de casos, defensa y organización comunitaria.

El primer paso para intervenir en riesgos psicosociales es evaluar las necesidades del individuo o de la familia. Los trabajadores sociales utilizan una variedad de herramientas y técnicas de evaluación para ayudar a identificar los problemas y riesgos que enfrenta el individuo o la familia. Esto ayuda a los trabajadores sociales a desarrollar un plan de intervención apropiado.

Una vez que se completa la evaluación, el trabajador social puede comenzar a desarrollar e implementar un plan de intervención. Este plan debe adaptarse a las necesidades específicas de cada individuo.

## 1.8. Hipótesis

Los riesgos psicosociales afectan significativamente el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil.

## 1.9. Variables

### **Variable independiente:** Riesgo psicosocial

Espino et al. (2020) afirma que el riesgo psicosocial se refiere a las condiciones y factores presentes en el entorno laboral, social o personal que tienen el potencial de afectar negativamente la salud mental, emocional y el bienestar psicológico de las personas. Estos riesgos son inherentemente complejos y están relacionados con interacciones entre aspectos del ambiente de trabajo, las demandas laborales, el estilo de vida y los recursos individuales. Los riesgos psicosociales pueden incluir una amplia gama de factores, como altas demandas laborales, falta de control sobre el trabajo, escaso apoyo social, relaciones interpersonales conflictivas, inseguridad laboral, desequilibrio entre vida laboral y personal, y falta de reconocimiento.

### **Variable dependiente:** Clima laboral

El clima laboral según López y Castiblanco (2021) se refiere al conjunto de percepciones, actitudes, emociones y valores compartidos por los empleados dentro de una organización en relación con su ambiente de trabajo. Es una dimensión subjetiva y psicológica que engloba la experiencia colectiva de los trabajadores en términos de cómo se sienten con respecto a la cultura, las relaciones interpersonales, las prácticas de gestión y otros aspectos que conforman el entorno laboral. El clima laboral se forma a partir de diversos elementos, como la comunicación interna, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo profesional, la equidad en la distribución de recursos, el reconocimiento, la carga de trabajo y el nivel de autonomía.

## **Capítulo II: Hallazgos de la Investigación**

### **2.1. Diseño Metodológico**

#### ***2.1.1. Paradigma***

La investigación se realizó bajo el paradigma positivista, que pretende comprender los fenómenos sociales a través de métodos científicos y datos objetivos. Cuando se aplicaron al clima organizacional y los riesgos psicosociales, el positivismo pudo ayudar a identificar los factores de riesgo que contribuyen a un ambiente de trabajo negativo.

Este enfoque implicó el uso de encuestas, entrevistas y observación para recopilar datos sobre las experiencias y percepciones de los empleados sobre su lugar de trabajo. Luego, los datos recopilados se analizaron para identificar patrones, correlaciones y tendencias relacionadas con los riesgos psicosociales, como altos niveles de estrés, agotamiento o conflicto.

La información recopilada a través de un enfoque positivista pudo informar estrategias para mitigar estos riesgos y mejorar el clima organizacional general.

#### ***2.1.2. Enfoque***

Se aplicó una investigación cuantitativa, puesto que es un tipo de diseño de investigación que puede proporcionar una comprensión integral y profunda del problema. Se pudo utilizar métodos cuantitativos, como las encuestas y el análisis estadístico, se pueden utilizar para cuantificar y analizar los datos recopilados, lo que brinda una perspectiva más objetiva y sistemática.

Los datos cuantitativos proporcionaron una comprensión completa de los riesgos psicosociales y puede conducir a soluciones más eficaces para mitigarlos. La investigación

cuantitativa proporcionó una comprensión matizada y completa de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en las dos empresas en estudio.

### ***2.1.3. Tipo de Investigación***

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó el tipo de investigación básica mediante una prueba de riesgo psicosocial, que tuvo como objetivo recopilar datos sobre los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo e identificar cualquier posible factor contribuyente para determinar la afectación en el clima organizacional, basada en la recopilación de varios aspectos del riesgo psicosocial, como el estrés laboral, el agotamiento y los conflictos, expuestos de manera teórica y práctica, misma que ayudará a identificar áreas de preocupación y desarrollar estrategias para mitigar los riesgos psicosociales. Este tipo de investigación fue un buen punto de partida para las organizaciones en estudio evaluando su entorno de riesgo psicosocial.

### ***2.1.4. Nivel de Estudio***

Para el presente estudio se aplicó un estudio descriptivo, mismo que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se midió y recolecto información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

La investigación descriptiva fue útil para las organizaciones que buscaron obtener una mejor comprensión del riesgo psicosocial en su lugar de trabajo. Pudo proporcionar un análisis del estado actual de los trabajadores con riesgo psicosocial y servir como referencia para futuras investigaciones o intervenciones.

### 2.1.5. Método

Se aplicó el método empírico-analítico, siendo uno de los modelos para describir el método científico, que se basa en la experimentación y la lógica empírica. Junto a la observación de fenómenos y sus análisis estadísticos, este método es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las matemáticas.

La investigación empírico-analítica fue útil para las organizaciones en estudio, comprendiendo las relaciones causales entre las variables y tomar decisiones informadas basadas en datos. Fue particularmente útil para evaluar la efectividad de las intervenciones, ya que permite la manipulación de variables y la medición de resultados determinada mediante un test de riesgos psicosociales que apremia la consecución de diversos aspectos en las labores diarias de cada trabajador.

### 2.1.6. Población a investigar, muestra y tipo de muestreo

Se tomó a consideración como población a 150 personas que conforman la empresa Nedetel y 390 personas que conforman a la empresa Nexum Corp, dando un total de 540 personas donde se aplica un tipo de muestreo probabilístico bajo la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

N	540	Tamaño de la población
$\sigma$	0,5	Desviación Estándar de la población --> 0,5
Z	95%	Nivel de confianza
e	5%	Limite aceptable de error muestral
n	=	$\frac{(540) (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}{(540-1)(0,05)(0,05) + (0,5)(0,5) (1,96)(1,96)}$
n	=	$\frac{(540) (0,25) (3,8416)}{(539)(0,0025) + (0,25) (3,8416)}$
n	=	$\frac{518,62}{2,31}$
n	=	<b>224,71</b>

Se estimó una muestra de 225 personas que serán objeto de investigación, donde se aplicará el Test de Riesgos Psicosociales a 100 personas que conforman la empresa e Nedetel y 125 personas que conforman a la empresa Nexum Corp.

#### ***2.1.7. Técnica a utilizar***

Se aplicó una encuesta, basada mediante una batería para evaluar el riesgo psicosocial siendo una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador, basada en un cuestionario semiestructurado que permite conocer la probabilidad de afectación de la vida social laboral familiar personal o de las condiciones de salud de las personas por cuenta del estrés generado dentro y fuera del trabajo, además del rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales de su cargo; también hablamos de desempeño laboral colectivo, el cual se refleja en los resultados generales de la evaluación psicosocial.

#### ***2.1.8. Plan de Recolección y Análisis de la Información***

El plan de recopilación y análisis de información se efectuó bajo la aplicación de un test de riesgo psicosocial, se aplicará mediante una recolección de información a cada persona misma que será ingresada a una base de datos mediante el análisis de parámetros con el programa Microsoft Excel donde fue debidamente tabulada la información dividida de cada organización para proceder a analizar los aspectos más relevantes para la codificación y categorización de datos cualitativos o la realización de análisis estadísticos de datos cuantitativos, incluyendo la presentación de hallazgos a las partes interesadas, la creación de representaciones visuales de los datos o la redacción de un informe que resuma los hallazgos y las implicaciones.

## 2.2. Resultados

Para realizar el análisis del cuestionario psicosocial a las empresas NEDETEL y Nexum Corp, se rige bajo los siguientes parámetros.

**Tabla 1.**

*Interpretación de resultados*

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
<b>RIESGO BAJO:</b> El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.
<b>RIESGO MEDIO</b> El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
<b>RIESGO ALTO:</b> El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

**Nota:** Se presenta en la presente tabla la interpretación de los resultados según los riesgos asociados a la evaluación psicosocial en espacios laborales. **Fuente:** Ministerio de Trabajo Ecuador

### ***2.2.1. Resultado del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales de la empresa NEDETEL***

**Tabla 2.**

*Evaluación de riesgo psicosocial - NEDETEL*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL - NEDETEL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	8%	92%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	8%	92%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	11%	89%	0%
DIMENSIÓN 4 MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	6%	94%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	9%	91%	0%
DIMENSIÓN 6 RECUPERACIÓN	5%	95%	0%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	8%	92%	0%

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL - NEDETEL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES	12%	88%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	8%	92%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	19%	73%	8%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	29%	63%	8%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	7%	93%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	4%	40%	56%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	2%	36%	62%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	8%	92%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS			
IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	6%	37%	57%

**Nota:** En la tabla se evidencian los resultados del cuestionario aplicado a la empresa NEDETEL, en el año 2023

**Tabla 3.**

*Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial - NEDETEL*

	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	8%	92%	0%

**Nota:** Se presentan los resultados totales del cuestionario, NEDETEL, 2023

### **Análisis.-**

El análisis de los resultados por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial proporciona información importante sobre las condiciones de trabajo y el impacto que pueden tener en la salud y el bienestar psicológico de los trabajadores. A continuación, se detalla el análisis de cada dimensión:

**Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo:** La mayoría de los trabajadores (92%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en términos de carga y ritmo de trabajo. Esto sugiere que hay un nivel significativo de demandas laborales, pero no alcanza un nivel crítico que pueda considerarse de alto riesgo. Sin embargo, es importante prestar atención a esta dimensión para evitar que los trabajadores experimenten niveles de estrés y agotamiento perjudiciales.

**Dimensión 2. Desarrollo de competencias:** Al igual que en la dimensión anterior, la gran mayoría de los trabajadores (92%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación con el desarrollo de competencias. Esto podría indicar que hay una necesidad de mejorar las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional dentro del entorno laboral para garantizar que los empleados puedan crecer y adquirir nuevas habilidades.

**Dimensión 3. Liderazgo:** La mayoría de los trabajadores (89%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación con el liderazgo. Esto sugiere que, si bien existe un nivel aceptable de liderazgo en general, todavía hay margen de mejora. Es importante que los líderes sean capaces de motivar, comunicar y brindar apoyo a los empleados para fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo.

**Dimensión 4. Margen de acción y control:** La mayoría de los trabajadores (94%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en términos de margen de acción y control en su trabajo. Esto indica que, en general, los empleados tienen cierto grado de autonomía y control sobre sus tareas laborales. Sin embargo, es importante monitorear esta dimensión para evitar que los empleados se sientan atrapados en situaciones de poca flexibilidad o falta de control sobre su trabajo.

**Dimensión 5. Organización del trabajo:** La mayoría de los trabajadores (91%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación con la organización del trabajo. Esto sugiere que, en general, hay una estructura adecuada en cuanto a la distribución de tareas y la

planificación. No obstante, es fundamental seguir evaluando y ajustando las prácticas organizativas para garantizar una mayor eficiencia y bienestar laboral.

**Dimensión 6. Recuperación:** En relación con la dimensión de recuperación, se observa que la gran mayoría de los trabajadores (95%) se encuentran en la categoría de riesgo medio. Esto indica que puede haber margen para mejorar los procesos de descanso y recuperación después del trabajo. Es importante asegurarse de que los empleados tengan suficiente tiempo de descanso y que se promueva un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para prevenir el agotamiento y mejorar el bienestar general.

**Dimensión 7. Soporte y apoyo:** En cuanto al soporte y apoyo en el trabajo, se observa que la mayoría de los trabajadores (92%) se encuentran en la categoría de riesgo medio. Esto indica que, en general, existe un nivel aceptable de soporte y apoyo por parte de la organización y los superiores. Sin embargo, es importante seguir fomentando una cultura de apoyo y brindar recursos adecuados para garantizar que los empleados se sientan respaldados en su trabajo.

**Dimensión 8. Otros puntos importantes:** Esta dimensión abarca una variedad de aspectos importantes, como el acoso discriminatorio, el acoso laboral, el acoso sexual, la adicción al trabajo, las condiciones del trabajo, la doble presencia (laboral-familiar), la estabilidad laboral y emocional, y la salud auto percibida. En general, se observa que la mayoría de los trabajadores (88%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en estos aspectos. Sin embargo, es crucial prestar atención a estos puntos y tomar medidas para abordar cualquier situación de riesgo identificada, como implementar políticas y programas de prevención, promover la igualdad y el respeto en el entorno laboral y fomentar la salud y el bienestar de los empleados.

**Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio:** En esta dimensión, la gran mayoría de los trabajadores (92%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación al acoso

discriminatorio. Esto indica que existe una proporción significativa de empleados que pueden experimentar situaciones de discriminación en el entorno laboral. Es importante abordar este problema de manera proactiva y tomar medidas para prevenir y eliminar cualquier forma de acoso o discriminación, fomentando la igualdad y el respeto en el lugar de trabajo.

**Dimensión 8.2. Acoso laboral:** En la dimensión del acoso laboral, se observa que el 73% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo medio, mientras que el 8% se clasifica en la categoría de riesgo alto. Estos resultados indican la presencia de situaciones de acoso laboral en el entorno de trabajo, lo cual puede afectar negativamente la salud mental y emocional de los empleados. Es esencial implementar políticas y procedimientos claros para prevenir y abordar el acoso laboral, y proporcionar canales seguros de denuncia y apoyo a los afectados.

**Dimensión 8.3. Acoso sexual:** En relación al acoso sexual, se observa que el 63% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo medio, mientras que el 8% se clasifica en la categoría de riesgo alto. Estos resultados sugieren la existencia de situaciones de acoso sexual en el entorno laboral, lo cual es inaceptable y debe abordarse de manera efectiva. Es necesario implementar políticas de tolerancia cero hacia el acoso sexual, brindar capacitación y concientización a los empleados, y establecer mecanismos seguros para reportar y abordar los casos de acoso sexual.

**Dimensión 8.4. Adicción al trabajo:** En esta dimensión, la gran mayoría de los trabajadores (93%) se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación a la adicción al trabajo. Esto indica que existe una proporción significativa de empleados que pueden experimentar dificultades para establecer límites entre el trabajo y su vida personal, lo que puede llevar a un agotamiento y una disminución del bienestar. Es importante promover un

equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, fomentar la desconexión y ofrecer programas de apoyo para evitar la adicción al trabajo.

**Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo:** En esta dimensión, se observa que el 56% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo alto en relación a las condiciones del trabajo. Estos resultados indican que un porcentaje significativo de empleados perciben que las condiciones en las que realizan sus labores son desfavorables, lo cual puede tener un impacto negativo en su bienestar psicosocial. Es fundamental evaluar y mejorar las condiciones del trabajo, asegurando que cumplan con estándares adecuados de seguridad, confort y ergonomía, y promoviendo un ambiente laboral saludable.

**Dimensión 8.6. Doble presencia (laboral – familiar):** En relación a la dimensión de la doble presencia, se observa que el 62% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo alto. Esto implica que una proporción significativa de empleados enfrentan dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares, lo cual puede generar estrés, agotamiento y conflictos entre ambos ámbitos. Es importante implementar políticas que promuevan la conciliación entre el trabajo y la vida personal, brindando flexibilidad laboral, apoyo emocional y recursos para facilitar la gestión de ambas esferas.

**Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional:** En esta dimensión, se observa que el 92% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo medio en relación a la estabilidad laboral y emocional. Esto indica que existe un porcentaje significativo de empleados que pueden experimentar inseguridad en su empleo y dificultades emocionales asociadas. Para abordar esta situación, es fundamental promover un ambiente laboral estable, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, y brindar apoyo emocional y recursos para el bienestar psicosocial de los empleados.

**Dimensión 8.8. Salud auto percibida:** En relación a la dimensión de la salud auto percibida, se observa que el 57% de los trabajadores se encuentran en la categoría de riesgo alto. Esto indica que una proporción significativa de empleados perciben tener problemas de salud relacionados con su trabajo. Es importante tomar medidas para promover la salud y el bienestar de los empleados, como programas de promoción de la salud, pausas activas, acceso a servicios médicos y apoyo para la gestión del estrés y la prevención de enfermedades relacionadas con el trabajo.

### ***2.2.2. Resultado del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales de la empresa Nexum Corp***

**Tabla 4.**

*Evaluación de riesgo psicosocial – Nexum Corp*

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL – Nexum Corp</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	64%	36%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	15%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	86%	14%	0%
DIMENSIÓN 4 MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	88%	12%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	95%	5%	0%
DIMENSIÓN RECUPERACIÓN	88%	12%	0%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	95%	5%	0%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	93%	7%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	78%	22%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	52%	43%	5%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	91%	9%	0%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	83%	17%	0%

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL – Nexum Corp			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	74%	25%	0%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	91%	9%	0%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	94%	6%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	52%	43%	5%

**Nota:** En la tabla se evidencian los resultados del cuestionario aplicado a la empresa, Nexum Corp, 2023

**Tabla 5.**

*Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial – Nexum Corp*

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	93%	7%	0%

**Nota:** Se presentan los resultados totales del cuestionario, Nexum Corp, 2023

**Análisis.-**

**Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo:** El 64% de los encuestados presentó un riesgo bajo, mientras que el 36% mostró un riesgo medio en esta dimensión. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que la carga y el ritmo de trabajo son manejables.

**Dimensión 2. Desarrollo de competencias:** El 85% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 15% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades y conocimientos en el trabajo.

**Dimensión 3. Liderazgo:** El 86% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 14% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben un liderazgo eficaz y adecuado en su organización.

**Dimensión 4. Margen de acción y control:** El 88% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 12% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que tienen el margen suficiente para tomar decisiones y controlar su trabajo.

**Dimensión 5. Organización del trabajo:** El 95% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 5% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que la organización del trabajo es adecuada y facilita su desempeño.

**Dimensión 6. Recuperación:** El 88% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 12% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que tienen suficiente tiempo para recuperarse y descansar entre jornadas laborales.

**Dimensión 7. Soporte y apoyo:** El 95% de los encuestados presentó un riesgo bajo en esta dimensión, mientras que el 5% mostró un riesgo medio. Ningún encuestado presentó un riesgo alto. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que tienen un adecuado soporte y apoyo por parte de su organización.

**Dimensión 8. Otros puntos importantes:** En general, la mayoría de los encuestados presentó un riesgo bajo en los diferentes subdimensiones de la dimensión 8, con excepción del subdimensión 8.2 (Acoso laboral) y la subdimensión 8.8 (Salud auto percibida), en las cuales el 43% y 5% de los encuestados, respectivamente, presentaron un riesgo medio o alto.

En general, la evaluación de riesgo psicosocial de Nexum Corp indica que la mayoría de las dimensiones del cuestionario presentan un riesgo bajo, con porcentajes superiores al 50% en cada caso. Esto indica que en general, los empleados de la empresa no enfrentan problemas significativos en cuanto a su carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación y soporte y apoyo.

En cuanto a la dimensión de "otros puntos importantes", hay una variedad de resultados. Mientras que la mayoría de las subdimensiones presentan un riesgo bajo, hay algunos aspectos que requieren atención. La subdimensión de acoso laboral y condiciones del trabajo presentan un riesgo medio, lo que indica que se debe prestar atención a estos temas y tomar medidas para abordar cualquier problema relacionado con el acoso laboral o las condiciones de trabajo.

En términos del efecto en el clima organizacional, una evaluación de riesgo psicosocial puede ayudar a identificar áreas de mejora y abordar problemas en el ambiente de trabajo. En este caso, el hecho de que la mayoría de las dimensiones del cuestionario presentan un riesgo bajo indica que el clima organizacional de Nexum Corp es en general positivo. Sin embargo, la presencia de algunos riesgos medios en la dimensión de "otros puntos importantes" sugiere que se deben tomar medidas para abordar estos problemas y mejorar aún más el clima organizacional.

### ***2.2.3. Análisis Comparado del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales de la Empresa NEDETEL y Nexum Corp***

El análisis comparativo de los resultados por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial de los cuestionarios de Nedetel y Nexum Corp es el siguiente:

#### **Carga y ritmo de trabajo:**

Nedetel: 8% riesgo bajo, 92% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 64% riesgo bajo, 36% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, hay una gran diferencia en los resultados entre los dos cuestionarios. El cuestionario de Nedetel indica un riesgo medio o alto en la mayoría de los casos, mientras que el de Nexum Corp indica un riesgo bajo en la mayoría de los casos.

**Desarrollo de competencias:**

Nedetel: 8% riesgo bajo, 92% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 85% riesgo bajo, 15% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, también hay una diferencia significativa en los resultados, aunque en menor medida que en la dimensión anterior. El cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

**Liderazgo:**

Nedetel: 11% riesgo bajo, 89% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 86% riesgo bajo, 14% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, el cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

**Margen de acción y control:**

Nedetel: 6% riesgo bajo, 94% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 88% riesgo bajo, 12% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, el cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

### **Organización del trabajo:**

Nedetel: 9% riesgo bajo, 91% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 95% riesgo bajo, 5% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, el cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

### **Recuperación:**

Nedetel: 5% riesgo bajo, 95% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 88% riesgo bajo, 12% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, hay una diferencia significativa en los resultados. El cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

### **Soporte y apoyo:**

Nedetel: 8% riesgo bajo, 92% riesgo medio, 0% riesgo alto.

Nexum Corp: 95% riesgo bajo, 5% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, el cuestionario de Nexum Corp indica un mayor porcentaje de riesgo bajo.

### **Otros puntos importantes:**

Nedetel: 8% riesgo bajo, 57% riesgo medio, 35% riesgo alto.

Nexum Corp: 93% riesgo bajo, 7% riesgo medio, 0% riesgo alto.

En esta dimensión, también hay una gran diferencia en Nedetel presentado un riesgo alto mientras que en Nexum Corp presenta un riesgo medio.

### **2.3. Análisis y Efecto al Clima Organizacional. -**

Los resultados de los cuestionarios indican que hay diferencias significativas en la percepción de las condiciones de trabajo entre Nedetel y Nexum Corp. En la dimensión de carga y ritmo de trabajo, Nedetel tiene un mayor porcentaje de riesgo medio o alto en comparación con Nexum Corp, lo que sugiere que los empleados de Nedetel pueden estar experimentando mayores niveles de estrés y presión en el trabajo. Esto puede afectar negativamente el clima organizacional al aumentar el riesgo de agotamiento y disminuir la satisfacción laboral.

En cuanto al desarrollo de competencias, la mayoría de los empleados de ambas empresas perciben un riesgo medio, pero Nexum Corp tiene un mayor porcentaje de empleados que perciben un riesgo bajo, lo que indica que pueden estar más satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se les brindan. Esto puede contribuir positivamente al clima organizacional al mejorar la motivación y el compromiso de los empleados.

En la dimensión de liderazgo y margen de acción y control, los empleados de Nexum Corp perciben menos riesgos que los de Nedetel, lo que sugiere que pueden tener una mayor confianza en sus líderes y sentir que tienen más control sobre su trabajo. Esto puede ser beneficioso para el clima organizacional al aumentar la confianza y la satisfacción de los empleados.

En cuanto a la organización del trabajo, Nexum Corp tiene un mayor porcentaje de empleados que perciben un riesgo bajo, lo que sugiere que los empleados de Nexum Corp pueden estar más satisfechos con su carga de trabajo y la organización de sus tareas. Esto puede contribuir positivamente al clima organizacional al reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

En la dimensión de recuperación, Nexum Corp tiene un mayor porcentaje de empleados que perciben un riesgo bajo, lo que indica que pueden sentir que tienen más tiempo y recursos para recuperarse de la carga de trabajo. Esto puede ser beneficioso para el clima organizacional al reducir el agotamiento y aumentar la motivación.

En la dimensión de soporte y apoyo, Nexum Corp tiene un mayor porcentaje de empleados que perciben un riesgo bajo, lo que sugiere que los empleados de Nexum Corp pueden sentir que tienen más apoyo de sus líderes y compañeros de trabajo. Esto puede contribuir positivamente al clima organizacional al aumentar la sensación de pertenencia y bienestar en el trabajo.

En los resultados sugieren que hay diferencias significativas en la percepción de las condiciones de trabajo entre Nedetel y Nexum Corp, lo que puede afectar el clima organizacional de cada empresa de manera diferente. Es importante que ambas empresas tomen medidas para abordar las áreas de mayor riesgo y mejorar el bienestar y la satisfacción de sus empleados.

## CONCLUSIONES

A continuación, se presentan algunas conclusiones que se desprenden del presente trabajo de Investigación y del planteamiento del objetivo general y específicos:

- Los resultados del presente trabajo de investigación, tienen como principal propósito conocer la influencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores, evidenciando que dentro del estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan de manera incipiente al clima organizacional en empresas de ventas de la ciudad de Guayaquil, revelando las diferencias significativas en la percepción de los riesgos psicosociales entre Nedetel y Nexum Corp., mismas que tienen un impacto directo en el clima organizacional y el bienestar de los empleados, en la dimensión de carga y ritmo de trabajo los empleados de pueden estar experimentando niveles más altos de estrés y presión en el trabajo, lo que puede afectar negativamente su satisfacción y bienestar, además se presentan áreas en las que los líderes pueden necesitar fortalecer sus habilidades de liderazgo, presentando un riesgo medio, esto representa una falta de control o autonomía en su trabajo, donde la empresa Nexum Corp tiene mayor riesgo de presentar problemas.
- Se logró conocer que en la empresa Nexum Corp muestra un bajo riesgo en la dimensión de recuperación, fomentando y apoyando las prácticas de recuperación adecuadas para mantener la salud y el bienestar de los empleados, sin embargo, en la empresa Nedetel, presenta un riesgo medio por el bajo soporte y el apoyo brindado a los empleados.
- Los resultados ameritan que es necesario recomendar un Plan de Acción en base a los resultados, enfocado en procesos de mejora para beneficio del ambiente laboral,

evidenciando que los empleados de ambas empresas pueden sentirse más satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se les ofrecen, lo que puede mejorar su motivación y compromiso. Esto puede indicar que los empleados de Nexum Corp tienen una mayor confianza en sus líderes y sienten que tienen más control sobre su trabajo, lo que puede contribuir positivamente al clima organizacional, no obstante que la dimensión de organización del trabajo, Nexum Corp tiene un mayor porcentaje de empleados que perciben un riesgo bajo en comparación con Nedetel, esto sugiere que los empleados de Nexum Corp pueden estar más satisfechos con su carga de trabajo y la organización de sus tareas, lo que puede reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

- Los hallazgos demuestran la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral y su impacto en el clima organizacional. Tanto Nedetel como Nexum Corp pueden beneficiarse de implementar medidas para reducir la carga y ritmo de trabajo, mejorar el desarrollo de competencias, fortalecer el liderazgo y aumentar el soporte y apoyo a los empleados.
- Es necesario recomendar un plan de acción para contribuir a crear un clima organizacional más saludable, promover el bienestar de los empleados y mejorar la satisfacción laboral. Además, estas conclusiones resaltan la relevancia de continuar investigando y monitoreando los riesgos psicosociales en las empresas de ventas de Guayaquil para fomentar entornos laborales seguros y saludables.
- Es importante tomar a consideración el presente estudio comparado, para permitir a otras organizaciones a mejorar el clima laboral, el desarrollo de competencias de liderazgo, brindando más oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus empleados, con el fin de aumentar la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los colaboradores, mediante planes de desarrollo individualizados, programas de mentoría y proporcionar recursos para el aprendizaje continuo.

## Referencias Bibliográficas

- Abril Freire, M. C. (2018). *Diseño de procesos de gestión de talento humano*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Acero, D. A. S. (2021). LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO. In *La obligación de seguridad del empleador frente al estrés del trabajo. Análisis comparativo entre el derecho francés y el colombiano. Serie de investigaciones en derecho laboral n.º 16*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1ddcwnd.5>
- Alonzo Castillo, M. T. (2020). Evaluación de los riesgos psicosociales con el ISTAS-21. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*. <https://doi.org/10.30827/digibug.37014>
- Álvarez Silva, L. A., & Espinoza Samaniego, C. E. (2020). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2). <https://doi.org/10.31876/cs.v2i2.15>
- Anchundia, J. (2021). Evaluación de los Riesgos Psicosociales que Inciden en el Personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. *Revista Hallazgos*, 6(3).
- Aragón González, H. J. (2020). “El clima laboral en la empresa constructora CARMOR, del municipio y departamento de Jalapa.” *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 7(1). <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v7i1.55>
- Armenta Hernández, C. G., & Muciño Maya, V. (2019). Detección de factores que afectan el clima laboral en centro comercial cruz azul S.A. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/esat.v4i8.2406>
- Arrieta Idiákez, F. J. (2020). Negociación colectiva y prevención de riesgos psicosociales. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 44. <https://doi.org/10.1387/lan->

- Confederación de empresas de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgo psicosociales en el trabajo*. Obtenido de cem: [https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)
- Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2019). Burnout Syndrome Profiles among Teachers. *Escritos de Psicología / Psychological Writings*, 10(3). <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2017.2911>
- Castro Méndez, N. P. (2021). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia & Trabajo*, 20(63). <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300155>
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chavarría Díaz, A. C., Kim Barrera, C. del C., Sansores May, V. R., Cen Hoy, A., & Rosado Rodríguez, K. B. (2020). Factores que afectan el clima organizacional de las áreas del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP) Campo Experimental Chetumal. *Revista de La Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1).
- Colmenares, J., Guzman, O., Cordero, I., & Lara, R. (2019). Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en empresa confitera de Jalisco. *Revista Salud Jalisco*, 6(1).
- Correspondencia, A., & Gutiérrez, M. (2020). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral Psicosocial risk and Stress at job environment. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1).
- Crespo Andrade María Cristina. (2021). DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS Artículo

científico. *Universidad de Azuay*.

Escobar, S. (2018). Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera. *Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Facultad de Trabajo Social, 2018*.

Espino-Porras, C. L., De Luna-López, M. C., Flores-Padilla, L., Ramírez-Echavarría, E. J., Brito-Cerino, M. I., & Gómez-Jurado, L. J. (2020). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. *Enfermería Universitaria, 17*(3). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.732>

Estevan Reina, L. (2020). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa, 4*(2). <https://doi.org/10.30827/digibug.32323>

Fretel Quiroz, N. M., Aranciaga Campos, H. A., Tapia Trujillo, R. H., Coral Cevillano, M., & Concha Rocha, D. L. (2021). Inteligencia emocional y clima laboral en profesionales de enfermería de hospitalización en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2020. *TecnoHumanismo, 1*(2). <https://doi.org/10.53673/th.v1i2.7>

Gil-Monte, P. R. (junio de 2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Lima, Perú.

Guevara Manzano, J. C. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de baños de agua santa, provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

García-Mendez, S., Galvis-Rojas, Y. P., & Ortiz-Olago, J. A. (2020). Relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial intralaboral de una empresa de transporte en

- Bucaramanga. *I+D Revista de Investigaciones*. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n1-2020007>
- Gonzalez Saibene, A. (2021). formación continúa en Trabajo Social. *Cátedra Paralela*, 2. <https://doi.org/10.35305/cp.vi2.79>
- Guerrero Chávez, F. F., Neira Altamirano, L. F., Vásconez Vásconez, H. D., & Vásconez Samaniego, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9). <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- imroatun musafaqoh. (2019). ANALISIS PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI BUTIQ QOLSA 15.A IRING MULYO KOTA METRO. *Ayaa*, 8(5).
- Lima Pozo, M. N., Noroña Salcedo, D. R., & Morillo Cano, J. (2021). Análisis de factores de riesgos psicosociales a través del ISTAS 21 en una industria farmacéutica. *Horizontes de Enfermería*, 11. <https://doi.org/10.32645/13906984.1080>
- López, N., & Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: CASO UNIÓN SOLUCIONES S.A.S. *REVISTA CHILENA DE ECONOMÍA Y SOCIEDAD*, 15(1).
- La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Lima: Editorial PUCP.
- Mariano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editorial Sanz y Torres.
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de*

*Gerencia*, 26(94). <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>

Maulana, M. A. (2019). Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ( Sepatu Futsal Merek SPECS di Kota Tegal). *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 45(45).

Moreno Jiménez, B., & León, C. B. (2020). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(2).

Naranjo, L. (2021). Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial. *INFLUENCE : International Journal of Science Review*, 3(2). <https://doi.org/10.54783/influence.v3i2.142>

Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6(1). <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>

Oficina Internacional del Trabajo, G. (2015). *Protección de los trabajadores en un mundo del trabajo en transformación*. Ginebra.

Olaz, Á., & Ortiz, P. (2022). Cómo lograr un buen clima laboral: *Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Madrid: Editorial ESIC. Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

Putri, R., & Ghufron, A. (2019). Efektivitas Strategi The Power of Two Terhadap Kecakapan Critical Thinking Siswa. *Jurnal Kependidikan*, 3(2).

Rey de Castro Hidalgo, D. E., Gutiérrez Ascón, J. E., & Uribe Kajat, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría

y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2).  
<https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>

Rodríguez, A., & Venegas C. (2020). El teletrabajo y las enfermedades ocupacionales: a propósito de la pandemia del COVID-19. *Universidad Privada Antenor Orrego*, 9(1)(2145–9932).

Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Scielo*, 207-220.

Salvador Moreno, J. E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 1(35). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

Santillán Marroquín, W. E., Paredes García, H. E., Mena Manotoa, H. P., & Santillán Vieira, J. F. (2019). La responsabilidad social corporativa y el clima laboral. *Visionario Digital*, 3(4). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.974>

VILLAFUERTE, S. B., VITERI, F. A., & LOPEZ, H. A. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID. *Espacios*, 42(08).  
<https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n08p02>

Yslado Méndez, R. M., Ramirez Asis, E. H., García-Figueroa, M. E., & Arquero Montaña, J. L. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 24(3).  
<https://doi.org/10.6018/reifop.476651>

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

 <p style="font-weight: bold; font-size: 1.2em; margin: 10px 0;">CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES</p>
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</li> <li>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</li> <li>3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.</li> <li>4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.</li> <li>5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.</li> <li>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</li> <li>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</li> <li>8. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</li> <li>9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.</li> </ol> <p><b>Muchas gracias por su colaboración</b></p>

#### DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administra tiva:		Operativa:
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológi co
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto nivel
		Bachillerat o		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años
		3-10 años		Igual o superior a 21 años
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años

		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>				<b>Puntos</b>	

<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>LIDERAZGO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				

1 2	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
1 3	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
1 4	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
1 9	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
2 0	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
2 1	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
2 2	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
2 3	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
2 4	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>RECUPERACIÓN</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
2 5	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				

26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>SOPORTE Y APOYO</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>		<b>Completa mente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialm ente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuer do (1)</b>
<b>N R</b>	<b>Ítem</b>				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				

43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>	<b>Puntos</b>		
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					
59					

	<b>Tu puntaje</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo Alto</b>
<b>RESULTADO GLOBAL</b> (Suma del puntaje de todas las dimensiones)	<b>0</b>	175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

#### Interpretación de Resultados:

**Bajo:** El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

**Medio:** El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

**Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados. Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

## Anexo 2: Plan de Acción

Dimensión	Resultado	Actividad/acción	Tiempo
<b>1. Carga y ritmo de trabajo:</b>	Nedotel: Dado que hay un alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, se debe investigar y abordar las posibles causas de esta carga y ritmo de trabajo.	Esto puede incluir la revisión de la asignación de tareas, la redistribución de la carga de trabajo y la implementación de estrategias para gestionar y reducir el estrés laboral.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión, es importante seguir monitoreando la carga y ritmo de trabajo para garantizar que no aumente en el futuro.	Esto puede implicar el establecimiento de políticas y procedimientos para evitar la sobrecarga de trabajo y promover un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal.	1 a 2 meses
<b>2. Desarrollo de competencias:</b>	Nedotel: Dado que hay un alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, se deben identificar las áreas en las que los empleados pueden necesitar mejorar sus competencias.	Se pueden desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para cerrar las brechas identificadas y mejorar la competencia de los empleados.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión.	Se pueden implementar iniciativas de desarrollo y capacitación continua para mantener y mejorar las competencias existentes de los empleados.	1 a 2 meses
<b>3. Liderazgo:</b>	Nedotel: Dado que hay un alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, es importante identificar las áreas en las que los líderes pueden necesitar fortalecer sus habilidades de liderazgo.	Se pueden ofrecer programas de capacitación en liderazgo, mentoría y retroalimentación regular para mejorar las habilidades de liderazgo de los empleados.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión.	Se pueden implementar programas de desarrollo de liderazgo para fomentar el crecimiento y el desarrollo	1 a 2 meses

		de habilidades de liderazgo en toda la organización.	
<b>4. Margen de acción y control:</b>	Nedotel: Dado que hay un alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, se deben identificar las áreas en las que los empleados pueden sentir una falta de control o autonomía en su trabajo.	Se pueden implementar iniciativas para empoderar a los empleados, brindarles más control sobre su trabajo y fomentar un entorno de trabajo participativo.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Dado que muestra un bajo riesgo en esta dimensión, es importante mantener y fortalecer el margen de acción y control de los empleados.	Esto puede incluir la delegación efectiva, la promoción de la toma de decisiones autónoma y la creación de un ambiente de confianza y apoyo.	1 a 2 meses
<b>5. Organización del trabajo:</b>	Nedotel: Dado el alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, es importante identificar las áreas en las que la organización del trabajo pueda ser ineficiente o insatisfactoria.	Se deben realizar evaluaciones detalladas de los procesos y procedimientos existentes, y buscar oportunidades para mejorar la eficiencia, la claridad en las tareas y la comunicación interna.	1 a 3 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión, es importante mantener y fortalecer las prácticas de organización del trabajo efectivas.	Se deben establecer sistemas de gestión del tiempo, optimizar los flujos de trabajo y promover la colaboración y la coordinación entre los equipos para maximizar la eficiencia y el rendimiento en la organización.	1 a 2 meses
<b>6. Recuperación:</b>	Nedotel: Dado el alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, es crucial abordar las necesidades de recuperación de los empleados.	Se deben implementar medidas para promover la desconexión y el descanso adecuado fuera del horario laboral, como límites claros en las comunicaciones laborales fuera del horario de trabajo y el fomento de actividades de recuperación y bienestar.	1 a 3 meses

	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión, se deben seguir fomentando y apoyando las prácticas de recuperación adecuadas para mantener la salud y el bienestar de los empleados.	Se pueden ofrecer programas de bienestar, promover actividades de recreación y alentar a los empleados a tomar descansos regulares durante el día de trabajo.	1 a 2 meses
<b>7. Soporte y apoyo:</b>	Nedetel: Dado el alto porcentaje de riesgo medio en esta dimensión, es fundamental mejorar el soporte y el apoyo brindado a los empleados	Esto puede incluir la implementación de programas de bienestar y cuidado de la salud mental, la promoción de recursos y servicios de apoyo externos, y la creación de una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un bajo riesgo en esta dimensión, se debe continuar fortaleciendo el soporte y el apoyo a los empleados.	Se pueden implementar medidas como programas de mentoría, capacitación en habilidades de afrontamiento y manejo del estrés, y promover una cultura de apoyo entre los miembros del equipo.	1 a 2 meses
<b>8. Otros puntos importantes:</b>	Nedetel: Dado el alto porcentaje de riesgo medio y riesgo alto en esta dimensión, es necesario abordar los factores que contribuyen a estos riesgos.	Se pueden realizar evaluaciones detalladas para identificar las áreas específicas que necesitan mejoras, y se deben implementar medidas correctivas adecuadas. Esto puede incluir la revisión de políticas y procedimientos, la promoción de una comunicación clara y efectiva, y la atención a las necesidades individuales de los empleados.	2 a 4 meses
	Nexum Corp: Aunque muestra un riesgo medio en esta dimensión, es importante tomar medidas preventivas y	Esto puede incluir la revisión regular de las políticas y prácticas de gestión, la evaluación de la satisfacción y el bienestar	2 a 3 meses

	proactivas para evitar que el riesgo aumente.	de los empleados, y la implementación de iniciativas para fortalecer la cultura de trabajo saludable y el compromiso de los empleados.	
--	---	--	--

Es importante tener en cuenta que estos planes de acción son generales y pueden requerir una evaluación más detallada y personalizada de acuerdo con las necesidades y circunstancias específicas de cada organización.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Aguilar Condoy Mónica Elizabeth con CC: 070675173-2 y Reyes Campoverde Gema Elizabeth con CC: 131228995-0, autoras del trabajo de titulación: Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 10 de agosto de 2023

**Aguilar Condoy Mónica Elizabeth**

**C.I. 070675173-2**

**Reyes Campoverde Gema Elizabeth**

**C.I. 1312289950**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan el clima organizacional en dos empresas de ventas en la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Aguilar Condoy Mónica Elizabeth Reyes Campoverde Gema Elizabeth		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Lic. Ramírez Rave Carlos Mario, Mgs. Lic. Mejía Ospina, Paola Ximena, Mgs Ing. Piloso Rodríguez Carlos Jimmy, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de agosto de 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	69 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Clima laboral, riesgos psicosociales		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Estudio Comparado, riesgos psicosociales, clima organizacional, empresas, ventas.		

**RESUMEN/ABSTRACT** Se realiza el presente estudio mediante el objetivo que permite identificar el riesgo psicosocial con mayor influencia que afectan al clima laboral en dos empresas de la ciudad de Guayaquil, se compararon los resultados de cuestionarios aplicados en las empresas Nedetel y Nexum Corp en diferentes dimensiones relacionadas con el trabajo, como la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias, el liderazgo, el margen de acción y control, la organización del trabajo, la recuperación y el soporte y apoyo, aplicando una metodología bajo el paradigma positivista, mediante un enfoque cuantitativo, con el tipo de investigación básica mediante una prueba de riesgo psicosocial, que tuvo como objetivo recopilar datos sobre los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo e identificar cualquier posible factor contribuyente para determinar la afectación en el clima organizacional, a 100 personas que conforman la empresa e Nedetel y 125 personas que conforman a la empresa Nexum Corp. Los resultados permitieron conocer que dentro del estudio comparado de los riesgos psicosociales que afectan de manera incipiente al clima organizacional en empresas de ventas de la ciudad de Guayaquil, revelando las diferencias significativas en la percepción de los riesgos psicosociales entre Nedetel y Nexum Corp., mismas que tienen un impacto directo en el clima organizacional y el bienestar de los empleados, en la dimensión de carga y ritmo de trabajo los empleados de pueden estar experimentando niveles más altos de estrés y presión en el trabajo. Los resultados de la investigación desprendidos ameritan que es necesario presentar y recomendar un plan de acción, enfocado en procesos de mejora para beneficio del ambiente laboral, evidenciando que

los empleados de ambas empresas pueden sentirse más satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se les ofrecen, lo que puede mejorar su motivación y compromiso.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0999200397 - 0979098474	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:gema.reyes.campoverde.10@gmail.com">gema.reyes.campoverde.10@gmail.com</a> <a href="mailto:monicaaguilar1993@gmail.com">monicaaguilar1993@gmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Paola Ximena Mejía Ospina	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec">paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		