

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

TEMA

Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil.

AUTORES

**Soriano Murillo, María Elvira
Falconí Viteri, Johanna Elizabeth**

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

TUTOR

Mgs. Ramírez Rave, Carlos Mario

Guayaquil, Ecuador

2025



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Soriano Murillo, María Elvira y la Lcda. Falconí Viteri, Johanna Elizabeth, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lcdo. Ramírez Rave, Carlos Mario, Mgs.

REVISOR

Lcdo. Ramírez Rave, Carlos Mario, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lcda. Mejía Ospina, Paola Ximena, PhD

Guayaquil, a los 13 del mes de enero del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Soriano Murillo, María Elvira**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada 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 13 del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Soriano Murillo, María Elvira



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Falconí Viteri, Johanna Elizabeth**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada 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 13 del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Falconí Viteri, Johanna Elizabeth



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Soriano Murillo, María Elvira**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral** titulado: “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Soriano Murillo, María Elvira



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Falconí Viteri, Johanna Elizabeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral** titulado: “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Falconí Viteri, Johanna Elizabeth

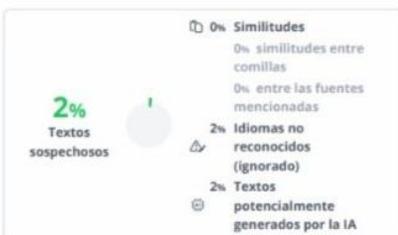


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL

REPORTE URKUND



Tesis Maestría en Trabajo Social UCSG -
Falconí - Soriano



Nombre del documento: Tesis Maestría en Trabajo Social UCSG - Falconí - Soriano.pdf
ID del documento: 48eb19f2c69243e68c50f590d533b43b2bb97d60
Tamaño del documento original: 749,07 kB
Autores: []

Depositante: Adriana Carolina Salazar Ayala
Fecha de depósito: 14/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/1/2025

Número de palabras: 17.370
Número de caracteres: 123.016

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario <small>#470080</small> El documento proviene de otro grupo 41 fuentes similares repositorio.uces.edu.ec	7%		Palabras idénticas: 7% (1397 palabras)

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por darme el regalo de poder continuar con mi formación académica y permitirme desarrollar en los ámbitos profesional y personal.

A la empresa Teojama Comercial que ha sido parte importante en este proceso, por confiar en mí y permitirme cumplir el objetivo de lograr mi título de cuarto nivel, gracias por su respaldo y motivación.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a todos los docentes que formaron parte de esta Maestría de Trabajo Social, gracias por sus conocimientos impartidos fueron primordiales en mi preparación académica.

Johanna Elizabeth Falconí Viteri

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme salud, fuerzas y sabiduría necesaria para cumplir y llegar a este importante momento de mi vida profesional desarrollarme y fortalecer mi carrera.

A mi familia mi mayor fuente de apoyo por darme el soporte necesario en las largas jornadas de trabajo, y de estudio ya que llego a ser un complemento muy fundamental para no descuidar mis responsabilidades asignadas en lo laboral y personal.

A la Universidad Santiago de Guayaquil por darnos la oportunidad de realizar esta maestría con profesionales de alto nivel de quienes hemos obtenido buenos aprendizajes que segura nos van a servir en nuestra vida profesional.

María Elvira Soriano Murillo

DEDICATORIA

Mi proyecto de tesis la dedico a mis hijas Sara Micaela y Danna Isabella, y a mi compañero de vida mi esposo Alejandro Zurita, son la mayor bendición, son mi fuerza y mi motor que me impulsan a seguir adelante, son mi apoyo incondicional y juntos hemos luchado y nos seguiremos esforzando para cumplir todos nuestros objetivos.

A mis padres Rocío Viteri y Rodrigo Falconí, quienes me han apoyado incondicionalmente en todo sentido y me han enseñado la importancia de la perseverancia y el esfuerzo.

Johanna Elizabeth Falconí Viteri

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a las personas que me han apoyado en todo momento que son mis pilares y batería para continuar mis hijos José Gabriel y María José Tapia Soriano y mi compañero, amigo y esposo José Tapia Mosquera y desde el cielo mis padres Enrique Soriano Cobos y Marlene Murillo Acosta.

Doy gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de tenerlos conmigo en todo momento y ser parte de este gran sueño haberme dado esa confianza y haber apostado en mis sueños, ellos han sido y serán mi apoyo incondicional que me motivan a seguir adelante, somos un equipo que hemos estado en muchos momentos difíciles, pero siempre de la mano de Dios hemos podido salir a delante juntos.

María Elvira Soriano Murillo

Tabla de Contenido

Resumen.....	XVII
Abstract.....	XVIII
Introducción	2
Antecedente del Estudio	5
Capítulo I. Diseño del Proyecto de Investigación.....	11
1.1. Definición del Problema de Investigación	11
1.2. Pregunta de Investigación	13
1.2.1. Sub-preguntas investigativas	13
1. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo general	13
1.1. Objetivos específicos.....	13
2. Justificación del estudio.....	14
3. Marco Teórico y/o Conceptual	15
4.1. Bienestar laboral.....	15
3.1. Riesgo.....	16
3.2. Riesgos Psicosociales	16
3.3. Factores de riesgos psicosociales	18
3.4. Marco Normativo	20
4. Diseño metodológico	21
4.1. Paradigma de la Investigación.....	21
4.2. Enfoque de la Investigación	22
4.3. Tipo de investigación	22

4.4.	Métodos de Investigación.....	22
4.5.	Población y Muestra de Investigación	23
4.6.	Técnicas para la Recolección de la Información.....	24
4.7.	Criterios de Inclusión y Exclusión.....	28
4.7.1.	<i>Criterios de Inclusión</i>	28
4.7.2.	<i>Criterios de Exclusión</i>	28
4.8.	Procesamiento de la información y análisis	28
Capítulo II. Hallazgos de la Investigación		30
5.	Resultados.....	31
5.1.	Carga y ritmo de trabajo.....	31
5.2.	Desarrollo de competencias	33
5.3.	Liderazgo.....	34
5.4.	Margen de acción y control.....	36
5.5.	Organización del trabajo	37
5.6.	Recuperación.....	39
5.7.	Soporte y apego.....	40
5.8.	Otros Puntos Importantes	41
5.9.	Entrevista Focal sobre Bienestar Laboral.....	42
6.	Discusión	45
Conclusiones		48
Recomendaciones		51
Referencias.....		54
Anexos		60

Índice de Tablas

Tabla 1. Factores de riesgos psicosociales.....	18
Tabla 2. Ficha técnica del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT.....	25
Tabla 3. Escala de Likert del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT.....	27

Índice de Figuras

Figura 1. Carga y ritmo de trabajo	32
Figura 2. Desarrollo de competencias.....	34
Figura 3. Liderazgo.....	35
Figura 4. Margen de acción y control	37
Figura 5. Organización del trabajo	38
Figura 6. Recuperación	39
Figura 7. Soporte y apego	41
Figura 8. Otros puntos importantes.....	42

Índice de Anexos

Anexos 1. Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales	60
Anexos 2. Evidencias fotográficas	61
Anexos 3. Formato de entrevista	62

Resumen

El presente estudio se centra en analizar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el bienestar de los trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil, Ecuador. Estudio que se llevó a cabo a través de una metodología de investigación cualitativa cuantitativa y su utilizó instrumentos de investigación como entrevistas y encuestas a los empleados de las áreas operativas de la empresa y recopilar la información sobre su percepción hacia los factores de riesgos psicosociales y su impacto en el bienestar laboral. Los resultados de este estudio indicaron que los principales factores de riesgo psicosocial incluyen la carga laboral, desarrollo de competencias y la organización en el trabajo y destacan la importancia de las áreas de mejora como la comunicación interna y el soporte organizacional. En este estudio se concluyó que, aunque la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales es positiva, se requiere de la implementación de estrategias y políticas de intervención, enfocadas en la optimización de la carga laboral, fortalecer el liderazgo organizacional con el propósito de mejorar el bienestar integral de sus trabajadores.

Palabras Clave: Gestión Social Laboral, Riesgos psicosociales, bienestar laboral, áreas operativas

Abstract

This study focuses on analyzing the psychosocial risk factors and their impact on the well-being of workers in a private company in Guayaquil, Ecuador. The study was carried out through a quantitative qualitative research methodology and its used research instruments such as interviews and surveys to employees of the company's operational areas and collect information about their perception towards psychosocial risk factors and their impact on work wellbeing. The results of this study indicated that the main psychosocial risk factors include workload, competency development and work organization and highlight the importance of areas for improvement such as internal communication and organizational support. In this study it was concluded that, although the perception of workers on psychosocial risks are positive, it is required the implementation of intervention strategies and policies, focused on the optimization of the workload, strengthening organizational leadership in order to improve the overall welfare of their workers.

Keywords: Social Labor Management, psychosocial risks, labor welfare, operational areas

Introducción

En el mundo laboral actual, los factores de riesgos psicosociales han venido adquiriendo mayor relevancia para las empresas, debido a su impacto significativo en el bienestar de los trabajadores y en la eficiencia en las organizaciones. Estos factores de riesgos hacen referencia a las condiciones laborales como el ambiente de trabajo, cargas laborales, horarios, liderazgo, exigencias psicológicas, relaciones interpersonales, entre otros factores que influyen directamente en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su satisfacción y rendimiento laboral.

Los riesgos psicosociales surgen a partir de la presión en el trabajo, debido a la alta carga laboral, siendo considerado de gran relevancia de estudio en el ámbito laboral, debido a que estos riesgos no solo afectan directamente a los trabajadores, sino que también afecta en el normal desarrollo de las actividades de una empresa. Por lo general estos factores de riesgo surgen a partir de la estructural organizacional y relacionada directamente con el clima y la cultura organizacional, el diseño de puestos y responsabilidades de los trabajadores. También surgen a partir de factores internos como la situación personal, social y familiar, afectando directamente al bienestar de los trabajadores (Coque, et al., 2023).

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo definió a los riesgos psicosociales como a aquellos aspectos que se relacionan con la organización del trabajo y la capacidad de los trabajadores para enfrentar a factores como en entorno laboral, contenidos y desarrollo de las actividades laborales, clima y cultura organizacional y las relaciones interpersonales, relación contractual, equilibrio entre el trabajo y la familia, participación en la toma de decisiones, entre otros. Estos factores pueden afectar a la salud física y emocional de los trabajadores, así como influir en la satisfacción y el desempeño laboral (OIT, 2016).

En el contexto latinoamericano (Pujol & Salazar, 2021), en su estudio basado en una revisión sistemática sobre los riesgos psicosociales, salud y desempeño laboral en los países de América Latina. Los resultados de este estudio en los últimos 10 años indicaron que los principales factores de riesgos que afectan la salud física y emocional de los trabajadores en la mayoría de las empresas incluyen el exceso de carga laboral, la falta de apoyo familiar y social, el desequilibrio que existe entre el esfuerzo y la recompensa, el mal clima en las empresa, conflictos entre jefes y compañeros de trabajo, son factores que no solo afectan el rendimiento de los trabajadores, sino que también afecta en la eficiencia de las organizaciones.

En el contexto ecuatoriano, el estudio realizado por (Santamaría & Guadalupe, 2022), sobre los factores de riesgos para determinar el bienestar laboral, estudio que se realizó con el propósito de analizar la relación entre estos factores y el bienestar de los trabajadores del GADM del cantón Ambato, Ecuador, a través de una metodología de investigación descriptiva, correlacional, de corte transversal. Se utilizó como instrumento de evaluación un cuestionario aplicado a 312 funcionarios del GADM del cantón Ambato. Los resultados de este estudio indicaron que existe una correlación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el bienestar de los trabajadores. En este estudio se concluyó que la exposición mínima a los factores de riesgo en el trabajo, incrementa la percepción de bienestar en el trabajo.

Por lo antes mencionado, el presente estudio se enfoca en analizar los principales factores de riesgo psicosocial y su relación con el bienestar laboral en los trabajadores operativos de una empresa del sector privado del cantón Guayaquil, provincial del Guayas, Ecuador. La selección de este tema de estudio responde a la necesidad actual de identificar y disminuir o mitigar los principales riesgos en el trabajo para promover un ambiente de trabajo más productivo y saludable para todos.

Es por ello que, el objetivo de esta investigación es Identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de las áreas operativas en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil. Para ello, el presente estudio se llevará a cabo a través de una metodología de investigación mixta cualitativa cuantitativa, que incluye la aplicación de encuestas y entrevistas a los empleados, lo que permitirá tener una comprensión más amplia sobre la problemática tratada en esta investigación.

Desde el enfoque teórico, la relevancia de este trabajo de investigación radica en que contribuye al conocimiento sobre los diferentes factores de riesgo psicosocial que afectan al bienestar laboral de los trabajadores de las empresas privadas en Ecuador, lo que proporcionará una base para el desarrollo de futuras investigaciones. Por otra parte, desde el enfoque práctico, los resultados obtenidos en este estudio podrán ser de gran utilidad para que las empresas puedan implementar las estrategias de intervenciones necesarias para mejorar el bienestar integral de sus trabajadores, y por ende la eficiencia organizacional.

Antecedente del Estudio

El bienestar laboral es considerado un proceso direccionado a mejorar condiciones de los colaboradores en las empresas, que impacta positivamente en el desarrollo integral es decir los aspectos internos y externos del trabajador. Los estímulos otorgados por los programas de bienestar laboral crean un clima laboral satisfactorio, haciendo cada vez más que se cree un sentido de pertenencia por parte del trabajador hacia la compañía. Por otro lado el bienestar laboral facilita la vincula al empleado con su entorno de trabajo, de igual forma, al otorgar un equilibrio entre su vida familiar y laboral, permitiéndole un desarrollo social íntegro (Santamaría & Guadalupe, 2022).

Actualmente la gestión de bienestar laboral en las organizaciones facilita a los empleados una mejor calidad de vida laboral. Por lo tanto, en esta investigación, analizar los diferentes factores de riesgo psicosocial que contribuyen al bienestar laboral se hace necesario ya que permite abordar sus puntos clave y sus indicadores. Debido a que un trabajador saludable y satisfecho con la empresa, tiende a tener un mayor desempeño laboral, lo que se traduce en el incremento de la eficiencia organizacional (Ulloa, 2024).

Contrera y Rivera (2023), consideran que el bienestar laboral comprende dos tipos de satisfacciones que disfrutan los individuos; la satisfacción en la vida, que comprende: la satisfacción y/o insatisfacción con la vida social, la vida familiar, la recreación, la espiritualidad, entre otras; y por otro lado la satisfacción en el trabajo que comprende la satisfacción y/o insatisfacción con el pago, oportunidades de ascenso, el trabajo en sí, compañeros de trabajo, entre otras. Además de este tipo de satisfacciones, hay otro componente importante que es la salud general del individuo, esta salud está determinada por indicadores psicológicos y fisiológicos.

Al realizar los antecedentes del problema referido a la exposición de los riesgos psicosociales y la relación con el bienestar laboral en la empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil que se dedica a la producción de alimentos balanceados para caninos, equinos, pecuarios y especies acuícolas; su gama de productos incluye alimentos para caballos, aves, peces, camarones, ganado bovino, mascotas, cerdos; se consideraron temas como la búsqueda del bienestar laboral y la evaluación de riesgos psicosociales que a su vez permite el cumplimiento de ámbitos legales.

Se ha realizado el compendio de información para la sustentación de esta investigación, es por ello que de acuerdo a estadísticas presentadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el encuentro efectuado en Uruguay con el tema Riesgos Psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo, anualmente en el mundo cerca de 2.78 millones de trabajadores fallecen por causa de enfermedades y accidentes laborales, de los cuales, por motivos de enfermedades profesionales se registra el 86.3%; un número considerable de dichas enfermedades repercuten en la estabilidad mental y emocional de los trabajadores (OIT, 2019).

Dentro de las principales consecuencias que conllevan a un mal clima en las empresas que afecta al bienestar de los trabajadores incluyen el avance tecnológico, la organización del trabajo, la carga laboral entre otros factores que favorecen al incremento del estrés laboral, así como diferentes trastornos asociados al estrés como ansiedad, desgaste mental, depresión, agotamiento y en general el deterioro de la salud (Instituto Nacional de Salud Pública, 2020).

Los riesgos psicosociales se pueden definir como factores organizacionales que pueden afectar negativamente tanto a la salud como al bienestar laboral de los trabajadores, por cuanto, pueden desencadenar en tensión y estrés laboral. De tal manera que los factores de riesgo psicosocial alteran o favorecen el desarrollo del empleado, considerando que dicho desarrollo

mejora la calidad de vida laboral y social, mientras que los factores negativos afectan la salud y el bienestar (Sierra, 2021).

En esta investigación se aborda a los factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral, es decir, es un estudio predictivo en el cual se hace referencia a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos perjudiciales sobre la salud de los trabajadores, por lo tanto, son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Escudero & Barreto, 2022). Además, cuando un trabajador se encuentra expuesto a riesgos psicosociales sin que existan las medidas pertinentes para evitar o controlar sus consecuencias, esto constituye una violación importante de las expectativas laborales básicas, no se concreta entonces el cumplimiento al derecho de un trabajo digno, por lo que las consecuencias de la exposición a estos factores de riesgos pueden generar alteraciones de carácter legal en los procesos organizacionales (Muñoz, et al., 2018)

Importante mencionar que, a consecuencia de los cambios constantes en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensos, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. Las constantes transformaciones afectan a las relaciones personales y a las condiciones salariales, auspiciadas por continuas evaluaciones y ejercen gran influencia sobre las condiciones de trabajo, el bienestar psicológico, la salud física y mental (Coello & Peralta, 2023).

El informe los factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación, presentado por el Ministerio de Trabajo se expone

que en el Ecuador, la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero en los últimos años se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales (Jaramillo, 2018). En el año 2017 el Ministerio de Trabajo emitió el acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082, mediante el cual se acordó expedir la siguiente normativa: Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, en el artículo 9 se establece Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales: En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral (Ministerio de Trabajo, 2017).

Un aspecto más amplio fue adoptado en el estudio Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, donde se argumenta que los riesgos psicosociales repercuten en los derechos primordiales del trabajador, debido a que no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa (Soliz, 2022).

En este sentido en el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador el Estado reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado; igualmente se establece en

el artículo 326 literal 5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Según la Nota Técnica de Prevención NTP 702 emitido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el proceso de evaluación de los factores de riesgo psicosociales como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas (INSST, 2018).

Las fases para la evaluación de los riesgos psicosociales son las siguientes:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases mencionadas constituyen la etapa análisis de los factores de riesgos psicosociales, al sumar la fase de análisis de resultados pasamos a la etapa de evaluación donde las conclusiones de dicha evaluación deben incluir un criterio de si son buenas o no, si son adecuadas o no las condiciones de trabajo de carácter psicosocial; finalmente las fases de intervención, seguimiento y control forman parte de la gestión de riesgos (INSST, 2018).

Según lo que establece la Constitución de la Organización Mundial de la Salud en el año 1948, en conformidad con la Carta de las Naciones Unidas, los siguientes principios son básicos para la felicidad, las relaciones armoniosas y la seguridad de todos los pueblos; en este sentido se define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la

ausencia de afecciones o enfermedades. Sin embargo, en los últimos años, aparecen indicios de un nuevo enfoque que contempla tanto lo negativo como lo positivo de la salud y el bienestar, aquello viene contribuyendo, por un lado, la renovada insistencia por la OMS en la promoción de la salud como bienestar y no como simple ausencia de malestar, en su estrategia mundial de salud para todos en el año 2000 y en sucesivas propuestas de políticas sanitarias que han surgido (De La Guardia & Ruvalcaba, 2020).

Es importante mencionar que, el estrés ha sido catalogado como el efecto central que ocasiona los riesgos psicosociales, la sintomatología que presentan las personas y en especial los trabajadores que padecen de esta enfermedad son: irritabilidad, crisis depresivas, desgaste en la salud tanto física y mental. En el entorno laboral el estrés repercute directamente en el rendimiento y desempeño de los trabajadores, lo cual, incide en la productividad, organización del trabajo y en el bienestar del trabajador (Muñoz et ál., 2018).

Se debe destacar la importancia del estudio propuesto ya que es de gran aporte tanto para los colaboradores o trabajadores como para las empresas en general; considerando que, el bienestar físico, social, mental y emocional del recurso humano contribuye significativamente a la consecución de los objetivos y estrategias de las mismas organizaciones (Guerrero, et al., 2018).

Capítulo I. Diseño del Proyecto de Investigación

1.1. Definición del Problema de Investigación

A lo largo de los años en el Ecuador busca conseguir en las empresas un equilibrio en los aspectos laborales, económicos, sociales y culturales. Además, ha definido con el pasar del tiempo que el bienestar laboral compone lo teórico y lo psicosocial; siendo evidenciado en la implementación de proyectos sociales, que busca mejorar los medios morales y mentales de los colaboradores, como también las condiciones de trabajo, logrando bienestar laboral y por ende un buen clima laboral en las organizaciones (Meneses, et al., 2021).

En Latinoamérica el riesgo psicosocial no es analizado con periodicidad, sin embargo en la actualidad las empresas consideran dar prioridad e indagar como lograr el bienestar del colaborador, su motivación, desarrollo personal y salud; buscando conseguir equipos de trabajo óptimos con sensación de compromiso, bienestar y alto rendimiento. Con lo antes expuesto, los acercamientos teóricos del bienestar laboral lo identifican o relacionan con variables como la satisfacción, la motivación y el estrés. A su vez, estas variables se consideran e influyen en los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral (Vera & Zuñiga, 2019).

Los riesgos psicosociales en el trabajo según la (OIT, 2019), han sido concebidos como las interacciones entre la función, el entorno, la organización y las condiciones del trabajo; y, en otro aspecto como las competencias, requerimientos, costumbres y las circunstancias personales externas al trabajo; todo aquello puede tener un efecto en el estado físico, emocional, en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Los riesgos psicosociales se establecen como el fenómeno de socialización a través del trabajo, es decir, el conjunto de relaciones sociales que se entablan en el trabajo y la obligada convivencia laboral.

El origen de los riesgos psicosociales como factor que afecta a la salud de los trabajadores se da origen en la década de 1970, desde aquella época hasta la actualidad se ha dado mayor relevancia a esta problemática (Franceschi & Jiménez, 2022). En los últimos años se ha determinado un incremento importante a la exposición de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones, por lo cual, resulta indispensable el estudio de la normativa aplicada para identificar las dimensiones que manejan actualmente las instituciones frente a estos riesgos y determinar si las acciones aplicadas son efectivas para la prevención de este tipo de riesgo laboral (Muñoz, et al., 2018).

En noviembre 2023 se realiza la evaluación del Riesgo Psicosocial con test o prueba de valoración del cuestionario del Ministerio de Trabajo, acondicionadas a todo el personal de la empresa privada. Se consideró la población total de la empresa en su jornada laboral habitual, análisis adoptado de acuerdo con la matriz de identificación de riesgos laborales de la empresa a un total de 776 colaboradores de los diferentes puestos de trabajo, entre ellos 125 corresponden al área Operativa y que pertenece a la muestra de este estudio.

Tratar estos temas de bienestar laboral y riesgos psicosociales dentro de las empresas privadas es importante, porque nos lleva a comprender el bienestar integral de cada uno de los colaboradores, permitiéndonos incentivar y promover su desarrollo personal, logrando un estado de salud adecuado en su espacio de labores, contribuyendo en su desempeño de manera positiva dentro de las mismas.

Es así como en la presente investigación se busca determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el bienestar laboral, con el propósito de fundamentar la naturaleza de los riesgos psicosociales que existen en el área Operativa de la empresa privada en la ciudad de Guayaquil y establecer la relación con el bienestar laboral de dichos colaboradores, es decir, determinar los

aspectos que estarían afectando su bienestar por medio de los factores de riesgos psicosociales como estrés, desarrollo de los colaboradores, acoso, carga laboral, condiciones de trabajo, estabilidad laboral y emocional, tiempo de recuperación, etc.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales que afectan el bienestar laboral de los colaboradores operativos en la empresa privada de la ciudad de Guayaquil?

1.2.1. Sub-preguntas investigativas

- ¿Cuál es la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el área operativa en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es el impacto de los factores de riesgos psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores?
- ¿Qué estrategias de intervención se pueden implementar para mitigar los factores de riesgos psicosociales en el área operativa de una empresa privada del cantón Guayaquil y mejorar el bienestar de los trabajadores?

1. Objetivos

2.1. Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área operativa en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

1.1. Objetivos específicos

- Evaluar la percepción de los trabajadores sobre los factores de riesgos psicosociales en el área operativa de una empresa privada del cantón Guayaquil.
- Analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

- Proponer estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el bienestar laboral de los colaboradores operativos en la empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

2. Justificación del estudio

Esta investigación tiene como finalidad identificar y analizar cómo los riesgos psicosociales pueden beneficiar o afectar el bienestar laboral en cada colaborador operativo de la empresa privada en la ciudad de Guayaquil; considerando la salud física y mental, y si solo priorizamos en ver a los colaboradores como un recurso solo productivo, nos lleva a tener a los empleados con bajo rendimiento, ausentismo y estrés laboral. Es por ello que se debe valorar la labor de los colaboradores dentro de la empresa, preocupándonos por su estado emocional, mental y físico, motivándolos con estímulos para que puedan realizar sus labores con gusto y agrado, logrando un equilibrio personal y laboral, mejorando así la producción de la empresa.

Mediante la presente investigación de cómo los factores de riesgo psicosocial pueden afectar el bienestar laboral en los colaboradores, se podrán identificar acciones de mejora y con ello, mitigar condiciones laborales inapropiadas, que el bienestar laboral forme parte del ADN de la empresa y los colaboradores mantengan un rendimiento óptimo y actitud positiva. Además, se espera que esta investigación sea una fuente de información para implementar planes de acción, proyectos y estrategias que el Trabajador Social aplique para el fortalecimiento del recurso humano y la gestión continua del bienestar laboral.

La investigación se desarrollará en la empresa privada de la ciudad de Guayaquil, con dirección en Vía Durán – Tambo, provincia Guayas, Ecuador, durante el periodo de enero a diciembre del 2023, la muestra específica de la investigación son los colaboradores o trabajadores operativos del área de Producción. La teoría base que utilizaremos para poder

desarrollar la investigación es de los Factores de Riesgo Psicosocial (Carmona & Garrosa, 2011). La investigación es viable porque cuenta con acceso a información de una muestra real, información del internet, libros, revistas, etc.; hay disponibilidad de información de una encuesta antes aplicada lo que nos permite optimizar el tiempo y la metodología de la encuesta se encuentra aprobada por la entidad de control Ministerio de Trabajo.

3. Marco Teórico y/o Conceptual

4.1. Bienestar laboral

Al referirse a un Bienestar Laboral, se manifiesta a un estado en donde los empleados gocen de salud física, mental, emocional y espiritual, para así obtener sus satisfacciones personales como familiares, aquí es donde el concepto de Bienestar Laboral y su importancia tanto para el empleado como para la empresa. De acuerdo con el programa de Bienestar 2016 manifiesta que está constituida por las condiciones laborales relevantes para la satisfacción de las necesidades básicas del funcionamiento, la motivación y rendimiento laboral, logrando generar un impacto positivo al interior de la entidad, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales (Arriera, et al., 2019).

Bonilla, Caballero, Contreras y Herrera (2020), afirman el bienestar laboral es un programa de servicios en beneficio al interior de las organizaciones, que satisfacen las necesidades de los trabajadores que fortalecen las relaciones internas y externas entre estos. De igual manera, Pérez y Espinel (2021), definen al bienestar laboral como el conjunto de programas que son estructurados para satisfacer necesidades de los trabajadores, ya que esta satisfacción influye en el reconocimiento por parte del individuo en pertenecer a un entorno social.

3.1. Riesgo

Un riesgo representa una amenaza, la probabilidad de que a una persona le pueda ocurrir una eventualidad en un plazo corto de tiempo. Dentro de la empresa los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos que pueden perjudicar su salud, por lo tanto, se debe tratar de evitar que dichos riesgos afecten la salud humana, para preservar la salud de los colaboradores (CENEA, 2024).

Según las conceptualizaciones del riesgo, este se refiere a un conjunto de circunstancias que pueden representar una posibilidad de pérdida o lesión. Los riesgos del trabajo son eventos no planeados, que pueden causar daños a los trabajadores, como producto de su actividad productiva. Los riesgos de trabajo se refieren a la incertidumbre de que ocurra una pérdida económica, física o material en el lugar de trabajo, por lo tanto, el empleador es el encargado de reducir los riesgos para que el trabajador se desempeñe eficientemente, preservando la salud y el bienestar de los colaboradores (Castro & Hurtado, 2019).

La Organizacional Internacional del Trabajo (2019), refiere que la salud es un derecho fundamental ligado al bienestar físico y mental de las personas, en este caso de los trabajadores, producto del ambiente laboral. El riesgo laboral impacta directamente en la salud laboral, es decir, en la integridad de los trabajadores, más aún si es grave la magnitud del daño causado.

3.2. Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan la salud de los trabajadores, impactando directamente el bienestar integral del personal en el trabajo. Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de su organización que perjudican la salud de los trabajadores. Las condiciones de trabajo que actualmente deben soportar los trabajadores constituyen un riesgo

psicosocial que se ha hecho más frecuente e intenso, por lo que es necesario identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados para su salud y la seguridad en el trabajo (Sierra, 2021).

Los riesgos psicosociales son características de condiciones de trabajo nocivas para la salud, para lo cual idearon un cuestionario con seis grupos de riesgos psicosociales, los cuales se describen a continuación:

- Exigencias psicológicas por la carga de trabajo con relación al tiempo disponible para realizarlo.
- Doble presencia para responder simultáneamente a las demandas del trabajo y a las actividades domésticas.
- El desarrollo de habilidades y creatividad en el trabajo.
- El apoyo del líder para los demás miembros de la organización.
- La autoestima y la relación con los compañeros de trabajo.
- Inseguridad por cambios del futuro (inestabilidad).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el Folleto de Salud y Ambiente de Trabajo del IESS, expresa que los riesgos que se derivan del origen psíquico son perjudiciales en cualquier ámbito de la vida, por ello su minimización facilita la consecución de un equilibrio en la salud del trabajador (Galiano & Bravo, 2019).

Los factores de riesgos psicosociales se pueden definir como las características que se perciben dentro de ambiente de trabajo y que afecta de manera emocional, física y psicológica que va creciendo o acumulándose, por ejemplo un trabajador que está en un puesto donde está relacionado con constante carga mental, sobrecarga de trabajo o que tiene que soportar un trato de indiferencia por parte de sus compañeros o superiores, el riesgo está presente pero no es

evidente desde sus inicios y se puede exponer después con un fuerte impacto anímico y emocional (Campoverde & Muñoz, 2022).

3.3. Factores de riesgos psicosociales

En la siguiente tabla, se detallan los factores de riesgos psicosociales que se pueden evaluar:

Tabla 1.

Factores de riesgos psicosociales

Factor	Característica
Carga y ritmo de trabajo	Es un conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, proveer información, reconocer logros, entre otras.
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo.
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cuali-cuantitativas del trabajo.
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la

recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.

SopORTE y apoyo Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.

Otros puntos importantes Un conjunto de factores de riesgos asociados, que permiten una evaluación general de acuerdo con la metodología del MDT.

Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la relación laboral.

Otros puntos importantes: Acoso laboral Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

Otros puntos importantes: Acoso sexual Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.

Otros puntos importantes: Adicción al trabajo Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros.

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Para las empresas es importante preservar y cuidar la salud de sus colaboradores utilizando normativas vigentes en temas de seguridad y salud en el trabajo con un enfoque de prevención donde se pueda reconocer los síntomas, molestias y trastornos relacionados con los ambientes de trabajo, de esta manera buscando los mecanismos que favorecen a la construcción de normas y políticas para lograr un trabajo cada vez más saludable (Delgado, et al., 2020).

Los principales síntomas que se presenta sobre una persona es el estrés, insatisfacción o desmotivación laboral, calidad y cantidad de trabajo realizado, rotación laboral o absentismo, etc., es por ello que los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica de una persona si no puede afectar a todo un conjunto o sistema biopsicosocial, siendo de mucha importancia prevenir y cuidar la salud de los colaboradores de la organización (Pozo & Olano, 2018).

3.4. Marco Normativo

Según Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 emitido por el Ministerio de Trabajo (2017) el 11 de mayo de 2017 determina lo siguiente:

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11 referente a los principios de aplicación de derechos, establece la igualdad de todas las personas y el total goce de los derechos, deberes y obligaciones. “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 33 establece que: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”; Por lo que, en ejercicio de sus atribuciones legales: Acuerda:

Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

4. Diseño metodológico

4.1. Paradigma de la Investigación

El presente estudio se lo realizó a través del paradigma de investigación interpretativo, el mismo que se caracteriza por comprender los fenómenos sociales desde la percepción de los individuos involucrados (Miranda & Ortiz, 2021). En el contexto de la presente investigación, este paradigma hace énfasis en entender el cómo los trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil perciben y experimentan los factores de riesgos psicosociales y el impacto que tiene en el su bienestar laboral. Es por ello que, en este estudio se prioriza la interpretación de las experiencias en el contexto laboral.

4.2. Enfoque de la Investigación

Para responder a los objetivos planteados en esta investigación, se utilizó el enfoque mixto de investigación. Este enfoque de investigación combina métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de dar una visión más amplia del fenómeno estudiado (Hernández, et al., 2014). En este estudio, el enfoque cuantitativo permitirá analizar de manera objetivo la magnitud de los factores de riesgos psicosociales a través de los instrumentos aplicados. Por otra parte, el enfoque cualitativo permitirá profundizar las experiencias y percepciones de los trabajadores y proporcionar una comprensión más contextualizada.

4.3. Tipo de investigación

El presente estudio se llevó a cabo a través de un tipo de investigación Descriptiva Exploratoria, debido a que permitirá analizar el fenómeno estudiado a profundidad dentro de un contexto específico (Hernández, et al., 2014). El tipo de investigación descriptiva permitirá detallar los factores de riesgos psicosociales que están presentes en el área operativa de la empresa donde se realizó este estudio y proporcionará una visión más amplia de su situación actual. Mientras que la investigación exploratoria permitirá indagar dentro del contexto de la empresa y permitirá descubrir aspectos que no han sido considerados previamente.

4.4. Métodos de Investigación

El método de investigación utilizado es el método fenomenológico debido a que su enfoque es comprender la experiencia vivida por las personas. A través de este método de investigación se explorará a profundidad las vivencias de los trabajadores con diversidades funcionales, a través del desarrollo de entrevistas para conocer las experiencias de cómo estos trabajadores experimentan su entorno laboral, sus desafíos y necesidades para diseñar un enfoque

de bienestar laboral que realmente refleje y responda a las experiencias y necesidades de los trabajadores.

El método fenomenológico es un enfoque de investigación cualitativa que se centra en estudiar y describir las experiencias subjetivas de las personas tal como viven y perciben. Este método busca comprender la esencia de los fenómenos a través de la experiencia vivida, más que a través de teorías preestablecidas o explicaciones objetivas.

4.5. Población y Muestra de Investigación

La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación; y, la muestra es la parte de esta población que se observa directamente. La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia o bien unidad de análisis (Hernández, et al., 2014)

Se clasifica en dos tipos de poblaciones:

- **Poblaciones finitas:** Son las que están claramente delimitadas en tiempo y espacio.
- **Poblaciones infinitas:** La investigación se realiza sobre una muestra poblacional caracterizada por cualidades y no por situación geográfica o temporal.

La población de esta investigación fueron los colaboradores de la empresa privada situada en la ciudad de Guayaquil, de acuerdo con su organigrama está estructurada por 5 departamentos que son: Departamento Financiero, Recursos Humanos, Ética y Cumplimiento, Cadena de Suministro, Operaciones, estos se encuentran liderados por Directores, forman parte del Comité Ejecutivo. Adicional, cuentan con 8 áreas complementarias como: Área Técnica, Comercial, Calidad, Innovación, Tecnología, Nutrición, Proyectos y Marketing, estos se encuentran liderados por Gerencias, dando un total de 920 colaboradores.

Muestra de estudio

La muestra se define como la parte de la población seleccionada y de la cual se obtiene la información para el desarrollo de esta investigación y sobre la cual se realizará la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

El tamaño de la muestra seleccionada fue de 500 colaboradores que forman parte del equipo operativo o producción y quienes aplicaron la evaluación de riesgos psicosociales, considerando que sería el 60% del total de la nómina. El departamento está compuesto según organigrama de la siguiente manera:

- Gerente de Manufactura
- Analistas de Procesos
- Jefes de Turno
- Supervisores de Envasado
- Operadores (Envasadores).

4.6. Técnicas para la Recolección de la Información

En la investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación (Bernal, 2010). Según el enfoque y tipo de investigación que se aplicó se utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de información:

Encuestas

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. El instrumento de evaluación estuvo integrado por las siguientes secciones, dimensiones y escalas:

Sección General de Datos Demográficos y Laborales:

Las secciones para evaluar las variables sociodemográficas y laborales fueron las siguientes:

- **Datos Demográficos:** Se plantearon 4 preguntas respecto al sexo, edad, estado civil y nivel de instrucción.
- **Trabajo Actual:** Se formularon 3 preguntas referentes al tiempo de servicio dentro de la empresa, tipo de relación laboral, dirección en la que laboran los colaboradores.

Para evaluar la percepción de los factores de riesgos psicosociales se utilizó el siguiente cuestionario:

Tabla 2.

Ficha técnica del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT

Características técnicas del método	
Método:	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT.
Versión:	V 2.0 Versión para todas las empresas de más de 10 trabajadores.
Factores de identificación:	Carga y Ritmo de Trabajo. Desarrollo de Competencias. Liderazgo. Margen de acción y control. Organización del Trabajo. Recuperación. Soporte y apoyo. Otros puntos importantes.

(MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)

Para el desarrollo del estudio de Riesgo Psicosocial, se acordó el cronograma de trabajo con el Departamento de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Recursos Humanos de la empresa privada en la ciudad de Guayaquil, se consideró una inducción y socialización de 20 minutos en el formulario para todos los colaboradores que realizaron la evaluación de manera presencial, mientras que para el personal on-line se incluyó un video introductorio de 5 minutos.

Quedó como registro el marcado de fecha y hora y las pruebas de encuestas desarrollados en cada sesión on-line, como también los registros de las personas y colaboradores que realizaron las encuestas presenciales. Para cada actividad del programa se ha establecido medios de verificación con el fin de evidenciar el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Para realizar las encuestas a los colaboradores de la empresa privada, se procedió a informar a la misma el respectivo estudio que se iba a efectuar. Además de explicarles cual era la base y necesidad de hacer las valoraciones. A los colaboradores, se les indicó punto por punto las preguntas y apartados que consisten en la encuesta del método empleado.

Las preguntas del cuestionario tienen un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4 como se detalla a continuación:

Tabla 3.

Escala de Likert del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT

Escala de Valoración de Likert	
Opción de Respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)

El cuestionario de bienestar laboral está compuesto por dos dimensiones: bienestar psicosocial y efectos colaterales, cada uno de los ítems que conforman el cuestionario son medidos sobre una escala de Likert de 1 a 7 puntos. En total son seis escalas, tres pertenecen a Bienestar Psicosocial y las otras tres pertenecen a Efectos Colaterales dando un total de 55 ítems.

- **Bienestar Psicosocial:** Está formado por 42 ítems agrupados en 3 escalas:
- **Escala de Afectos:** Se evaluó mediante 10 ítems, ejemplo: Actualmente, en mi trabajo, siento: Insatisfacción – Satisfacción.
- **Escala de Competencias:** Está conformada por 10 ítems, ejemplo: Actualmente, en mí trabajo, siento: Incompetencia – Competencia.
- **Escala de Expectativas:** Está compuesto por 22 ítems, ejemplo: En mi trayectoria laboral mi motivación por el trabajo está bajando o está subiendo.
- **Efectos Colaterales:** Está conformado por 13 ítems agrupados en 3 escalas:
- **Escala de Somatización:** Se evaluó mediante 5 ítems, ejemplo: Actualmente, por causa de mi trabajo, siento: Trastornos digestivos.

- **Escala de Desgaste:** Está conformada por 4 ítems, ejemplo: Actualmente, por causa de mi trabajo, siento: Desgaste emocional.
- **Escala de Alineación:** Está compuesto por 4 ítems, ejemplo: Actualmente, por causa de mi trabajo, siento: Baja realización profesional.

4.7. Criterios de Inclusión y Exclusión

4.7.1. Criterios de Inclusión

- Trabajadores con diversidades funcionales.
- Trabajadores con al menos 6 meses de antigüedad laborando.
- Trabajadores que tienen la capacidad de comunicarse verbalmente o a través de medios alternativos de comunicación.
- Trabajadores que están dispuestos a participar voluntariamente en este estudio.
- Trabajadores cuya diversidad funcional está formalmente reconocida por el Departamento de Talento Humano.
- Consentimiento informado.

4.7.2. Criterios de Exclusión

- Trabajadores sin diversidades funcionales.
- Trabajadores con menos de 6 meses de antigüedad laborando.
- Trabajadores con dificultad significativa para comunicarse.
- Trabajadores que no están dispuestos a participar voluntariamente en este estudio.
- Falta de consentimiento información

4.8. Procesamiento de la información y análisis

En este estudio se aplicó una investigación no experimental que se refiere a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los

fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 152), por lo que es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han ocurrido, es decir, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

También podríamos decir que este estudio es transversal, descriptivo y correlacional ya que se caracterizan por recopilar datos en un momento único (Hernández, et al., 2014). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, así como diferentes comunidades, situaciones o eventos, pero siempre la recolección de los datos ocurre en un momento único. Cuando hablamos de investigación descriptiva es un nivel básico de investigación considerada como aquella en que se reseñan, muestran, narran o identifican hechos, los rasgos de la situación o fenómeno de estudio, las características fundamentales y la descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto (Bernal, 2010). Ahora decimos que es correlacional porque nos permite mostrar la relación entre dos variables, categorías, conceptos o incluso abarcar modelos o estructuras; esta correlación puede ser positiva o negativa.

Capítulo II. Hallazgos de la Investigación

El presente trabajo de investigación se sustenta en la Teoría de la Organización Científica de Frederick Taylor a inicios del siglo XX. Esta teoría se enfoca en la gestión de la eficiencia y la productividad en el trabajo, a través de la implementación de metodología científica. Por lo que, Taylor en esta teoría propone que las tareas en el trabajo deban ser estudiadas científicamente, para identificar de manera más eficiente. Para ello, Taylor propuso una visión más clara sobre las responsabilidades entre los trabajadores y la alta dirección. Por lo que, las tareas laborales se deben ejecutar según los métodos establecidos, mientras que la alta gerencia deberá realizar la planificación, organización y la supervisión de las actividades (Oña, et al., 2018).

Esta teoría aportará varias perspectivas relevantes con relación al tema de los factores de riesgo psicosocial y el bienestar laboral en las áreas operativas de una empresa del sector privado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. A pesar que esta teoría está centrada en la eficiencia y la productividad, y algunos de sus principios básicos pueden ser analizados en el contexto del análisis de los riesgos psicosociales. A partir de la teoría de Taylor se promueve la maximización de la eficiencia a través del análisis del tiempo para identificar los niveles de carga laboral, ajustar los ritmos de trabajo y prevenir la fatiga, agotamiento y reducir los riesgos psicosociales en el trabajo.

A partir de esta categoría, basado en el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo se consideró necesario el análisis de las siguientes categorías:

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control

- Organización del trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo
- Otros puntos importantes

5. Resultados

En base a la aplicación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y las entrevistas focalizadas se procedió a realizar la tabulación de los datos y las gráficas de las mismas, con el propósito de realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados de las encuestas, tal como se detalla a continuación:

Riesgos Psicosociales de los trabajadores en el área de Producción

5.1. Carga y ritmo de trabajo

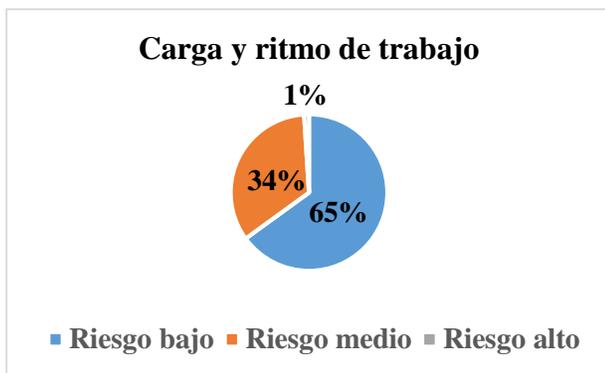
La carga y el ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial asociado a la cantidad, calidad y ritmo de trabajo, es decir, cuando hablamos de trabajadores que se enfrentan a una sobrecarga importante de labores o asignación insuficiente de las mismas, plazos de ejecución inviables a causa de los recursos o herramientas con las que cuenta, y altos niveles de presión, improvisaciones o falta de información que le ayude a ejecutar efectivamente sus tareas. Por lo tanto, una carga de trabajo adecuada y bien equilibrada puede ayudar a los empleados a evitar el agotamiento y el estrés.

Este apartado se refiere en parte al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Por tanto, la Carga de Trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el colaborador a lo largo de su jornada laboral. La consecuencia más directa de la carga de trabajo es la fatiga. Se puede definir la fatiga como la

disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado.

Figura 1.

Carga y ritmo de trabajo



Fuente: Elaborado por Autoras.

De acuerdo a los resultados del test se puede observar que el 65% de los colaboradores encuestados tienen un Riesgo Bajo en Carga y Ritmo de Trabajo, el 35% se encuentra en el valor de Riesgo Medio, mientras el 1% en Riesgo Alto, lo que permite evidenciar que la mayoría de los trabajadores no sienten tener sobre carga de trabajo.

La empresa considera que para conseguir que sus trabajadores se mantengan en una carga laboral eficaz de considerar las exigencias de la jornada, para evitar las fatigas y el descanso oportuno de sus trabajadores En cuanto a la carga mental, se debe tener en cuenta la información que el colaborador tiene que procesar, mantener pausas activas en número y duración suficiente y adecuar las tareas a las capacidades individuales de los sujetos.

5.2. Desarrollo de competencias

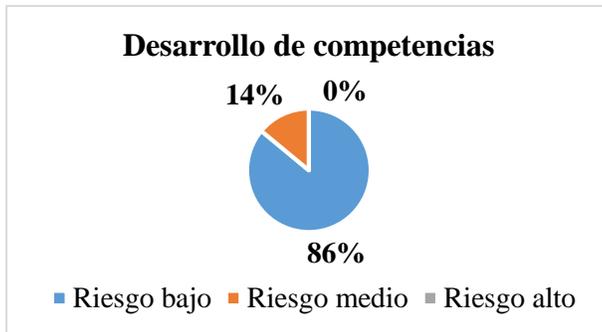
El desarrollo de competencias es un proceso de formación que ayuda a las personas a adquirir los conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para realizar una tarea de manera efectiva, permitiendo a los trabajadores la posibilidad de contar con un crecimiento profesional en su plan de carrera, considerando un sistema de promoción justo y equitativo, posibilidades de desarrollo profesional, seguridad contractual, una justa remuneración, el reconocimiento de su trabajo mediante un plan de incentivos.

Este apartado hace referencia al desarrollo de competencias laborales que son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para llevar a cabo exitosamente una determinada actividad laboral. Las competencias laborales también se conocen como habilidades laborales o habilidades profesionales.

Se puede definir a las competencias laborales desde tres enfoques, el primero la concibe como la capacidad de ejecutar tareas; el segundo la concentra en características / atributos personales (actitudes / capacidades); y el tercero, denominado holístico, incluye a los dos anteriores. El Desarrollo de la competencia laboral no es una mera probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es la capacidad real de que los trabajadores adquieran habilidades para potenciar las áreas productivas de las empresas.

Figura 2.

Desarrollo de competencias



Fuente: Elaborado por Autoras

En este apartado se puede concluir que el 86% de los encuestados están en Riesgo Bajo a la falta de Desarrollo de Competencias Laborales y el 14% está en Riesgo Medio, permitiendo comprender que la mayoría del personal del área operativa percibe que cuenta con crecimiento profesional y motiva a la empresa privada a mantener el programa académico con el cual puede crecer profesionalmente, sin embargo, el área debe fortalecer su política de desarrollo de habilidades como oportunidad de mejora.

5.3. Liderazgo

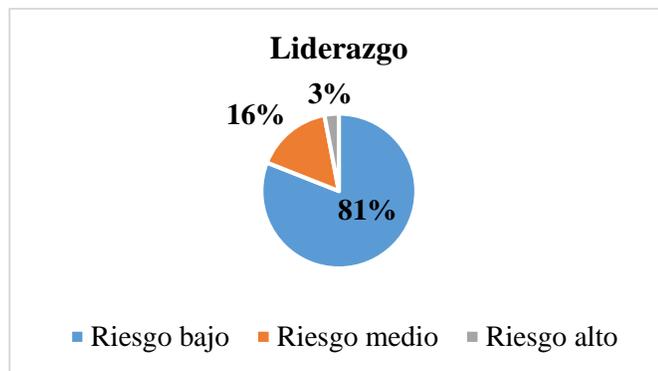
En la actualidad, las organizaciones desempeñan un papel crucial en el liderazgo visible de los trabajadores, con el objetivo de gestionar los riesgos psicosociales en el entorno laboral y, al mismo tiempo, fomentar un óptimo desempeño. La preocupación por la salud mental y emocional de los trabajadores ha ido cobrando cada vez mayor relevancia en el entorno laboral.

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan a la salud de diversas maneras. El apoyo social de superiores y compañeros(as) supone recibir la ayuda adecuada para hacer bien el trabajo. El sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, trabajar implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever y configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas de la organización.

Las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual o asignando las tareas, los cambios de horarios, etc., de forma arbitraria o no transparente, que pueden propiciar la falta de apoyo social entre compañeros(as).

Figura 3.

Liderazgo



Fuente: Elaborado por Autoras

La calidad de liderazgo se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

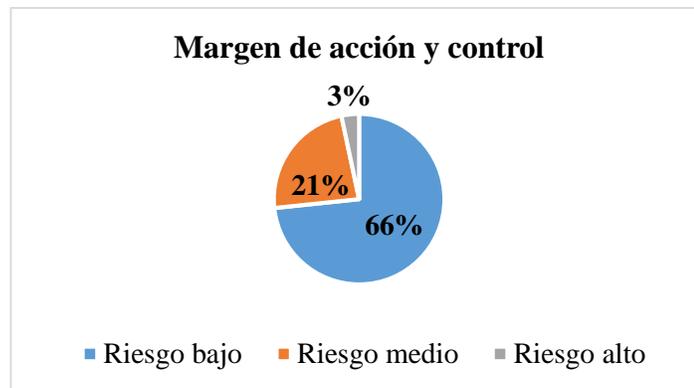
En este apartado se puede apreciar una aprobación favorable sobre el Liderazgo en el área y sus líderes seccionales pues el 81% de los encuestados se siente con Riesgo Bajo, 16% en Riesgo Medio y el 3% en Riesgo Alto; por lo que se debe seguir proporcionando a los líderes/jefes los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para gestionar con empatía y de manera exitosa las áreas y departamentos de la empresa. Esto redundará en un ambiente en el que el colaborador se sienta involucrado con la empresa.

5.4. Margen de acción y control

La OMS indica que la falta de autonomía en el lugar de trabajo está vinculada a problemas de salud mental, como ansiedad y depresión, así como a enfermedades físicas, especialmente cardiovasculares. En este sentido, es imperativo que las organizaciones promuevan políticas que incluyan mecanismos para incrementar el margen de acción y control, favoreciendo la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre su trabajo. Además, también se analiza la influencia, que es el margen de autonomía en el día a día del trabajo, en las tareas a realizar y en su cantidad, en el orden de realización de estas. Se estudia también el control sobre el tiempo que se relaciona generalmente con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación.

Figura 4.

Margen de acción y control



Fuente: Elaborado por Autoras

El 66% de los encuestados se sienten con Riesgo Bajo, 31% en Riesgo Medio y el 3% en Riesgo Alto, es decir, que se tiene control de sus acciones, tiempos y ritmos de trabajo. Este apartado se analiza el control sobre el trabajo, y en general, las oportunidades que éste ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades, es fundamental para el bienestar de los colaboradores y consiste principalmente en la influencia (o autonomía), control del tiempo, sentido y compromiso. Un alto nivel de control en el trabajo es la base objetiva para el trabajo.

5.5. Organización del trabajo

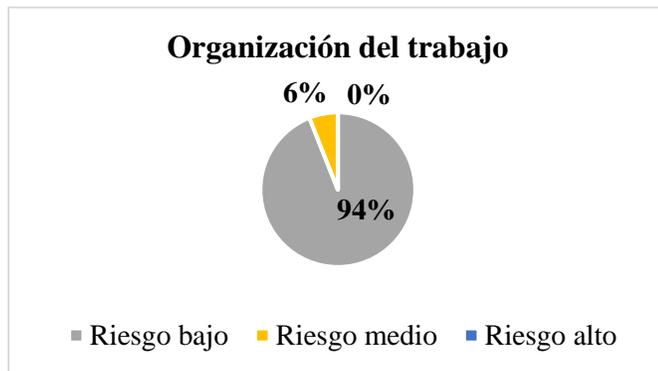
La organización del trabajo, según la Organización Internacional del Trabajo, es un factor clave en la gestión de riesgos psicosociales, ya que regula cómo se estructuran y distribuyen las tareas dentro de una institución. Un diseño laboral deficiente puede desencadenar sobrecarga de trabajo, ambigüedad en los roles y una falta de claridad en los procesos, factores que

incrementan el estrés y afectan la salud física y mental de los trabajadores. En Ecuador, el Ministerio del Trabajo establece lineamientos para que las empresas implementen prácticas laborales justas, promoviendo la equidad en la asignación de responsabilidades y respetando los derechos de los empleados.

Se ha podido corroborar que la organización del trabajo es la base que sustenta el incremento de la productividad. De los resultados de su estudio se derivan las medidas organizativas de capacitación y desarrollo de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y los ingresos de los mismos.

Figura 5.

Organización del trabajo



Fuente: Elaborado por Autoras

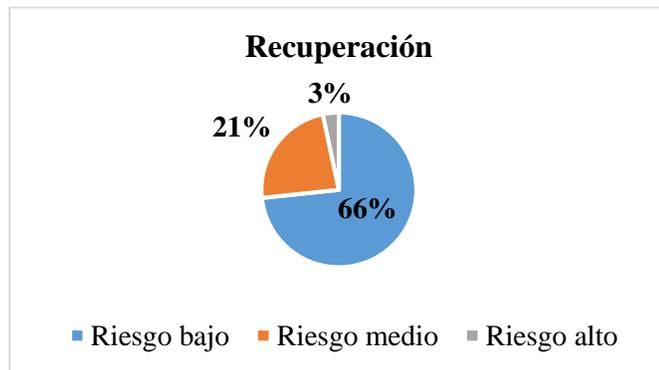
En este apartado podemos observar que el 94% de los colaboradores están Riesgo Bajo y el 6% en Riesgo Medio con respecto a la organización del trabajo, es decir, que todos conocen sus actividades en sus puestos de trabajos, que existen los respectivos procedimientos en los puestos y actividades, y por ello ser una empresa líder en el mercado.

5.6. Recuperación

La necesidad de la recuperación después de la jornada laboral está ampliamente reconocida por la OIT y la OMS como un factor crucial para preservar la salud y la productividad. Según el Ministerio del Trabajo del Ecuador, las empresas están obligadas a respetar los tiempos de descanso establecidos en la legislación laboral, incluyendo pausas activas durante la jornada y días libres, con el fin de evitar el agotamiento físico y mental. La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo resalta la importancia de garantizar que las condiciones laborales permitan la recuperación efectiva, dado que la acumulación de fatiga puede derivar en enfermedades ocupacionales y afectar el desempeño laboral.

Figura 6.

Recuperación



Fuente: Elaborado por Autoras

En este apartado se puede apreciar que el nivel de la estima del 57% de los encuestados se encuentre en Riesgo Bajo, el 38% es Intermedio, mientras que el 5% en Riesgo Alto. Se recomienda implementar pausas activas para aliviar la carga física y emocional de la actividad

laboral en los diferentes puestos de trabajos. Revisar los horarios y tiempos de descanso en los días de la semana.

5.7. Soporte y apego

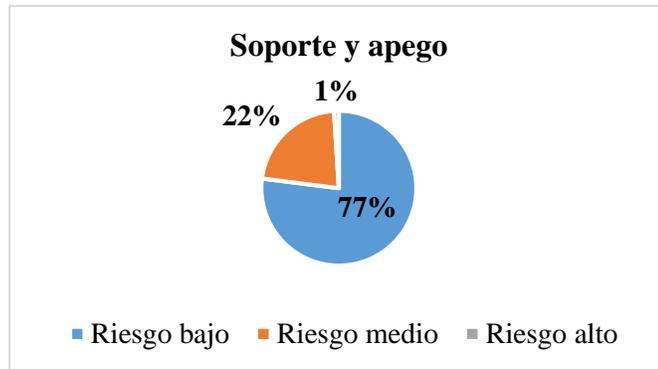
Elemento fundamental es el soporte y el apoyo social para mitigar el impacto de los riesgos psicosociales, según lo establecido por la OIT y la OMS. La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador señala que las relaciones laborales deben promover un ambiente de confianza y respeto, donde los empleados sientan que cuentan con el respaldo de sus compañeros y superiores, este tipo de apoyo no solo mejora el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también aumenta la cohesión en el equipo, reduciendo conflictos interpersonales y favoreciendo la productividad.

El apartado de soporte y apoyo social es la que permite incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo tolera y soporte instrumental. Además, se refiere al nivel de respeto, confianza y aprecio por sí mismo y de los demás compañeros de trabajo, lo cual permite desarrollar habilidades para afrontar situaciones generadoras de estrés. Las diferencias entre los niveles de autoestima moderan la respuesta al estrés.

Figura 7.

Soporte y apego



Fuente: Elaborado por Autoras

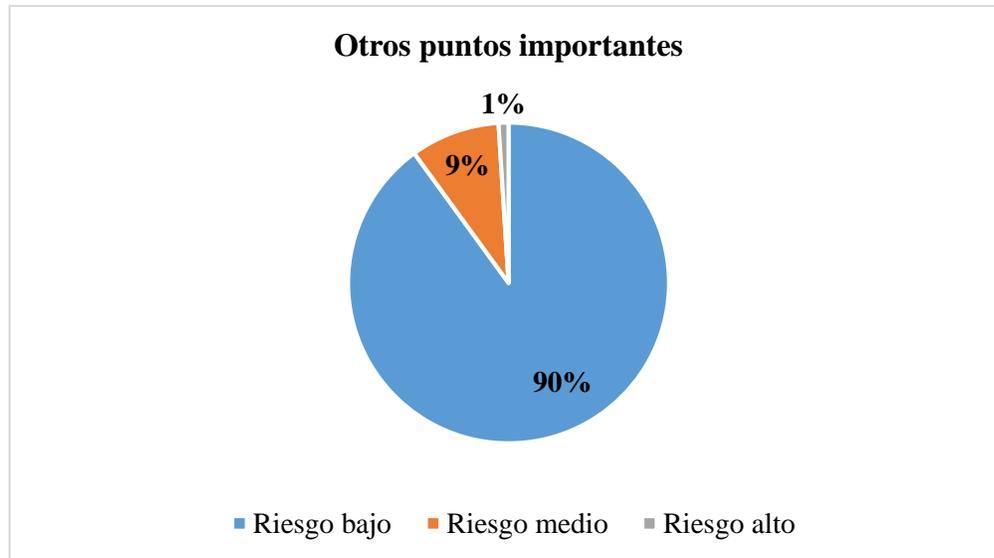
Como se puede observar, el 77% de los encuestados se encuentra en Riesgo Bajo, el 22% se refleja como Riesgo Medio y el 1% en Riesgo Alto indicándonos que la calidad de apoyo de los jefes inmediatos y compañeros es efectiva en circunstancias personales o eventos estresores intralaborales en la actividad laboral.

5.8. Otros Puntos Importantes

Dentro de este apartado se miden puntos como: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo. Si bien el 90% de los colaboradores se sienten muy cómodos y no encuentra riesgos significativos en forma de algún tipo de acoso, se recomienda la revisión de cada apartado, pues existe un porcentaje del 9% en Riesgo Medio y el 1% en Riesgo Alto, que permita evidenciar un plan de acción sobre estos puntos.

Figura 8.

Otros puntos importantes



Fuente: Elaborado por Autoras

5.9. Entrevista Focal sobre Bienestar Laboral

Un pilar fundamental de bienestar laboral es el desarrollo de las organizaciones modernas, al estar directamente relacionado con la salud física, mental y emocional de los trabajadores. En un entorno laboral cambiante y competitivo, los riesgos psicosociales han adquirido mayor relevancia, especialmente en el caso del personal operativo, cuya exposición a condiciones laborales exigentes puede generar impactos significativos en su desempeño y calidad de vida. Factores como el estrés, la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas asignadas y la ausencia de apoyo social dentro de las empresas son elementos que contribuyen a un entorno laboral desfavorable y a la aparición de enfermedades ocupacionales.

Los riesgos psicosociales en este contexto representan desafíos no solo para los empleados, sino también para las empresas, al afectar indicadores clave como la productividad,

el ausentismo laboral, la rotación de personal y los costos asociados a la salud ocupacional. La Organización

La presente investigación busca analizar los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal operativo en empresas, identificando los factores organizacionales y laborales que contribuyen a la aparición de estos riesgos y su impacto en el bienestar laboral. Además, se explorará cómo la gestión adecuada de estos factores puede contribuir al desarrollo de un entorno de trabajo más saludable, inclusivo y productivo. Este estudio pretende ofrecer una comprensión integral del fenómeno y proponer recomendaciones basadas en buenas prácticas internacionales y nacionales que promuevan el equilibrio entre las demandas laborales y el bienestar de los empleados.

Uno de los propósitos fundamentales de la técnica Grupo Focal, es comprender el cómo y el por qué, las personas sienten o piensan de la manera que lo hacen, sin la intención de llegar a ningún consenso. Importa tanto lo que hay de común, como lo que hay de diferente en las experiencias de los participantes (García Calvente & Mateo Rodríguez, 2000).

La información está mediatizada por la presencia de los otros, es precisamente la interacción social, la que ofrece la calidad y valor de la información recogida. Esta información no es nunca equivalente a la suma de las informaciones individuales que emiten cada uno de los miembros integrantes del grupo.

Se identificó que el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un factor clave e importante para los empleados, ya que les permite sentirse apoyados como equipo en el proceso de ejecución de sus tareas. La posibilidad de contar con turnos rotativos ha facilitado la dedicación de tiempo a actividades familiares, mientras que la capacitación en Seguridad, Salud y Medio Ambiente ha incrementado la percepción de seguridad y confianza al realizar sus

labores. Sin embargo, también se detectaron preocupaciones sobre aspectos organizacionales y laborales que afectan el bienestar. Uno de los entrevistados mencionó: *“La posición de gerencia siempre está enfocada en la producción”*, señalando la prioridad de resultados sobre las necesidades del personal. Otro empleado destacó la falta de comunicación efectiva en el entorno laboral: *“He observado que hay cambio continuo en mis expectativas laborales; lamentablemente, estos cambios no me son comunicados de manera constante mediante conversaciones adecuadas de antemano, lo que dificulta mi conocimiento de los cambios”*. Además, se sugirió la necesidad de realizar una validación por puesto de trabajo para adecuar las exigencias laborales a las capacidades y condiciones de los empleados.

Finalmente, algunos empleados expresaron la necesidad de espacios destinados al descanso y la desconexión, particularmente en ambientes laborales que exponen al personal a condiciones adversas: *“Sería ideal que tengamos un espacio para relajarnos mentalmente; el ruido, el calor, los olores hacen que nos sintamos agobiados”*. Estas percepciones destacan la importancia de equilibrar la producción con el bienestar integral de los trabajadores, abordando tanto la comunicación interna como la mejora de las condiciones laborales.

Al mencionar la calidad de vida los participantes se refirieron lo importante de contar con más frecuencia con el equipo humano que puedan tener un estilo de vida más equilibrado y poder coger vacaciones periódicas no se están contemplando en los plazos, contar con un trabajo estable permite cumplir un plan de vida; son conscientes que la empresa vela por la estabilidad emocional creando un buen ambiente de trabajo, los líderes muestran confianza y se suman a las sugerencias, en estos últimos meses han hecho algunos cambios que nos han generado bienestar, por ejemplo el servicio de alimentos.

La posición de gerencia siempre está enfocada en la producción y en la venta, lo que ocasiona presión y sobre carga de trabajo al equipo de producción para poder llegar al objetivo, la misma hace que en algunas ocasiones el equipo este sobrecargado de tareas, por ende, también hay una sobrecarga de horas trabajo.

Se habla del cansancio físico pero el equipo demostró estar con un cansancio mental debido a la falta comunicación por parte de sus líderes, el bajo nivel de liderazgo hace que se obtengan requerimientos contradictorios provocando algún error, solicitan contar con espacio para relajarse mentalmente, el ruido, el calor, los olores, hace que se sientan agobiados, hay trabajadores que tienen problemas en sus casas, eso problemas y la cantidad de trabajo los pone de mal humor.

Las herramientas de trabajo facilitan planificar, asignar y evaluar las tareas y los proyectos, sin embargo, el equipo indica que la empresa cuenta con procesos engorrosos que atrasan el trabajo, existe una mala comunicación entre departamentos, se debe realizar una validación por puesto de trabajo. Hay actividades que a veces realizamos y que no hemos tenido una inducción previa. Cabe mencionar que algunos trabajadores indicaron que si contaban con herramientas eficientes para completar sus actividades.

6. Discusión

El presente estudio se centró en identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área operativa en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, identificando las percepciones de los trabajadores de las áreas operativas sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, y cómo estos influyen en su bienestar laboral a través de la recopilación de la información obtenida de las encuestas y entrevistas realizadas

La discusión de los resultados se realizó a través del análisis de las categorías Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, y otros puntos importantes.

En el análisis de la categoría Carga y Ritmo de Trabajo se evidenciaron que el 65% de los trabajadores perciben un bajo riesgo con relación a la carga laboral y al ritmo de trabajo a la que se enfrentan diariamente, mientras que en un porcentaje menor consideran que el riesgo es medio. Contrastando con el estudio realizado por (Oña, et al., 2018) en el que destaca la importancia del equilibrio en la carga laboral con el fin de prevenir los riesgos como el agotamiento físico y mental, el estrés laboral; debido a que son aspectos claves para la eficiencia operativa de la empresa.

En el análisis de la categoría Desarrollo de Competencias, el 86% de los trabajadores de las áreas operativas percibieron que bajo riesgo en esta categoría, lo que indica que la mayoría de los trabajadores sienten que tienen la oportunidad para desarrollar sus habilidades dentro de la empresa. Contrastando con lo indica por (Galiano & Bravo, 2019), quienes enfatizaron en la importancia de una formación continua para contribuir al desarrollo de profesional de los trabajadores y mejorar su bienestar y satisfacción en la empresa.

De la misma manera, en la categoría Liderazgo, en el que los resultados indican que los trabajadores tienen una buena percepción del liderazgo en la empresa. Contrastando por los indicado por (Coque, et al., 2023), quienes indican que un liderazgo es esencial para disminuir los riesgos psicosociales en la empresa y reducir los niveles de estrés laboral e incrementar la satisfacción de los trabajadores. En la categoría Acción y Control, los resultados indican que los trabajadores tienen un buen control de las actividades realizadas, lo que contribuye directamente en el bienestar de los trabajadores y aumentar su autonomía.

Por otra parte, en la categoría Soporte y Apego, el 77% de los trabajadores indicaron que tienen un buen soporte dentro de su entorno laboral, esto contribuye a la creación de un clima laboral agradable para los trabajadores. Lo que destaca la importancia de las buenas relaciones interpersonales en el trabajo para mejorar la satisfacción de los trabajadores. Y por último, en la categoría Otros Puntos Importantes, se evidenció que el 90% de los trabajadores de las áreas operativas de una empresa del cantón Guayaquil, Ecuador no encuentran riesgos en términos de acoso laboral, malas condiciones laborales, u otro tipo de riesgo que afecte su desempeño laboral.

Los principales hallazgos que se encontraron en este estudio enfatizan en la necesidad de implementar políticas para la prevención y manejo de los riesgos psicosociales en el trabajo con el propósito de promover un ambiente de trabajo seguro y respetuoso. Debido a que los resultados de este estudio indican que las situaciones de riesgos psicosociales son bajas. Sin embargo se requiere trabajar en la gestión efectiva para fomentar la satisfacción y el bienestar en los trabajadores.

Conclusiones

Después de realizado el presente trabajo de investigación sobre los factores de riesgo psicosocial y el bienestar laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa privada del cantón Guayaquil, Ecuador. Como respuesta al objetivo general de este estudio se evidenció que los principales factores de riesgo psicosocial en el área operativa son la carga y ritmo de trabajado, en el que los trabajadores indican que se enfrentan diariamente a una sobrecarga laboral lo que general su agotamiento físico uy mental. De la misma manera, un gran porcentaje de trabajadores consideran en existen limitaciones para el desarrollo de sus habilidades y desarrollo profesional.

Como respuesta al objetivo general de este estudio también se evidenció que la ausencia de una comunicación efectiva entre los trabajadores de las áreas operativas con sus jefes inmediatos y gerentes, de igual manera la falta de autonomía que perciben los trabajadores en la toma de decisiones, fueron los factores determinantes en la percepción de un clima laboral desfavorable. También consideran que la falta de claridad en las responsabilidades y la complejidad en ciertos procesos, sumada a la falta de tiempo para descansar o recuperarse de sus actividades, son los principales factores que consideren los trabajadores.

Respondiendo al primer objetivo específico sobre la percepción de los trabajadores acerca de los factores de riesgos psicosociales en las áreas operativas de su trabajo, la mayoría tiene una percepción positiva sobre los riesgos evaluados. Sin embargo dentro de las oportunidades de mejora, la mayoría de los trabajadores destacaron la necesidad de mejorar en áreas como la comunicación interna, un buen liderazgo organizacional, la organización y redefinición de los puestos y responsabilidades con el fin de reducir el estrés y agotamiento en los trabajadores

debido a jornadas laborales prolongadas y exigencias constantes, lo que impacta negativamente en su satisfacción y motivación laboral.

De igual manera, como respuesta al segundo objetivo específico se evidencia que existe una proporción significativa de trabajadores de las áreas operativas que consideran que la empresa no cuenta con los suficientes mecanismos de apoyo psicológico y bienestar laboral, lo que afecta directamente a su percepción sobre el compromiso de la organización hacia la salud mental de los trabajadores. El impacto de los riesgos psicosociales deja en evidencia que estos factores no solo afectan en la eficiencia de la organización, sino también en la salud física y mental de los trabajadores.

Por otra parte, como respuesta al segundo objetivo específico sobre el impacto de los factores psicosociales en el bienestar físico y emocional de los trabajadores, se determinó que los principales factores de riesgos psicosociales en la empresa hacen referencia a la sobrecarga laboral en los trabajadores, la falta de comunicación efectiva entre los trabajadores y los jefes, entre otros factores que generan estrés en los trabajadores.

Y por último, como respuesta al tercer objetivo específico sobre la propuesta de estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgos psicosociales y mejorar el bienestar de los trabajadores de las áreas operativas en una empresa del sector privado del cantón Guayaquil, Ecuador se plantea la optimización de la carga laboral a través de la reestructuración de los puestos de trabajo, definir las responsabilidades de cada uno para evitar la sobrecarga laboral. De la misma manera, se plantea el desarrollo de pausas activas de forma regular para recuperarse de las actividades y reducir los riesgos de fatiga, estrés u otros problemas en su salud.

En este estudio también se concluyó que es fundamental fomentar el desarrollo de una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, lo que contribuirá a fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso de la organización con los trabajadores.

Las conclusiones encontradas en este estudio subrayan la necesidad de la implementación de estrategias y políticas para una gestión efectiva de los riesgos psicosociales, como la creación de espacios para la relajación de los trabajadores, el desarrollo de programas de capacitación continua y la mejora en los procesos de la organización para crear un entorno laboral saludable y generar un mayor desempeño por parte de los trabajadores. Estas estrategias de intervención están diseñadas para abordar de forma directa a los factores de riesgos psicosociales identificados en esta investigación y así mejorar el bienestar integral de los trabajadores y en consecuencia, la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones establecidas en este estudio, se recomienda a la empresa privada de la ciudad de Guayaquil implementar un manual para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral, mediante el cual, se establezcan evaluaciones periódicas de seguimiento y monitoreo; ya que, si bien es cierto el Ministerio de Trabajo establece un instrumento de evaluación, esta herramienta implica únicamente la evaluación de los factores de riesgos psicosociales; por lo cual, se sugiere como una alternativa la utilización adicional de las entrevistas focales para validar la información obtenida de la encuesta, tal cual como se aplicó en esta investigación.

Dentro de las alternativas para reducir la carga laboral y mejorar el reconocimiento por el desempeño de los trabajadores, se recomienda diseñar estrategias de distribución equitativa de tareas y establecer un programa de incentivos basados en el cumplimiento de los objetivos y la productividad de la organización. De igual manera, se recomienda implementar canales de comunicación interna más efectivos, como el desarrollo de reuniones periódicas y encuestas sobre clima laboral, para fomentar la participación de los trabajadores y mejorar la relación entre los empleados y los supervisores.

Para fortalecer la sensación de bienestar laboral de los colaboradores de la empresa en la ciudad de Guayaquil, se sugiere, implementar programas que involucren tanto el ámbito de la salud física como el bienestar psicológico de los colaboradores, con el propósito de que las acciones planteadas puedan incidir de manera significativa en la salud de los trabajadores tanto en el aspecto físico como mental, mediante la implementación de planes de acción como: pausas activas, potenciar las habilidades de los colaboradores, mantener el control de las actividades y

carga laboral, seguir trabajando en las habilidades de liderazgo de los jefes, desarrollar una política de beneficios no monetarios que busque el bienestar integral de los colaboradores.

También es necesario desarrollar un sistema de monitoreo del bienestar laboral que permita evaluar de forma continua los niveles de estrés y satisfacción en los trabajadores de las áreas operativas a través de encuestas y grupos focales. También se recomienda facilitar que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo (aumentando personal, revisando los tiempos, mejorando la planificación, poniendo a disposición herramientas y materiales adecuados, mejorando procesos, etc.).

De igual manera es necesaria la creación de un comité de bienestar laboral que promueva espacio de escucha activa y propuestas de mejora basadas en las inquietudes y necesidades expresadas por los trabajadores. Por lo que se recomienda diseñar o potencializar el programa de Pausas Activas que permitan a los trabajadores o colaboradores en general recuperar energía y prevenir fatiga por movimientos repetitivos.

Las conclusiones de este estudio sobre el impacto de los factores de riesgo psicosocial en el bienestar físico y emocional de los trabajadores, se plantea la implementación de programas de salud ocupacional que incluyan asesoramiento psicológico, talleres de manejo del estrés y técnicas de relajación para prevenir el agotamiento y los trastornos emocionales y fomentar el desarrollo de una cultura del autocuidado a través de campañas internas sobre hábitos saludables, ergonomía en el trabajo y la importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal.

Por último, dentro de las estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgos psicosociales y mejorar el bienestar de los trabajadores, se recomienda el diseño de un plan de bienestar laboral integral que contemple pausas activas, jornadas de integración y espacios de descanso adecuados para mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados. De

igual manera, se recomienda promover un liderazgo positivo a través de capacitaciones en inteligencia emocional y comunicación asertiva dirigidas a los supervisores, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación del equipo de trabajo.

Referencias

- Arriera, E., Velásquez, M., & Rodríguez, C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso Barranquilla. *AD-GNOSIS*, 8(8).
- Bonilla, M., Caballero, K., Contreras, D., & Herrera, N. (enero de 2020). *Propuesta de programa de bienestar laboral para el centro comercial "El Gran San Victoriano P.H.* Obtenido de Repositorio Universidad Piloto de Colombia:
https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6978/Propuesta_Plan_de_Bienestar_Gran_San%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Campoverde, T., & Muñoz, K. (otubre de 2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(36), 110-122.
doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v22i36.544>
- Castro, M., & Hurtado, J. (28 de agosto de 2019). *Los riesgos del trabajo y las obligaciones del empleador.* Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13788/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-470.pdf>
- CENEA. (09 de febrero de 2024). *¿Qué son los riesgos ergonómicos? – Guía definitiva (2024).* Obtenido de CENEA: <https://www.cenea.eu/riesgos-ergonomicos/>
- Coello, F., & Peralta, Á. (2023). *Riesgos psicosociales en el derecho laboral ecuatoriano. Un abordaje desde el derecho a la salud mental.* Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9573/1/T4193-MDLSS-Coello-Riesgos.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. Quito: LEXIS. doi:https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contrera, M., & Rivera, F. (febrero de 2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista médica de Chile*, 151(2), 229-236. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872023000200229>
- Coque, M., Noroña, D., & Vega, V. (enero-abril de 2023). Análisis de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores del Patronato Provincial de Cotopaxi, Ecuador. *UNIANDES Ciencias de la Salud*, 6(2), 1330-1358.
- De La Guardia, M., & Ruvalcaba, J. (enero de 2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90. doi:[10.19230/jonnpr.3215](https://doi.org/10.19230/jonnpr.3215)
- Delgado, L., Borroto, E., & Moreira, E. (julio-septiembre de 2020). Normativas en seguridad y salud ocupacional y los problemas éticos. *Revista San Gregorio*(40), 176-200. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1406>
- Escudero, I., & Barreto, D. (enero-junio de 2022). Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés laboral en el profesor universitario. *Libre Empresa*, 19(1), 137-144. doi:<https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2022v19n1.9425>
- Franceschi, C., & Jiménez, P. (abril de 2022). *Factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de salud*. Obtenido de Repositorio Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/14bae707-347e-4d85-b1d5-13c9364a6b10/content>

Galiano, G., & Bravo, I. (octubre-diciembre de 2019). La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(4), 527-549.

Guerrero, E., Gómez, R., Moreno, J., & Guerrero, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Clínica Contemporánea*, 1(9), 1-12. doi:<https://doi.org/10.5093/cc2018a2>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México D.F.: McGraw Hill.

INSST. (08 de junio de 2018). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Economía Social: <https://www.insst.es/documentacion/coleccion-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/20-serie-ntp-numeros-681-a-715-ano-2005/ntp-702-el-proceso-de-evaluacion-de-los-factores-psicosociales>

Instituto Nacional de Salud Pública. (26 de agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Jaramillo, F. (agosto de 2018). Los riesgos psicosociales en el Derecho del Trabajo. *USFQ Law Review*, 5(1), 100-117. doi:<https://doi.org/10.18272/lr.v5i1.1219>

Meneses, K., Córdova, G., & Aguirre, K. (2021). Lo más destacado y sobresaliente que caracteriza al mercado laboral ecuatoriano en siete hechos estilizados. *Revista Economía y Política*(33), 1-34. doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n33.2021.01>

Ministerio de Trabajo. (16 de junio de 2017). *Acuerdo No. MDT-2017-0082*. Obtenido de

Registro Oficial N° 16:

<https://procuraduria.utpl.edu.ec/NormativaExterna/Acuerdo%20Ministerial%20Nro.%20MDT-2017-0082.pdf>

MINISTERIO DE TRABAJO. (octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>

Miranda, S., & Ortiz, J. (julio-diciembre de 2021). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>

Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

OIT. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo* (Primera edición ed., Vol. 8). Ginebra.

OIT. (16 de marzo de 2019). *Riesgos psicosociales: un reto en materia de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/resource/news/riesgos-psicosociales-un-reto-en-materia-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Oña, A., Mejía, K., Ríos, M., & Plaza, G. (2018). Aproximación al pensamiento crítico de la visión Taylorista: Caso fábrica Imbabura. *Revista Ciencia Unemi*, 11(27), 66-77.
- Pérez, K., & Espinel, A. (2021). *Plan de bienestar laboral para la empresa "Inversiones García Forero S.A.S."*. Obtenido de Repositorio Fundación Universidad de América:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8872/1/85093-2021-2-GTH.pdf>
- Pozo, C., & Olano, O. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Pujol, L., & Salazar, M. (diciembre de 2021). Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(3), 187-202. doi:<https://dx.doi.org/10.5093/jwop2021a18>
- Santamaría, M., & Guadalupe, J. (2022). *Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a4cb2822-cb41-47ff-98e0-c09075ddb7fc/content>
- Sierra, E. (enero-junio de 2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO: Revista de Derecho*(35), 7-26. doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 71-81.
doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>

Ulloa, A. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista Dilemas*

Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 11(2), 1-17.

Vera, G., & Zuñiga, E. (12 de septiembre de 2019). *Factores de Riesgos Psicosociales Extra-laborales en los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos ubicada en el norte de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13919/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-115.pdf>

Anexos

Anexos 1.

Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales

  																																
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES																																
INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO: 1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante. 2. La intención es obtener que el participante decida que se ha de guardar, mantener y archivar con estricta cautela la información obtenida. 3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 30 minutos. 4. Antes de responder leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores psicológicos que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral. 5. Utilizar lápiz o esférico para marcar con una "X" la respuesta que considere mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario en caso de error en la respuesta accionar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta. 6. No existen respuestas correctas o incorrectas. 7. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones. 8. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.																																
Muchas gracias por su colaboración																																
DATOS GENERALES																																
A Fecha: _____																																
B Provincia: _____																																
C Ciudad: _____																																
D Área de trabajo:																																
<table border="1"> <tr> <td>Administrativa:</td> <td>Operativa:</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td>Técnico / Tecnológico</td> </tr> <tr> <td>Educación básica</td> <td>Tercer nivel</td> </tr> <tr> <td>Educación media</td> <td>Cuarto nivel</td> </tr> <tr> <td>Escuclerato</td> <td>Otro</td> </tr> <tr> <td>0-2años</td> <td>11-20años</td> </tr> <tr> <td>3-10años</td> <td>Igual o superior a 21</td> </tr> <tr> <td>11-20años</td> <td>44-52años</td> </tr> <tr> <td>21-30años</td> <td>Igual o superior a 53</td> </tr> <tr> <td>31-35años</td> <td>Año -</td> </tr> <tr> <td>36-40años</td> <td>Indígena</td> </tr> <tr> <td>41-45años</td> <td>Mestizo/a</td> </tr> <tr> <td>46-50años</td> <td>Blanco/a</td> </tr> <tr> <td>51-55años</td> <td>Otro/a</td> </tr> </table>					Administrativa:	Operativa:	Ninguno	Técnico / Tecnológico	Educación básica	Tercer nivel	Educación media	Cuarto nivel	Escuclerato	Otro	0-2años	11-20años	3-10años	Igual o superior a 21	11-20años	44-52años	21-30años	Igual o superior a 53	31-35años	Año -	36-40años	Indígena	41-45años	Mestizo/a	46-50años	Blanco/a	51-55años	Otro/a
Administrativa:	Operativa:																															
Ninguno	Técnico / Tecnológico																															
Educación básica	Tercer nivel																															
Educación media	Cuarto nivel																															
Escuclerato	Otro																															
0-2años	11-20años																															
3-10años	Igual o superior a 21																															
11-20años	44-52años																															
21-30años	Igual o superior a 53																															
31-35años	Año -																															
36-40años	Indígena																															
41-45años	Mestizo/a																															
46-50años	Blanco/a																															
51-55años	Otro/a																															
E Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :																																
F Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:																																
G Edad del trabajador o servidor:																																
H Auto-identificación étnica:																																
I Sexo del trabajador o servidor:																																
J CARGA Y RITMO DE TRABAJO																																
1 Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden cosas más allá de mis capacidades.																																
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.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
K DESARROLLO DE COMPETENCIAS																																
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 adquiere 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 objetivamente las actividades que realizo.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
L MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL																																
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 está dispuesto a escuchar propuestas de cambio o iniciativas de trabajo.																																
11 Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de las actividades.																																
12 Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo dificultades de trabajo.																																
13 Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desarrollo de mi trabajo.																																
14 Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que tomo al realizar las actividades.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
M MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL																																
15 En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los temas que afectan el desarrollo de las actividades.																																
16 Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/o de otras áreas de la institución.																																
17 Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de las actividades o cuando existen cambios en mis funciones.																																
18 En mi trabajo se permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
N ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO																																
19 Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión.																																
20 En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución.																																
21 En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.																																
22 En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significativas para el cumplimiento de las actividades.																																
23 Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.																																
24 Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
O RECUPERACIÓN																																
25 Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.																																
26 En mi trabajo se me permite realizar pausas de período 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 responsabilidades.																																
29 Después del trabajo me siento relajado/a y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
P SOPORTE Y APOYO																																
30 El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo.																																
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 temporales, con alguna ayuda de capacitación.																																
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, trabajadores social, contable, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
Q OTROS PUNTOS IMPORTANTES																																
35 En mi trabajo tratan por igual a todos, independientemente 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 está libre de amenazas, humillaciones, adicciones, drogas, alcoholismo o discriminación relacionada con el nivel de desarrollo físico.																																
42 Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.																																
43 En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afectan 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 prácticas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.																																
47 En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadores social, contable, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.																																
48 Mi trabajo está libre de acoso sexual.																																
49 En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.																																
50 Tengo un trabajo libre de conflictos estrésantes, rumores maliciosos o especulaciones 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, estacionamiento, etc.																																
57 Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, etc.).																																
58 Considero que me encuentro físico y mentalmente saludable.																																
Suma de puntos de la Dimensión: _____																																
R OBSERVACIONES Y COMENTARIOS																																

Anexos 2.

Evidencias fotográficas



Anexos 3.

Formato de entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA PARA EL FOCUS GROUP	
Nombre del entrevistado:	
Fecha:	
Cargo del entrevistado:	
N°	Preguntas
1	¿Qué relación se establece en la empresa entre la capacidad de trabajo y la carga laboral?
2	¿Qué relación se establece en la empresa entre equilibrio en el trabajo y vida personal?
3	¿Qué opina de la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa?
4	¿Qué opinión tiene sobre el tema de sobre cargas de trabajo en la empresa?
5	¿Qué opina sobre el fenómeno del cansancio mental en la empresa?
6	¿Qué opina sobre la disponibilidad de herramientas y equipos para la realización de las labores por parte de los colaboradores en la empresa?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Soriano Murillo, María Elvira, con C.C: # 0917673717 autora del trabajo de titulación: “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada 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, 13 de enero del 2025

f. _____

Soriano Murillo, María Elvira

C.C: 0917673717



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Falconí Viteri, Johanna Elizabeth, con C.C: # 1719087726 autora del trabajo de titulación: “Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada 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, 13 de enero del 2025

f. _____

Falconí Viteri, Johanna Elizabeth

C.C: 1719087726



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral: Caso del área operativa de una empresa privada en la ciudad de Guayaquil.	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Soriano Murillo, María Elvira – Falconí Viteri, Johanna Elizabeth	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mgs. Ramírez Rave, Carlos Mario	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS: 61
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Factores de Riesgo Psicosocial, Bienestar Laboral.	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Gestión Social Laboral, Riesgos psicosociales, bienestar laboral, áreas operativas	
RESUMEN/ABSTRACT	<p>El presente estudio se centra en analizar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el bienestar de los trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil, Ecuador. Estudio que se llevó a cabo a través de una metodología de investigación cualitativa cuantitativa y su utilizó instrumentos de investigación como entrevistas y encuestas a los empleados de las áreas operativas de la empresa y recopilar la información sobre su percepción hacia los factores de riesgos psicosociales y su impacto en el bienestar laboral. Los resultados de este estudio indicaron que los principales factores de riesgo psicosocial incluyen la carga laboral, desarrollo de competencias y la organización en el trabajo y destacan la importancia de las áreas de mejora como la comunicación interna y el soporte organizacional. En este estudio se concluyó que, aunque la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales es positiva, se requiere de la implementación de estrategias y políticas de intervención, enfocadas en la optimización de la carga laboral, fortalecer el liderazgo organizacional con el propósito de mejorar el bienestar integral de sus trabajadores.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0989721069 - 0996519549	E-mail: melvira.soriano1976@ucsg.edu.ec - johanna.falconi@ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		