



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRIDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el  
desempeño laboral en un grupo de trabajadores de  
una empresa pública del cantón Santo  
Domingo de los Tsáchilas,  
en el año 2025

**AUTOR:**

Vargas Benítez, Ramiro Alejandro

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de**  
**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

**Lic. Beccar Varela, Julio María, Mgs.**

**Santo Domingo - Ecuador**

02 de septiembre del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Vargas Benítez Ramiro Alejandro**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**.

TUTOR

f.  \_\_\_\_\_

Lic. Beccar Varela, Julio María, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f.  \_\_\_\_\_

Dra. Vilma Noemi St.Omer Navarro

Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Vargas Benítez Ramiro Alejandro**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2025** previo a la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2025**

**EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Vargas Benítez Ramiro Alejandro**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

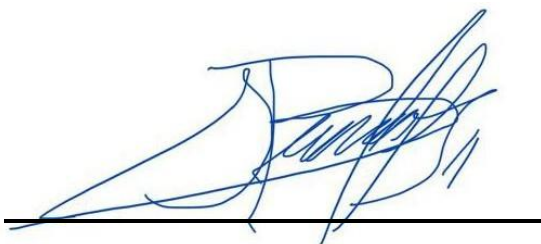
### **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Vargas Benítez Ramiro Alejandro**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2025**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 02 días del mes de septiembre del año 2025**

**EL AUTOR:**

f. 

**Vargas Benítez Ramiro Alejandro**

# REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magíster

## Trabajo Final Titulación - Ramiro Vargas

3%  
Textos  
sospechosos



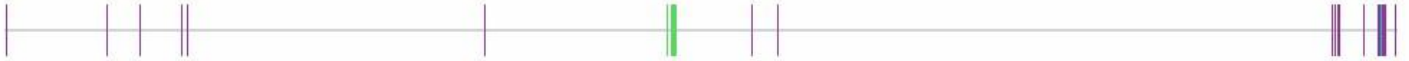
- 2% Similitudes  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes mencionadas
- 1% Idiomas no reconocidos
- < 1% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: Trabajo Final Titulación - Ramiro Vargas.docx  
ID del documento: 557dd520688f6e92ac995b044c72f07cab241ca  
Tamaño del documento original: 214,99 kB

Depositante: Julio María Beccar Varela  
Fecha de depósito: 9/9/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 9/9/2025

Número de palabras: 25.108  
Número de caracteres: 160.128

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Firma de Estudiante

f.

Vargas Benítez Ramiro Alejandro

### Firma de Docentes

f.   
LIC. JULIO BECCAR, MGS.  
TUTOR

f.   
LIC. CHRISTOPHER MUÑOZ, MGS.  
COORDINADOR UIC A-2025

## **AGRADECIMIENTO**

En esta ocasión especial quiero agradecer a Dios y a la vida por permitirme cumplir esta meta, sin duda en este trabajo está plasmado mi determinación y mis ganas de superarme.

Agradezco al apoyo incondicional de mi madre Ing. Viviana Benítez que funge como un pilar en la realización de este logro por su ayuda, por sus intervenciones y por ese amor que solo ella me pudo transmitir para nunca flaquear en mis responsabilidades como estudiante y por supuesto como un hombre de bien.

Un especial agradecimiento a mi amada esposa, Mgs. Natasha Pozo quien fue mi más grande inspiración para superarme. En ella encontré una amiga, una confidente, un excelente ser humano que supo guiarme en el momento más indicandoo; fe cuando las intermitencias de la vida proclamaban opacar mis sueños y ambiciones; y un hogar que fue mi mayor deseo de superación donde pude encontrar fuerzas para seguir adelante.

Por último, agradecer a mi tutor Lic. Julio Beccar, Mgs. quien bajo su constante enseñanza pude superar cada uno de los obstáculos encontrados. De igual manera, agradecerle por su paciencia y compromiso que hizo de este trabajo un grandioso medio donde pude admirar el profesional que es y del cual encontré un gran amigo y colega.

El camino del estudiante, profesional está lleno de obstáculos, pero son todas esas personas que de alguna u otra manera nos llegamos a topar en ella quienes nos brindan su mano, apoyo y admiración. De esta manera me queda agradecer a todos quienes compartieron conmigo y vieron cumplir mi objetivo.

## DEDICATORIA

Dedicó esta tesis de grado a la persona quien me amó desde mi primer día de vida, quien me cuidó y protegió en este mundo, quien supo guiarme en todo momento y la persona quien hizo de mi un gran hombre lleno de valores, por todo esto y más dedicó mi título de Trabajador Social a mi madre mi más sincero amor y la persona que en vida me lo dio todo.

A mi abuelo quien asumió el rol de padre y con quien atravesamos una de las situaciones más difíciles de la vida, quiero dedicarle este logro y poder decirle que lo amo como a un padre.

Finalmente, a mi querida esposa, mi mentora y mi guía. Le dedico enteramente este logro, con ella disfrute de la vida nuevamente.

Con todo el amor que puedo entregarles, finalizo dedicándoles este logro y mi más sincero agradecimiento.




UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

### TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.



---

LIC. JULIO BECCAR, MGS.  
TUTOR

f.



---

DRA. VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO  
DIRECTORA DE CARRERA

f.



---

LIC. CHRISTOPHER MUÑOZ. MGS.  
COORDINADOR DEL ÁREA

# ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)  
**PERIODO** A-2025 (Cod. 13221)

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA DEL CANTÓN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, EN EL AÑO 2025", elaborado por el/la estudiante RAMIRO ALEJANDRO VARGAS BENÍTEZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JULIO MARIA BECCAR VARELA	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
<b>10 / 10</b>	<b>10.00 / 10</b>	<b>10.00 / 10</b>	<b>10.00 / 10</b>
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	<b>Parcial: 50 %</b>		
Nota final ponderada del trabajo de título: <b>10.00 / 10</b>			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

**Coordinador(a) de Titulación**

# ÍNDICE

RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales	4
1.1.2. Antecedentes Estadísticos	6
1.1.3. Antecedentes Investigativos	7
1.2. Problema de Investigación	12
1.3. Preguntas de la Investigación	16
Pregunta General	16
Preguntas Específicas	16
1.4. Objetivos de la Investigación	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16
1.5. Justificación	17
CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES	19
2.1. Referente Teórico	19
2.1.1. Teoría Ecológica	19
2.2. Referente Conceptual	22
2.2.1. Factores de riesgos psicosociales	22
2.2.2. Rol del trabajador social en la empresa pública	24
2.2.3. Desempeño laboral	26
2.3. Referente Normativo	29
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	29

2.3.2. Tratados y Convenios Internacionales	29
2.3.3. Leyes Nacionales	31
2.4. Referente Estratégico	32
Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025	32
Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS	33
Agenda Zonal	34
Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	36
3.1. Enfoque de investigación	36
3.2. Método de investigación	36
3.3. Tipo y nivel de investigación	37
3.4. Universo, muestra y muestreo	37
3.5. Formas de recolección de la información	38
3.6. Formas de análisis de la información	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
Objetivo 1: Determinar los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de esta empresa pública.	41
Objetivo 2: Comprender las consecuencias en el desempeño laboral de estos riesgos psicosociales en los trabajadores.	60
Objetivo 3: Definir el rol que ejecuta el trabajador social en este problema de la empresa pública.	75
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	87
Bibliografía:	88
ANEXOS	94
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	113

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Evaluación de riesgos psicosociales	44
Ilustración 2 Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo	45
Ilustración 3 Dimensión 2: Desarrollo de competencias	46
Ilustración 4 Dimensión 3: Liderazgo	47
Ilustración 5 Dimensión 4: Margen de acción y control	48
Ilustración 6 Dimensión 5: Organización del trabajo	49
Ilustración 7 Dimensión 6: Recuperación	50
Ilustración 8 Dimensión 7: Soporte y apoyo	51
Ilustración 9 Dimensión 8.1: Otros puntos importantes acoso discriminatorio	52
Ilustración 10 Dimensión 8.2: Otros puntos importantes acoso laboral	53
Ilustración 11 Dimensión 8.3: Otros puntos importantes acoso sexual	54
Ilustración 12 Dimensión 8.4: Otros puntos importantes adicción al trabajo	55
Ilustración 13 Dimensión 8.5: Otros puntos importantes condiciones del trabajo	56
Ilustración 14 Dimensión 8.6: Otros puntos importantes doble presencia	57
Ilustración 15 Dimensión 8.7: Otros puntos importantes estabilidad laboral y emocional	58
Ilustración 16 Dimensión 8.8: Otros puntos importantes salud auto percibida	59

## RESUMEN

El presente documento tiene como fin el determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral según la percepción de un grupo de trabajadores de una empresa pública de Santo Domingo en el año 2025, buscando comprender las relaciones y dinámicas existentes y el impacto en el ámbito laboral. apoyándose en la teoría ecológica de Bronfenbrenner, se diseñó una metodología de enfoque mixto, con un método secuencial, un tipo descriptivo y un nivel básico, aplicando entrevistas a 4 trabajadores operativos, 4 administrativos, 1 trabajador social y un cuestionario de riesgos al total de 313 trabajadores. Con esto se pudo concluir que los riesgos más presentes son en acoso laboral, descanso y condiciones de trabajo. Lo cual se evidencia en cansancio, poca autonomía y margen de decisión sobre el trabajo que deben cumplir, con presiones de los altos mandos politizados que se hallan en esta empresa y que desmotivan su correcto desempeño. Y evidenciando que para proteger su bienestar y trabajo desarrollan estrategias propias, ya que no sienten que el área de trabajo social les apoya lo suficiente, por falta de recursos e intervenciones profesionales.

**Palabras clave:** factores de riesgos psicosociales, empresa pública, trabajador social, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this document is to determine the influence of psychosocial risk factors on job performance, as perceived by a group of workers at a public company in Santo Domingo in 2025. This study seeks to understand the existing relationships and dynamics, as well as their impact on the workplace. Based on Bronfenbrenner's ecological theory, a mixed-approach methodology was designed, using a sequential, descriptive, and basic method. Interviews were conducted with four operational workers, four administrative workers, and one social worker. A risk questionnaire was administered to a total of 313 workers. This led to the conclusion that the most prevalent risks are workplace harassment, rest periods, and poor working conditions. This is evidenced by fatigue, limited autonomy, and limited discretion regarding the work they must perform, with pressure from politicized senior management at this company that discourages their proper performance. It is also evident that workers develop their own strategies to protect their well-being and work, as they do not feel sufficiently supported by the social work department due to a lack of resources and professional interventions.

**Keywords:** psychosocial risk factors, public company, social worker, job performance.

## INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgos psicosociales son un aspecto negativo del trabajo que no solo afecta la salud e integridad del empleado, sino también repercute en su desempeño y en el éxito empresarial. Por tal motivo se debe asegurar que este espacio laboral sea justo, seguro y con las condiciones adecuadas para cumplir con el trabajo. Teniendo la responsabilidad la empresa de asumir compromisos y acciones que prevengan y restauran el impacto de estos riesgos laborales. Con el fin de conocer esta realidad en una empresa pública se ha realizado esta investigación, relacionando los riesgos psicosociales, el desempeño laboral y también el rol del trabajador social en estos casos, mostrando el siguiente contenido:

**Capítulo I:** el planteamiento del problema, incluye los antecedentes contextuales, estadísticos e investigativos que muestran una primera imagen del problema de estudio, así como su posterior problematización y análisis de causas, consecuencias y variables. Sobre lo cual se plantearon las preguntas y objetivos de investigación que se pretenden conseguir más adelante. Y se finaliza con la justificación del estudio, que muestra toda la relevancia e impacto social, académico, y profesional del estudio.

**Capítulo II:** marcos referenciales que incluyen desde un aspecto teórico, con el enfoque ecológico de Bronfenbrenner para comprender la complejidad del problema. Uno conceptual que define desde los factores de riesgo psicosociales, el rol que cumple el trabajador social en la empresa pública y el desempeño laboral. Y finaliza con el referente normativo y estratégico que incluye todas las leyes nacionales, internacionales y políticas sobre el derecho al trabajo, la protección de estos riesgos y las declaraciones que contempla el quehacer profesional del trabajo social.

**Capítulo III:** el diseño metodológico, en el cual se definió trabajar con un enfoque mixto, un método secuencial, un nivel de investigación descriptivo y de tipo básica. La muestra fue designada en lo cuantitativo, 313 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo, y en lo cualitativo se designó 4 trabajadores administrativos, 4 operativos y 1

trabajador social. Y el análisis de estos datos serían a través de una codificación axial, una parte estadística y la triangulación de datos.

**Capítulo IV:** resultados de investigación, que fueron divididos de acuerdo a los objetivos específicos planificados. Obteniendo que los riesgos con más alto nivel son de descanso, de acoso laboral y de las condiciones laborales que son negativas, teniendo la empresa que asumir la responsabilidad de mejorar estas instancias. Las consecuencias que se observan en el desempeño laboral es trabajar en una empresa politizada, con cambios constantes de autoridades, sin autonomía, sobrecarga, inestabilidad laboral e incluso inseguridad en los trabajos de campo que realizan. Esto provoca cansancio, no gozar de bienestar, doble presencia, y desde el rol que ejecuta el trabajador social, no siempre se cumple lo esperado, por falta de recursos, de políticas, a pesar que se intenta intervenir con abordajes integrales desde las alternativas que tiene esta área de trabajo, y de coordinar con profesionales y otras instituciones para dar el apoyo necesario que requieren los trabajadores.

**Capítulo V:** conclusiones y recomendaciones, que es el apartado último de la investigación y recopila lo más relevante, así como las acciones que se recomienda desde la academia, la empresa y el Estado. Teniendo que reconocer la realidad de cada empresa para aplicar las mejores estrategias, considerando que en este caso se trata de una empresa que atiende a la ciudadanía y que cambia de directivos de forma constante. Apoyándose en especial en el trabajador social que puede servir de mediador entre las partes y de precursor del bienestar de todos en la empresa.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes Contextuales**

Cuando se habla de los riesgos psicosociales en el trabajo, la principal institución que los identifica es la Organización Internacional del Trabajo OIT (2022) identificándolos como todos los aspectos negativos del trabajo, todas esas condiciones de trabajo que afectan la salud y bienestar de las personas. Entre los más comunes se recalca la carga de trabajo, el ritmo, las exigencias, el entorno, las condiciones físicas del lugar de trabajo, el contenido o tipo de tareas que se cumplen, el nivel de control, las relaciones interpersonales, el rol que tiene cada persona en la empresa, si cuenta con apoyo, si se le permite desarrollar o separar lo que es el trabajo con su vida familiar, personal y social.

O desde la Organización Mundial de la Salud OMS (2022) en el mundo laboral también se tiene otros riesgos que afectan el bienestar de las personas. Por ejemplo, se menciona la falta de personal para cubrir las altas cargas y demandas de trabajo, cuando las condiciones físicas y ergonómicas no son adecuadas, el trabajar con una mala cultura institucional, o no compartir valores entre el personal. Cuando los trabajadores no tienen estabilidad, o se sienten discriminados, no tienen apoyo de sus jefes, existe hostigamiento, no se definen las funciones con claridad y todas estas condiciones no permiten un equilibrio o conciliación de la vida laboral y familiar.

Ante estos datos, Agatowska (2024) determina que las organizaciones tienen el rol más importante en afrontar estas afectaciones y cuidar de sus trabajadores. Para el año 2023, en España por ejemplo el 46% de los empleados indicó que tienen problemas psicosociales y emocionales, pero más del 50% de estas personas no buscaron ayuda profesional. Por eso es necesario que los empresarios tomen acciones que apoyen a sus colaboradores, que tengan mejores condiciones, que mejoren la cultura, que tengan campañas de concientización de estos problemas, de mejorar la resiliencia, habilidades, y tomar responsabilidad de sus demandas y exigencias que plantean a sus empleados.

Lo mismo se indica desde la OMS y la OIT (2022) quienes solicitan a los gobiernos distintos y las organizaciones que tomen nuevas medidas que aborden estos problemas en el contexto laboral. Se menciona que el trabajo en vez de ser esa fuente de desarrollo y satisfacción, se transforma en un amplificador de problemas sociales, económicos y personales. Por eso se recomienda que entre estas acciones se tengan intervenciones que además de proteger a los empleados, los apoyen en su reincorporación a sus puestos de trabajo. Si es que las empresas no lo hacen por el bienestar de sus colaboradores, por lo menos deben conocer que esto tendrá efectos en su productividad y rendimiento.

Y en este punto se integra la otra variable del estudio, que es el desempeño laboral. De acuerdo a Pineda y otros (2023) es un reto importante el que la organización influya en sus empleados y que mejore su ambiente y condiciones de trabajo para obtener resultados más eficientes. Este desempeño se entiende como un comportamiento y acción que permite que los trabajadores alcancen los objetivos, siendo uno de los activos más importantes del éxito de la organización. Es un vínculo entre ambas partes que se establece, ya que el trabajador espera de la empresa una satisfacción de sus necesidades, desarrollo, capacitación, reconocimiento y las correspondientes prestaciones económicas y estabilidad. Mientras la empresa espera también la productividad y buen rendimiento de su capital humano.

Lo negativo es cuando estas condiciones y relaciones no son positivas en el trabajo y empiezan a generarse riesgos y a disminuir el desempeño. Cuando esto ocurre se tiene trabajadores desmotivados, sin sentido de pertenencia y con malos resultados en un mal ambiente. Sobre este aspecto en el ámbito nacional se pudo recopilar, que el 43% de los trabajadores solo hacen lo mínimo esperado en sus cargos laborales, es decir que no muestran esfuerzos o interés en el éxito de sus empleadores. Se va observando casos de desmotivación y desgaste laboral. Además, se habla de que en el país se tiene un alto porcentaje de trabajadores en el área informal, quienes no pueden ni exigir derechos laborales, prestaciones sociales o mejores condiciones de trabajo (Diario El Universo, 2023).

Y una tendencia que se puede hincapié en la actualidad es el fenómeno de la gran renuncia. Que se lo vive a nivel mundial, y es conocido por el hecho de que las personas no renuncian directamente a sus trabajos, pero se mantienen solo dando el mínimo esfuerzo hasta que la misma empresa los despidan o cuando encuentren algo verdaderamente mejor (Diario El Universo, 2023).

### **1.1.2. Antecedentes Estadísticos**

Con una primera contextualización del problema, también se ha visto necesario incluir estadísticos y cifras que muestren la realidad del problema. A nivel mundial, se habla del estrés laboral, que ha incrementado por los últimos años debido a la digitalización en el trabajo, causando graves casos de absentismo. Así como también la enfermedad síndrome de Burnout, que se impacta por estos riesgos y altera el rendimiento cognitivo de los trabajadores (Sánchez C. , 2024).

Díaz y otros (2023) recopilan que a nivel mundial se tiene más de 2 millones de muertes por enfermedades laborales y accidentes en el trabajo, que constantemente incrementan por las nuevas formas de trabajo y exigencias del mercado. Teniendo que actuar sobre esta situación, ya que afecta entre el 4 y 6% del PIB de los países por todos los costos que asumen de manera directa o indirecta. Siendo muy responsable el área de seguridad y salud ocupacional en cada compañía.

De acuerdo a la Organización Ludus Global (2023) cada día las empresas y las personas son más conscientes del impacto que tiene el trabajo en sus vidas, de los riesgos psicosociales, de sus consecuencias en la salud, en el éxito y productividad de las empresas. Por ejemplo, en Europa se conoce que, por causa de estos riesgos psicosociales, el 6,1% de los casos se dieron de baja, empezaron a faltar a sus trabajos. Esto corresponde a más de un millón de personas que no han acudido a trabajar. 1 de cada 4 bajas en Europa se debe por estos riesgos, lo que también representa costo económico a los gobiernos y las empresas. Incluso desde conversaciones con los trabajadores de esta región,

indicaron que son capaces de renunciar a una quinta parte de sus ingresos económicos, con el fin de tener un mejor entorno laboral.

En la región de América Latina se tienen algunos datos interesantes. Por ejemplo, en Chile se realizó una encuesta para conocer los síntomas moderados o severos en casos de depresión, afectando en especial a las mujeres con un 19,5% de los casos, frente a un 6% de ellos hombres (Laborde, 2025). O incluso desde un estudio de la Organización Panamericana de la Salud OPS (2022) donde se menciona los elevados niveles de depresión y de pensamientos suicidas en los trabajadores. Uno de los factores que afectó más fue el tema de la pandemia en 2020, donde todo este personal colapsó y se vio la necesidad de tener apoyo emocional.

También existen estudios que analizan los países de este continente para conocer los que tienen mayor nivel de estrés por el trabajo. Desde donde se ha generado un ranking que para el año 2023, Ecuador se encuentra en primer lugar con 57% de casos a nivel anual, seguido de El Salvador con 55%, Perú y Costa Rica con 54%, República Dominicana y Bolivia con 51%. En este aspecto se vuelve a mencionar temas como la pandemia, la cultura organizacional de cada empresa, las largas jornadas laborales y el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal (Diario El Economista, 2023).

Y en lo que respecta a Ecuador, a nivel nacional se tiene un cuadro muy similar a estos datos. Reconociendo que está el segundo en la lista con índices más altos de estrés laboral de la región de América Latina. Lo cual se debe a factores como la inestabilidad o inseguridad en sus trabajos, la sobrecarga laboral, las jornadas extensas y las situaciones económicas personales que ponen más presión sobre cada trabajador (Diario Primicias, 2025).

### **1.1.3. Antecedentes Investigativos**

Se reconoce el impacto que tiene el trabajo en la vida de las personas, así como las constantes demandas a las que se enfrentan las personas en este importante ámbito de sus vidas. El trabajo se reconoce como una parte esencial de la vida de las personas, un derecho, deber y fuente de realización, pero

también cuando se tiene cargas excesivas, jornadas extensas y malas relaciones en el ambiente laboral, se empiezan a generar consecuencias en el bienestar y salud de los empleados. Por eso la importancia de analizar estudios que ya hayan sido desarrollados por otros autores a nivel mundial, regional y local. Con estos resultados se podrá conocer lo que se ha investigado hasta el momento de este problema, así como los vacíos que aún falta por cubrir.

En el caso de México, Hernández y Sánchez (2023) desarrollaron el estudio *“Análisis de riesgos psicosociales y factores laborales: identificación y prevención”*. Su objetivo fue exponer una revisión documental sobre estos riesgos para posteriormente prevenirlos y perseguir el bienestar de los trabajadores. Fue un estado del arte que se realizó, de enfoque cualitativo que permitió encontrar los siguientes resultados:

Entre los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, se tiene el ritmo de trabajo, la inseguridad o malas condiciones laborales, conflictos en roles y doble presencia. A esto se debe sumar la diferencia de si la persona labora en la modalidad presencial, virtual, si tiene carga emocional y otros factores personales. Lo que estos autores recomiendan es aplicar cuestionarios y test confiables que miden estos riesgos, que analiza lo intrínseco y extrínseco del entorno laboral. Ya que se reconoce que estos factores inciden en que aparezca enfermedades como el estrés laboral o una afectación en la salud mental (Hernández & Sánchez, 2023).

Así también se tiene dos estudios desde Perú, el primero fue *“Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023”*, de parte de la autora Chumpén (2024) con el fin de indagar en la relación que se genera entre estos riesgos y el rendimiento laboral de trabajadores del área administrativa, conociendo a la vez el impacto en su bienestar y eficiencia del trabajo. Se apoyó en una metodología cuantitativa, con un método científico y una investigación de tipo básica, que designó una muestra de 63 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se indica una relación significativa entre ambas variables, quedando una importante responsabilidad en las

organizaciones para que tomen medidas y ejecuten programas de bienestar laboral. La importancia radica en que de acuerdo al ambiente laboral, a la motivación que tengan en el lugar de trabajo, los empleados serán más productivos, beneficiando a las empresas (Chumpén, 2024).

Y una segunda investigación de Perú, fue *“Influencia del factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa minera de Ayacucho-2023”*. Carvo (2024) su autora se propuso objetivos de conocer la influencia de estos riesgos en una empresa minera concreta, analizando las exigencias psicológicas, la relación entre el trabajo y la familia, el control, el apoyo social y las compensaciones percibidas. Para lo cual aplicó un cuestionario a una muestra de 52 trabajadores, basándose en un estudio correlacional, descriptivo y de tipo básico.

Dando como resultados que toda esta parte psicosocial del trabajo tiene una relación directa con el nivel de desempeño y productividad que muestre un trabajador. Esta interacción entre las condiciones de trabajo, el contenido de las tareas, habilidades, necesidades personales, vivencias, bienestar y complacencia del personal, está todo vinculado. Siendo el fin que cada empresa transforme estas condiciones en un impacto positivo, que permite al trabajador adaptarse a las modalidades y ajustes de trabajo, que se cumplan expectativas de manera bidireccional, todos comprometidos con el entorno laboral (Carvo, 2024).

Desde Colombia, *“Análisis de los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la ciudad de Bucaramanga”*, fue un estudio desarrollado por Ortega (2022) con el fin de analizar estos riesgos, caracterizarlos y diseñar las correspondientes medidas para evitar daños. Su metodología fue de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y un diseño de campo y básico. Los resultados se obtuvieron a través de entrevistas a 15 trabajadores.

Así se pudo determinar que en las organizaciones actuales, el tema de la seguridad y salud ocupación ocupa un rol fundamental, que no se debe dejar en segundo plano. En este tipo concreto de empresa, los riesgos más presentes fueron las condiciones físicas del lugar de trabajo, las tareas y funciones que son

responsables cada uno, el apoyo que no tienen de sus supervisores y la ausencia de reconocimiento hacia su trabajo. Con estos resultados se pueden generar estrategias para mitigar su impacto negativo y desarrollar mejores competencias en los trabajadores para fortalecer el clima laboral (Ortega, 2022).

Ya desde Ecuador se tiene una primera investigación denominada *“Factores psicosociales y desempeño laboral del personal de una compañía de seguridad informática de la ciudad de Quito periodo enero-abril 2022”*. Este trabajo tiene como autora a Morales (2022) que perseguía el objetivo de conocer estos factores, y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores. Su metodología fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y con una muestra total de 40 trabajadores.

Entre lo que se recopiló se pudo determinar que estos factores psicosociales van desde el contenido de la tarea, el puesto, la organización del trabajo, el entorno, salarios, apoyo, exigencias laborales, interacción y otras exposiciones a riesgos que trae varias consecuencias. Lo que este grupo de trabajadores pudo mencionar es que disminuye su productividad, tienen distanciamiento con la empresa, absentismo, accidentes, y daños a terceros. Y los aspectos en los que se deben enfocar más las empresas es en el reconocimiento que se brinda a sus trabajadores, la retroalimentación del trabajo realizado, la capacitación y las demandas que exijan. Así como también mejorar la comunicación, gestionar de mejor manera el tiempo y mejorar la cohesión del grupo (Morales, 2022).

*“Riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los/as trabajadores/as en una Casa de Salud de la ciudad de Quito”*, fue el segundo estudio realizado en Ecuador, resultado de la autora Torres (2025). Su finalidad fue comprender la influencia de estos riesgos en el desempeño laboral. Aplicando un instrumento avalado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST a una muestra de 219 trabajadores. Los ítems estudiados abarcan desde la gestión de tiempo, autonomía, carga de tareas, demandas psicológicas, la variedad en las tareas, el nivel de participación, el interés que muestra la empresa por el trabajador, el apoyo social que siente y relaciones que se forman.

Los riesgos que más se detectan en este estudio se enfocó en el tipo de rol que desempeñan cada trabajador, la sobrecarga de trabajo y el nivel de participación. A pesar que no se detecta números preocupantes de estos riesgos, si se considera necesario establecer medidas cualquier exposición a estas situaciones y promover sobre todo el bienestar y buen liderazgo en la empresa. En Ecuador se tiene legislación clara sobre estos riesgos psicosociales, programas de capacitación y protocolos de prevención para mejorar el ambiente de trabajo (Torres, 2025).

La empresa debe reconocer que, si sus trabajadores están motivados y sanos, mantendrán una buena relación con sus clientes, y este se traduce a mejores resultados. Además, que se evita problemas de salud en su personal, tales como insomnio, síndrome de burnout, hipertensión, problemas en el sistema inmunológicos, estrés crónico, ausentismo y otros conflictos interpersonales (Torres, 2025).

Para finalizar con estos estudios, se menciona el trabajo de Llanos y Caicedo (2022) titulado *“Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil”*. Se aplicó una metodología mixta, de nivel descriptivo y método analítico, con el fin de determinar las consecuencias de estos riesgos en la calidad de trabajo que desempeñan estas personas.

De esto se pudo determinar que en cada sector y empresa estos riesgos se pueden presentar en distintas dimensiones y niveles. Por ejemplo, en la parte operativa se reconoce que estas personas tienen problemas porque constantemente cambian de roles y responsabilidades, no tienen conocimiento de los objetivos y metas de la empresa. Estos riesgos son exigencias psicológicas que inciden en sus habilidades, a lo que se suma la inestabilidad laboral, los salarios y el ambiente no favorable. En resumen, estos trabajadores ven afectado su productividad debido a las dimensiones cognitivas, como la toma de decisiones, el conocimiento técnico y el control de situaciones (Llanos & Caicedo, 2022).

## **1.2. Problema de Investigación**

Tal como indica la Organización Mundial de la Salud OMS (2022) dentro de los contextos laborales existe una serie de riesgos que afectan la salud integral del ser humano, incluyendo no solo el ámbito biológico, sino también el aspecto psicológico y emocional. En este entorno se tiene múltiples exigencias, sobrecargas, y demandas que ponen en riesgo a las personas, cuando se trabaja en un entorno negativo o con varios riesgos. Comprendiendo estos riesgos como todo peligro que puede afectar la salud y bienestar del trabajador, que se percibe en las condiciones de trabajo, en las relaciones, apoyo, tarea y responsabilidades. Y todo esto a la larga afecta la salud integral del ser humano.

Considerando que el trabajo es un derecho, un deber y una fuente de realización personal del ser humano, se debe asegurar que este entorno sea seguro y digno. Desde aquí se deben promover relaciones positivas e inclusivas y un clima estable, respetuoso, digno y seguro. Para lo cual se cuenta con diferentes herramientas que evalúan estas condiciones de trabajo. Si estas condiciones no se evalúan, se tendrán riesgos psicosociales en los trabajadores, que se pueden presentar en cargas excesivas de trabajo, en no tener apoyo social de jefes, ser víctima de acoso, exclusión, no tener claridad en sus funciones, no tener las capacidades adecuadas para su trabajo y demás (Organización Mundial de la Salud OMS, 2022).

También el no tener control o correcta comunicación, las condiciones físicas, el clima laboral, la inestabilidad en el trabajo, poca participación en decisiones, o cambios excesivos, las demandas conflictivas y la limitación de crecimiento personal y profesional. Todo esto se acumula y afecta la percepción que tiene el trabajador sobre su rol en la empresa y sobre su persona, generando diferentes riesgos en su vida y una pérdida en el sentido de pertenencia hacia la empresa (Organización Mundial de la Salud OMS, 2022).

La tarea de evaluar y erradicar estas situaciones negativas es compleja de intervenir, ya que, a nivel regional y mundial, los casos de estrés, depresión y ansiedad son prevalentes y se generan en los espacios laborales, con un incremento en los últimos años. Todos estos riesgos psicosociales se originan por una mala gestión organizacional, o un contexto diferenciado del trabajo. Por

eso debe existir un equilibrio entre las demandas de la empresa con las habilidades y recursos de las personas para hacerles frente (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2022).

Además, que estas consecuencias no solo se evidencian en el bienestar y satisfacción de los empleados, sino también en las empresas. Los principales indicadores es una baja en la productividad y desempeño. O tener mayores casos de absentismo laboral de los empleados, y un mayor número de accidentes y enfermedades laborales, que también significan mayores costos sanitarios, indemnizaciones e incluso juicios legales para la organización (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2022).

Uno de los principales agentes que tienen la responsabilidad de cuidar el ambiente laboral es la empresa. Esta debe preocuparse por fomentar un sentido de pertenencia desde cada personal, de una eficiente organización y diseño, de capacitaciones constantes y una ergonomía que cuide del bienestar de sus empleados (Universidad IEU México, 2019).

Esto se sustenta por lo compartido por el Observatorio Vasco de Acoso Moral (2012) quien además menciona que el contexto laboral debe cuidar las condiciones precarias de sus procesos de contratación, o la vulnerabilidad que pueden sentir sus trabajadores en sus puestos. Se debe cuidar el envejecimiento de sus trabajadores, la inseguridad que se puede derivar, o el tener que cumplir jornadas laborales más largas o la subcontratación para ahorrar costos.

Centrándose en lo que respecta el desempeño laboral, Palacios y otros (2024) lo ven como un principio que tiene que considerarse en los líderes de las empresas para todo su personal. Esto se vive en lo público, lo privado y en todo sector laboral, ya que en toda relación de trabajo, se generan interrelaciones sociales, comportamientos, conductas y actuaciones que se requieren para un adecuado ambiente que permita la satisfacción de todos. La eficiencia de una empresa se gestiona a través de su desempeño laboral, que incluye estrategias para su optimización y buenos resultados operativos a futuro. Este desempeño se puede estudiar a través de evaluaciones de rendimiento, de indicadores, del logro de objetivos, del cumplimiento de metas y tiempos.

Pedraza, Amaya y Conde (2010) habla también del aceleramiento en los ritmos de trabajo a los que se someten las empresas para ser exitosas, pero que muchas veces estas organizaciones no se enfocan en gestionar primero su talento humano. Debe ser una de sus prioridades tener sistemas para reconocer cualquier falla, riesgo o limitación. Adicional, las empresas deben reconocer también cuando sus trabajadores han pasado años prestando sus servicios, habilidades y conocimientos, con esfuerzo, pero sin recibir un reconocimiento o beneficio alguno. Teniendo que analizar las políticas institucionales, la calidad de las relaciones y la estabilidad a la que se enfrentan las personas.

En definitiva, se reconoce la estrecha relación entre ambas variables, todos los factores de riesgos psicosociales en diferentes grados, con el desempeño que puedan brindar las personas y el nivel de compromiso que asuman con sus empleadores. Son condiciones que van en ambas direcciones, pero principalmente nace desde la correcta gestión de las empresas, como el área de recursos humanos o el de seguridad y salud ocupacional, con sus diferentes profesionales.

Considerando el impacto de este problema, también se vincula la carrera social, que es una disciplina que se involucra en todas las esferas del ser humano, sin quedar excluido el campo laboral, donde existen muchos riesgos que afecta el bienestar de las personas. Desde la propia Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS se menciona que el trabajo social tiene como fin el cambio social, el fortalecimiento del ser humano, la resolución de conflictos y la búsqueda del bienestar (Urra, 2013).

El objetivo del trabajador social es alcanzar ese equilibrio entre lo social y lo económico, teniendo una perspectiva integral de lo que significa una organización. En este espacio, se busca generar procesos de desarrollo, tener programas sociales, conocer la gestión diaria de la empresa, hacer evaluaciones. Por esos sus funciones parten también de la asistencia, la prevención y el desarrollo hacia el personal. Gestiona recursos, relaciones, busca mejorar la calidad de vida, tratar riesgos y trastornos, y que toda la organización tenga responsabilidad social hacia sus grupos de interés (Urra, 2013).

Dentro de estas funciones, también es fundamental que el trabajador social diagnostique y intervenga en los riesgos a los que se enfrentan los empleados. De acuerdo Sánchez (2023) el enfoque de trabajo del profesional social es mejorar la calidad de vida, dentro de lo cual se busca mejorar el clima organizacional, disminuir conflictos, situaciones carenciales, potenciar capacidades del trabajador, todo para que se haga frente a los riesgos laborales.

O como indica Delgado (2023) la inclusión del trabajador social en el área de seguridad y salud ocupacional le permite realizar sus roles de defensor, consejero, mediador, educador y facilitador de recursos. Cubre aspectos como el área de protección para un mejor nivel de vida, el área socioafectiva para el sentido de pertenencia de los empleados, el área creativa para tener programas para el crecimiento y el área lúdica para las actividades de ocio. Este profesional debe tener conocimiento en todas las leyes, condiciones sanitarias y prevención de enfermedades.

Con esto se entiende que la presencia de un trabajador social en una empresa es un importante rol, mejorando la percepción de bienestar que todos tienen, influyendo positivamente en su desarrollo, recibiendo y atendiendo las demandas, así como facilitar el acceso a recursos. Para conseguir esto, este profesional coordina con otras áreas de la empresa e incluso con otras organizaciones de servicios. A pesar que se demuestra que su rol es indispensable, su aporte es minimizado en las empresas, y se lo suele contratar solo como un cumplimiento a la ley, y ejerciendo solo actividades técnicas o administrativas desde el área de talento humano.

De acuerdo a lo comprendido de la problematización, el objeto de estudio de esta investigación es analizar los riesgos laborales psicosociales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. Y de la mano también definir la influencia que tiene el trabajo social en esta intervención. La selección de este objeto de estudio es debido a que el trabajo es un área que está presente en la vida de toda persona por un largo periodo. Y se tiene datos preocupantes de qué tanto puede afectar un mal ambiente laboral en un sujeto.

### **1.3. Preguntas de la Investigación**

#### **Pregunta General**

¿Cuál es la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores de una empresa pública de Santo Domingo en el año 2025?

#### **Preguntas Específicas**

- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de esta empresa pública?
- ¿Cuáles son las consecuencias en el desempeño laboral de estos riesgos psicosociales percibidas por los trabajadores?
- ¿Cuál es el rol que ejecuta el trabajador social en este problema de la empresa pública?

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral según la percepción de un grupo de trabajadores de una empresa pública de Santo Domingo en el año 2025, con el fin de comprender las relaciones y dinámicas existentes y el impacto en el ámbito laboral.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de esta empresa pública.
- Comprender las consecuencias en el desempeño laboral de estos riesgos psicosociales en los trabajadores, según su percepción.
- Definir el rol que ejecuta el trabajador social en este problema de la empresa pública.

## 1.5. Justificación

Se menciona que el trabajo es una actividad compleja, donde todos sus elementos dinámicos interactivos pueden afectar al ser humano de manera positiva o negativa de acuerdo a las condiciones en las que se ejecute el trabajo. El trabajo puede atraer diferentes riesgos a la vida, desde aspectos físicos, lesiones, como estrés, depresión, la generación de enfermedades del corazón, gastrointestinales, dolores y problemas en el sistema nervioso e inmunológico. A la vez también se tiene bajas en su rendimiento laboral, las actitudes y comportamientos que puedan tomar con compañeros y clientes, la pérdida de motivación, los conflictos y el costo de una mala salud integral que le representa a la empresa y al Estado (IFIS Educación, 2022).

Por este tema se muestra la relevancia de estudiar este problema laboral. En toda empresa surgen diferentes situaciones, riesgos que afectan tanto la salud integral de las personas, como los resultados operativos de la misma. Entre estos se debe considerar la sobrecarga de trabajo, el apoyo social, la comunicación, falta de comunicación, malas relaciones laborales, el reconocimiento, la estabilidad, claridad en roles y demás exigencias y presiones.

En caso que estos riesgos no se gestionen o no se tomen su respectiva importancia, se estaría generando problemas en la salud, estrés, un ambiente laboral negativo, carga excesiva de trabajo, malas decisiones, ausentismo, rotación del personal, fatiga, accidentes laborales, y una falta de sentido de pertenencia y compromiso. Todo lo cual se puede cuantificar en el desempeño que brindan estos trabajadores. Por lo que se entiende que un entorno laboral positivo, va a minimizar estos riesgos y potenciará el desempeño adecuado.

Desde un ámbito social, este problema de riesgos psicosociales en el trabajo, también se lo vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, donde se puede mencionar al objetivo 8, que se centra en alcanzar un trabajo decente, un crecimiento económico sostenible e inclusivo, decente para todos. Entre sus metas se quiere incrementar el PIB, se pretende innovar la productividad, promover políticas que permitan crear puestos de trabajo y apoyar los emprendimientos. Se busca lograr que todas las mujeres y hombres tengan igual remuneración, que los jóvenes tengan la oportunidad de ganar experiencia

laboral, de erradicar toda forma de trabajo forzoso. Que siempre se cuide los derechos laborales, que se persiga un espacio de trabajo sin riesgos, un trabajo seguro, etc (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Y a nivel nacional se puede mencionar la relación de este tema con el Plan nacional de Desarrollo 2024-2025. El cual al igual que los anteriores, divide sus políticas en ejes estratégicos, desde el económico, el social, el institucional y el de infraestructura, energía y medio ambiente. Dentro de lo que respecta a este problema se analiza el eje económico, con el sexto objetivo que busca incentivar la generación de empleo digno. Para esto se fomentará oportunidades que cumplan con todos los derechos laborales, se incentivará la creación de pequeñas y medianas empresas. Se impulsará la generación de empleo, la igualdad de remuneración, el desarrollo de mejores habilidades (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Desde el aspecto académico, se vincula este problema con la carrera de trabajo social, donde este profesional va a encargarse de identificar o diagnosticar estos riesgos desde la primera instancia. Para intervenir de manera directa con cada persona afectada, permitiendo una mejor comunicación, dando apoyo psicosocial y derivando a centros especializados en caso pertinentes. El fin es que este trabajador social implemente medidas de prevención, realice programas de bienestar, que sea mediador entre las partes, que fomente un buen entorno laboral, que de asesorías y monitore cualquier problema o intervención que se aplique.

Finalmente, se recalca que este tipo de estudios serán el aporte de nuevas investigaciones, de replicar sus resultados en otras organizaciones o de crear propuestas de acción en base a lo obtenido, ya sea para las ciencias sociales como para otras disciplinas. Y de igual manera a nivel académico se analiza su relación con los dominios institucionales de la UCSG (2017), donde se recalca el espacio de la economía para el desarrollo social y empresarial. Y desde las líneas de investigación de Trabajo Social se menciona el campo del talento humano donde se tiene la intervención del trabajo social en estos contextos laborales.

## **CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1. Referente Teórico**

Este primer apartado del segundo capítulo muestra las bases fundamentales que sostienen el problema y el soporte para estudiarlo. De esta manera, se incluye el problema de los factores de riesgos psicosociales en el campo del conocimiento existente, así como su impacto en el desempeño laboral de una empresa pública. Para lo cual se ha considerado la teoría ecológica de Bronfenbrenner.

#### **2.1.1. Teoría Ecológica**

Desde su propio autor Uri Bronfenbrenner (1987) se buscó estudiar al ser humano en relación a su ambiente, a la influencia en su desarrollo y sus interacciones. Él sugiere que el hombre siempre está cambiando, desarrollándose y que debe adaptarse a los cambios en sus entornos. Así se genera el concepto de ambiente ecológico, que son una serie de estructuras que están una dentro de otra, y el ser humano está justo en el centro interrelacionándose con todas. Pudiendo generarse también una serie de transiciones o cambios en el entorno, lo cual impacta en el individuo, modificando roles, conductas, posiciones en la sociedad. Es decir, que todo influye en la persona, desde hechos ambientales, acciones de otras personas y situaciones incluso que están más allá del alcance o control de uno.

Entonces se entiende que el desarrollo humano es el resultado de las interacciones que mantiene con su ambiente, las cuales simplemente se dan, y no podrían ser manipuladas en un laboratorio o un espacio artificial. Y para comprender más sobre esta teoría Bronfenbrenner (1987) define algunos conceptos relacionados a su investigación:

- **Ecología del desarrollo humano:** estudia la acomodación del ser humano a su entorno activo, dándose de manera progresiva su rol en estos ambientes, siendo influenciado por las propiedades cambiantes, relaciones y toda característica que aquí suceda.

- **Microsistema:** es el primer nivel que se ubica el ser humano, es ese conjunto de relaciones, roles y actividades interpersonales entre el sujeto y su entorno más cercano.
- **Mesosistema:** es la interrelación que se da entre dos entornos donde el sujeto sigue teniendo un rol activo, por ejemplo, la escuela y la familia, el barrio, la vida social.
- **Exosistema:** entornos que no incluyen la presencia directa del sujeto, pero que sus hechos y cambios siguen teniendo una relación directa en su desarrollo, siendo un ejemplo, el trabajo de los padres de un niño.
- **Macrosistema:** es el conjunto de todos los subsistemas anteriores, incluyendo temas más generales como una cultura, religión, ideologías (Bronfenbrenner, 1987).

Desde el aspecto laboral, este modelo teórico ha sido altamente aplicado. En un estudio de la autora Hermosa (2019) se analiza la relación del trabajo y el hombre, y todas las condiciones actuales que impacta en el mundo laboral, los cambios, economías, nuevas tecnologías, organización, carga, precariedad e inestabilidad. Reconociendo en este caso la importancia de esta teoría ecológica, que analiza la manera en que la persona percibe su ambiente y todo lo que le rodea. Para comprender lo ecológico en el trabajo, se estudia lo que cada subsistema se relaciona con el empleado, adicionalmente se debe entender que cada persona tiene un conjunto de emociones, creencias y comportamientos a nivel interno, que se ponen en juego con cada entorno externo.

- **Microsistema:** en el caso concreto del trabajador, en este primer nivel se incluyen sus contextos más cotidianos, las relaciones con su familia, amigos, su pareja, hijos e incluso con compañeros de trabajo más cercanos o jefes inmediatos.
- **Mesosistema:** aquí para el trabajador se analiza la relación entre su empleo y su familia, o su vida social, tratando de conciliar y alcanzar un equilibrio entre ambos.

- Exosistema: son todas las situaciones lejanas al trabajador pero que igual tienen un impacto, por ejemplo, un cambio en los mandos altos de la empresa, fusiones, despidos masivos, cambios en presupuestos, etc.
- Macrosistema: en este punto se incluye la cultura, el lugar geográfico de cada trabajador, el momento de la historia en que nació, religión y política.
- Cronosistema: este nivel adicional que también lo estudia Bronfenbrenner, estudia el impacto del tiempo, es decir hechos que pueden suscitarse a lo largo de la vida de una persona y que afectan su vida. Por ejemplo, una pandemia, crisis económica, política, el envejecimiento de la persona, etc. (Hermosa, 2019).

También enfocado en un riesgo psicosocial como es el síndrome de burnout, se presenta el estudio de Navarro (2019) que, tomando el trabajo de Bronfenbrenner, establece la necesidad de estudiar el trabajo y sus condiciones, con todos los niveles influencia y relaciones entre estos determinantes. Porque se debe entender, que el sujeto que trabaja, tiene relaciones sociales, personales y organizacionales, que está inserto en una cultura determinada y que en el trabajo se generen factores de riesgo que se compensan entre ellos. Se aconseja que estos niveles o subsistemas sean considerados en el área de seguridad ocupacional en las empresas, explicando cambios de conducta entre el ser humano y su interacción con el medio ambiente. De igual manera, se explica cada nivel de esta estructurada seriada a nivel de este problema del burnout que es una consecuencia de un riesgo psicosocial:

- En el microsistema, se tendría las relaciones cercanas del trabajador, y así mismo las condiciones negativas que se convierten en un riesgo, como una sobrecarga laboral, un bajo salario, malas relaciones sociales. Teniendo en este punto que el trabajador social buscar factores de protección que mitiguen este impacto, así como mejorar las condiciones del entorno laboral, ver sus relaciones sociales, etc.
- En el nivel de mesosistema, se podría hablar de la relación con la familia o un entorno externo, situaciones más generales de la empresa, conflictos entre microsistemas.

- En el exosistema, se tiene el impacto de políticas, leyes laborales, y reglamentos de las empresas, cambios en el mercado.
- Finalmente, en el macrosistema según este riesgo, se debe analizar cambios y tendencias en la empresa, inseguridad en el mercado, situación socioeconómica del país (Navarro, 2019).

## **2.2. Referente Conceptual**

### **2.2.1. Factores de riesgos psicosociales**

En una organización se debe reconocer la existencia de los factores psicosociales, que de acuerdo a su correcto o mal manejo se pueden convertir en riesgos para sus colaboradores. Estos factores en general se asocian con las condiciones laborales, la estructura jerárquica, relaciones, comunicación, reconocimiento, supervisión y demás. Cuando estas variables se convierten en nocivas para el empleado, es que surgen los riesgos psicosociales. Los mismos que se entienden como un estado que perjudica la salud de los empleados (Superintendencia de Riesgos del Trabajo, 2022).

Ordoñez, Luy y Merino (2023) reconocen que el trabajo es una actividad esencial en el ser humano, donde se dedica gran parte del tiempo, de la vida. Y por lo mismo este trabajo debe permitir una buena salud de la persona, disponer de tiempo libre y servir a la sociedad. Ahora el trabajo, no solo se debe asegurar una remuneración económica, sino condiciones y un ambiente que minimice estos riesgos, los mismos que van más allá de un impacto físico en el trabajador, sino que abarcan impactos psicológicos, trastornos en sus relaciones y una sobrecarga en su vida.

El interés de estudiar estos riesgos psicosociales es para evitar un trabajo disfuncional, personas inadaptadas, tensiones, estrés en las personas, problemas de salud y un bajo rendimiento laboral (Pozo, 2018). Desde este estudio se recalca las categorías en las que se dividen estos factores de riesgos psicosociales, y los principales problemas que se derivan de estos.

- Contenido del trabajo: tareas monótonas, bajo uso o excesiva demanda de habilidades del trabajador, incertidumbre, falta de claridad en las tareas o no encuentran un sentido a su trabajo.
- Sobrecarga y ritmo de trabajo: altas presiones y demandas del trabajo, plazos urgentes para cumplimiento de tareas, exceso de responsabilidades.
- Horarios: jornadas largas de trabajo, no hay pausas activas, turnos no reflejados, inflexibilidad en los horarios.
- Control: el nivel de participación que se tiene en la toma de decisiones, el nivel de control en cada puesto, autonomía.
- Ambiente y equipos: el espacio físico no es adecuado, carencia de equipos, no hay mantenimiento, temas de luz, ruido y temperatura.
- Cultura organizacional y funciones: inadecuados canales de comunicación, no existe apoyo, no se comparten una misma cultura, filosofía y valores de trabajo.
- Relaciones interpersonales: discriminación, acoso, aislamiento, exclusión, conflictos con el personal.
- Rol en la organización: no hay claridad en las funciones que cada empleado debe cubrir, se confunden responsabilidades.
- Desarrollo de carreras: cuando no hay la posibilidad de tener promociones, oportunidades de mejorar carrera profesional, estancamiento en el desarrollo personal.
- Relación trabajo familia: no se logra la conciliación y equilibrio entre el trabajo y la familia o la vida personal, los problemas laborales y su tiempo absorben todo el tiempo del trabajador.
- Seguridad contractual: no se tiene estabilidad laboral, hay incertidumbre en el futuro, no reciben un salario adecuado a sus funciones, precariedad, informalidad (Pozo, 2018).

También desde otros autores como Ordoñez, Luy y Merino (2023), se determinan que estos riesgos psicosociales son 4 grandes categorías:

- Sobrecarga laboral: en este primer punto se tiene efectos en el individuo como ansiedad, depresión, estrés, malas relaciones sociales e insomnio.

Y para la empresa se observa ausentismo en el personal, baja productividad y desempeño, rotación de empleados.

- Inadecuado clima laboral: esta categoría causa que los trabajadores se encuentren desmotivados, insatisfechos, que muestren cuadros de fatiga, enfermedades, frustración y no se concentran. Causando a nivel empresarial que se brinde un mal servicio al cliente, ausencia de los trabajadores y daños en la imagen de la empresa.
- Jornadas extensas de trabajo: este riesgo se observa en las personas cuando muestran cansancio, dolores de cabeza, falta de concentración, estados de ánimo cambiantes, malos hábitos alimenticios, irritabilidad. Y en lo referente a la empresa se tiene mayor probabilidad de causar accidentes en el trabajo, pérdidas económicas, baja productividad.
- Falta de entrenamiento y capacitación: a nivel personal se observa insatisfacción, deficiencia en su calidad de vida. Y en lo organizacional, se tiene fuga de talentos, incumplimiento de metas, personal que no se adapta a los cambios y nuevas tecnologías (Ordoñez, Luy, & Merino, 2023).

De acuerdo a todos estos riesgos, se observa que, desde cualquier categoría de estos factores psicosociales, que se encuentre en estado negativo, se va a generar además de un importante impacto en la persona, en su salud, también se tendrá un impacto en la empresa. Por lo general, se menciona ausentismo, desmotivación, bajo desempeño laboral, baja productividad y hasta accidentes laborales.

### **2.2.2. Rol del trabajador social en la empresa pública**

Para comprender el rol del trabajador social en el ámbito laboral, primero se debe conocer que esta disciplina social surge en este sector, como una respuesta a todos los problemas generados desde la Revolución Industrial. En este momento de la historia, se tenía precarias condiciones laborales, pobreza, desigualdades, explotación laboral, vulnerabilidades, conflictos. Por esta razón,

se involucra el trabajador social en este espacio que cuenta con diversos riesgos a la integridad del individuo.

De acuerdo a Chevez (2021) se entiende el trabajo social empresarial como una forma de potenciar las habilidades de los trabajadores, mejorando el ambiente laboral, sus relaciones, el tener oportunidades iguales y una estabilidad laboral en su empleo. Sus funciones van desde tomar conciencia colectiva con todos los colaboradores de la organización, favorecer su bienestar, seguridad y el equilibrio entre las necesidades de las personas y los intereses de la empresa.

Desde la autora Pardo y Arteaga (2001), se reconoce diferentes funciones que el trabajador social puede cumplir en una empresa. Desde su intervención puede detectar necesidades de todo el personal, puede generar planes de capacitación, velar por el goce de sus derechos, mejorar canales de comunicación, las relaciones, mediar en situaciones de conflicto, manejar competencias de liderazgo y otras acciones integrales. Además, determinan que las áreas donde se puede envolver su rol, va desde el área de Talento Humano, el de Seguridad y Salud Ocupacional, de Responsabilidad Social Empresarial y de Bienestar Laboral.

El fin es que se cumplan los principios de su quehacer profesional, que cristalicen esa participación, autonomía y reconocimiento en cada individuo, que intervengan con un enfoque humanista y sistemático, que se sostengan en la equidad, en su integridad y que se cuide la dignidad del ser humano.

Esto se complementa con el aporte de Domenech y Gómez (1995) quienes reconocen que el trabajador social asume funciones desde la gestión del rendimiento operativo, acomoda recursos, ajusta relaciones, personaliza el trabajo, hace un estudio sobre la flexibilidad y formación del personal, permite adaptar estructuras de acuerdo a las necesidades y condiciones reales de cada empresa y sector. Aunque también recalcan que lograr la adhesión de este profesional a lo laboral no fue tarea sencilla, ya que las empresas no reconocían su rol, importancia, su aporte y transformación que lograba en este espacio. Como también se lo podía observar como un crítico al trabajo realizado anteriormente.

Pero progresivamente se observa su importante aporte a las empresas, reconociendo que la empresa es un espacio de riesgos y de fuentes de problemas. El trabajador social en este espacio interpreta, diagnóstica y mejora en caso de estrés laboral, sobrecarga de tareas, problemas en el clima laboral, falta de apoyo, diferencia en roles, exigencias y demandas, exceso de control, falta de reconocimiento y otros problemas en estructuras rígidas (Domenech & Gómez, 1995).

Ahora, lo que corresponde a la empresa pública, se tiene aspectos generales que son similares entre lo público y lo privado. Pero la diferencia se determina en que una empresa pública puede buscar el bien común o mostrar que su intervención permita un mejor servicio a la ciudadanía. Puede involucrarse con el cumplimiento de políticas sociales, leyes y equidad en el trabajo. Puede tener más leyes que cumplir y ajustarse más a un campo de los derechos sociales, que solo del capital como en una empresa de estos intereses privados.

### **2.2.3. Desempeño laboral**

Este concepto se ha analizado desde diferentes autores. De acuerdo a Bautista y Cienfuegos (2020) indican que el desempeño laboral tiene relevancia ya que permite explicar la efectividad y crecimiento en una empresa. Y en la actualidad, con todos los cambios y tendencias del mercado, se debe buscar esta supervivencia y valor agregado desde cada organización. Por lo que en primera instancia se menciona el modelo de Campbell, que comprende este desempeño como conductas y acciones sobresalientes que permiten alcanzar metas y éxito. Desde su investigación, sugiere un enfoque integral desde todos sus componentes. Con varios ajustes y mejoras a modelos anteriores, determinó 8 elementos que se deben considerar en el desempeño laboral:

- Dominio de tareas concretas de cada puesto
- Capacidad de cada empleado para cumplir con las tareas
- Habilidades generales y específicas a cada trabajo
- Comunicación
- Disciplina

- Grado de apoyo y colaboración
- Supervisión
- Administración (Campbell, Gasser, & Oswald, 1996)

Desde otro estudio, también los autores Pineda y otros (2023) en una revisión literaria explican que el desempeño laboral es el resultado de un proceso que ejecuta el trabajador en sus diversas actividades, que son su responsabilidad, y que se vincula con la adecuación y oportunidades del trabajo. En sí, son todas esas destrezas o competencias que una persona muestra, las mismas que pueden mejorarse, que se pueden capacitar, entrenar. Esto se puede evaluar de manera individual o por áreas de trabajo, y que en conjunto aportan el valor al cliente y permite coordinar una mejor estructura y ambiente a la organización. Entre este desempeño se puede analizar las habilidades físicas, cognitivas, habilidades blandas, la motivación, todas sus relaciones interpersonales, intereses e incluso el temperamento, todo lo cual puede ser analizado por pruebas específicas.

Uno de los mayores exponentes de este concepto es Chiavenato (2011), quien lo define como ese conjunto de comportamientos y acciones que se pueden observar en los trabajadores. Mismos que son necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y que, en las correctas condiciones, se pueden convertir en una fortaleza y factor de éxito de la organización. Y también se ha enfocado en estudiar las diferentes formas de evaluar el desempeño, considerando que este varía de persona en persona, que existe una serie de factores que influyen y que, de acuerdo a su esfuerzo, capacidades y habilidades, se analiza un costo-beneficio.

Esta evaluación se hace desde supervisores, desde compañeros de trabajo y desde el propio trabajador con el enfoque 360°, y el proceso inicia desde recursos humanos, con una comisión evaluadora. El fin de hacer estas evaluaciones es adecuar a cada individuo a un puesto concreto, ver necesidades de capacitación, la posibilidad de promoción, dar incentivos económicos, mejorar relaciones laborales, perfeccionar al empleado, dar estímulos a mayor productividad, retroalimentar el trabajo, y otras decisiones que requieren estos datos. Con esto se conocerá de manera clara las reglas del juego, las

expectativas de ambas partes y se puede hacer críticas al trabajo realizado (Chiavenato, 2011). Entre los diversos métodos de evaluación que existen, lo importante es que se identifiquen todos los factores que influyen, así como demostrar actitudes, conocimientos, relaciones sociales, determinando si la persona ofrece algo adicional de lo que le piden, etc.

De acuerdo a esto, se puede indicar los siguientes factores

- Relación entre condiciones de trabajo con la cantidad de trabajo y características
- Relaciones interpersonales
- Formación profesional
- Conocimientos técnicos
- Puntualidad
- Habilidad para aprender
- Atención al cliente cuando corresponde
- Hábitos de seguridad
- Calidad del trabajo
- Inteligencia
- Administración en cada puesto
- Personalidad
- Diligencia
- Conducta
- Aseo
- Liderazgo
- Entusiasmo
- Juicio
- Desenvoltura
- Potencial
- Confianza
- Iniciativa (Chiavenato, 2011).

## **2.3. Referente Normativo**

En este apartado, se tiene el análisis de leyes que sustentan el tema de investigación, para lo cual se ha tenido como referencia la pirámide de Kelsen, que inicia con la Constitución de la República, las leyes internacionales y las leyes nacionales de Ecuador.

### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

Este primer documento es una base de nivel nacional en el país, siendo considerada la carta magna. Y específicamente en el **art. 33**, se trata el derecho al trabajo, donde se lo estipula también como un deber social, económico, como una fuente de realización personal. El cual va de la mano del derecho de la seguridad social tratado en el **art. 34**, como algo irrenunciable en la vida del trabajador y estableciéndolo como una responsabilidad del Estado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Y más adelante en el **art. 326**, se incluye que este derecho al trabajo debe ejecutarse en las condiciones más favorables para el empleado, que merecen un ambiente propicio, que garantice su salud, seguridad, que se puede formar organizaciones para promover la participación y adecuada forma de solucionar conflictos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

### **2.3.2. Tratados y Convenios Internacionales**

#### **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**

A nivel internacional se parte desde este documento con mayor alcance, donde en el **art. 6**, determina que los Estados deben garantizar el derecho al trabajo. Permitiendo este ganarse la vida al ser humano y sus familias de una forma digna. Para esto, las personas necesitarán de formación profesional y técnica, de programas, y normas que garanticen un adecuado desarrollo en espacios libres. Este trabajo, además, incluye factores importantes como gozar de una remuneración justa, de no discriminación, de buenas condiciones, de higiene y seguridad, oportunidades y un descanso. El trabajo en sí, es un

derecho que va a permitir una asistencia al trabajador y su familia, apoyándose en el acceso a seguridad social, todo esto tratado en el **art. 7 y 8** de este pacto (Asamblea General ONU, 1966).

### **Convenio 155 y 187 sobre Seguridad y Salud de los trabajadores OIT**

Desde la Organización Internacional del Trabajo OIT (1981), se tiene dos convenios. El 155, trata sobre la seguridad y salud de los trabajadores, aplicado a todas las ramas de la actividad económica. En su **art. 4**, estipula que se debe tener información en materia de estas condiciones laborales, con el fin de prevenir accidentes y daños en la salud. Para esto en el **art. 5**, se incluye que estas políticas de seguridad deben analizar la formación en las personas para que ejecuten un trabajo más seguro, debe existir comunicación entre todos los colaboradores, tomarse las medidas de protección y cuidar el lugar el trabajo, las herramientas, maquinarias y agentes que puedan ser de riesgo para el individuo. Y esto deberá contar con un control, con reglamentos, encuestas, estadísticas de accidentes, con todo un sistema que proponga incluso sanciones en caso de su incumplimiento.

Y el convenio 187 de la OIT (2006) siguiendo en la misma línea de la seguridad y salud ocupacional, establece en su **art. 2**, la necesidad de mejorar continuamente el lugar de trabajo, con políticas, programas y medidas que de manera progresiva logren un ambiente laboral seguro. Este sistema interno en cada empresa, se debe cumplir con la legislación vigente, con las autoridades y sus disposiciones. Debe promoverse como dice en el **art. 5**, una cultura de prevención, que eliminen riesgos de trabajo, que se tenga una base de análisis en este tema, que se cuente con indicadores de progreso.

### **ISO 45001 – Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**

Esta certificación internacional se enfoca en la gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esto fue creada por un comité enfocado en un sistema de gestión, que busca ayudar a las empresas en obtener un ambiente de trabajo seguro. Especialmente enfocándose en los factores que pueden ser un riesgo

para la salud, bienestar y trabajo ejecutado. Entonces estas normas se convierten en un marco, que puede ser aplicada en cualquier empresa, para desarrollar un sistema de seguridad más robusto. Esta norma es útil para gestionar riesgos, para prevenir lesiones, identificar cumplimientos de leyes, mejorar la cultura organizacional, y con esto mejorar la productividad. Obteniendo múltiples beneficios, como reducción de costos, cumplimiento de ley, mejor gestión de riesgos, de seguridad, credenciales probadas, y mostrar una imagen de responsabilidad social (Organización Internacional de Normalización ISO, 2018).

### **2.3.3. Leyes Nacionales**

#### **Código de Trabajo**

Esta ley de régimen nacional, regula todas las relaciones laborales, aplicable en todo ámbito, asegurando una adecuada protección del ser humano, de contar con una aplicación favorable de las leyes con el trabajador. Concretamente en el **art. 38**, determina el tema de los riesgos que provienen del trabajo, estableciendo que es responsabilidad del empleador, el cubrir la indemnización de cualquier daño en el personal. Y más adelante desde el **art. 347**, se comprende que estos riesgos, son todas las circunstancias que pueden causar daño en el trabajador. Se define en este caso, lo que es accidente de trabajo, lo que es enfermedad profesional y el derecho a la indemnización que se debe cubrir por parte del empleador. En el **art. 351**, habla sobre los servidores públicos, que tiene relación directa con este tema de estudio. Donde se determina que el Estado con todas sus instituciones, deben indemnizar a sus funcionarios por los riesgos inherentes en sus trabajos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

#### **Decreto Ejecutivo 255 - Reglamento de Higiene y Seguridad**

Con el fin de tener una mejor cultura de protección y prevención de riesgos en los sectores laborales, se busca fortalecer el tema de seguridad y salud en el trabajo, en todo el territorio nacional, en todo el ámbito y entidades. Este

reglamento define todo lo pertinente a estos riesgos, comprendiendo los accidentes de trabajo, los actos inseguros, agentes de contaminación, ambiente de trabajo y un correcto análisis de los puestos de trabajo. Integra lo que es carga de trabajo, condiciones laborales, el nivel de control, emergencias, autoridades, los equipos de protección, factores de riesgos, la higiene de trabajo y toda la gestión, evaluación y medidas de prevención que se deben asumir en estos espacios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2024).

Dentro de la cultura nacional que se espera aplicar en todas las organizaciones, se debe contar con un programa de seguridad y salud en el trabajo. Determinando los actores en esta materia, como autoridades sanitarias de protección, y los correspondientes roles de empleadores y trabajadores. donde se designa sus responsabilidades de identificar peligros, dar capacitaciones, garantizar una gestión integral, dar respuesta a estas demandas, tener registros, cumplir con sus trabajos con los estándares y protecciones pertinentes, recibir rehabilitación y todos los suministros que permitan un trabajo seguro. Y para un correcto control, se tiene que designar responsables, como monitores o técnicos que estén en cada centro de trabajo, considerando el número de empleados, para establecer la necesidad de un profesional médico, de trabajadores sociales o psicólogos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2024).

## **2.4. Referente Estratégico**

### **Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025**

Este plan cuenta con diferentes ejes, objetivos y estrategias para alcanzar mejores niveles de desarrollo del país, así como una visión sostenible a largo plazo. De acuerdo al tema de estudio, se analiza el eje económico, que inicia desde un diagnóstico del sector real de empleo, de evolución de la economía del país, niveles de comercio, producción y cada sector laboral que aporta a este desarrollo. Centrándose en el **Objetivo 6: incentivar la generación de empleo digno** (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Este objetivo se relaciona con alcanzar el bienestar de la población, tanto a nivel económico como social, y hacerlo de una manera sostenible, mejorando

las condiciones del mercado laboral, reducir informalidad y la precariedad. Para esto se tiene algunas políticas y estrategias que se indican a continuación:

- Fomentar oportunidades de empleo digno, que cumpla con los derechos laborales.
- Tener más incentivos hacia las empresas, controles y condiciones justas.
- Incentivar el desarrollo sostenible de PYMES. Que se apoya en tener mejores programas para este tipo de empresas.
- Generar empleo digno y apoyar a las empresas con pertinencia en su territorio.
- Apoyar las ideas que mejoren las cadenas productivas, los empleos locales y las zonas productivas.
- Apoyar a los jóvenes y el desarrollo de sus capacidades, por medio de capacitaciones y proyectos desde el gobierno para mayor eficiencia económica.
- Garantizar la equidad en remuneraciones entre hombres y mujeres, contando con la normativa correspondiente (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS**

De acuerdo a los ODS, se considera el objetivo 8, que se enfoca en mejores condiciones de empleo, en crecimiento sostenible, en inclusión y trabajo decente. Se debe evitar la informalidad y condiciones de desigualdad, disminuir la brecha entre hombres y mujeres, contar con entornos laborales seguros. El fin es que todas las personas tengan un trabajo decente, lo que se traduce a ingresos dignos, a seguridad, protección incluso para las familias, inversiones y mejores opciones de desarrollo. Para lo cual, se ha previsto tener economías más dinámicas, sostenibles y que se centre en el ser humano, al igual que mejor educación y competencias en su formación (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

## **Agenda Zonal**

Santo Domingo en conjunto con Manabí, conforman la Agenda Zonal 4. Documento que caracteriza algunas dimensiones de estas localidades, desde lo económico, productivo, social, ecológico, asentamientos humanos, en relación a riesgos y objetivos que se pretende alcanzar en cada eje. Considerando el problema de investigación, se enfoca en la sección económica. Donde se recupera en primera instancia su realidad actual, reconociendo que es una zona altamente dinámica, que cuenta con varias industrias que aportan a su crecimiento económico, aportando con un 8% al valor agregado bruto a nivel nacional para el año 2020. En cuanto a su tasa de desempleo, se ubica en un 3,70%, siendo inferior que la media nacional que es de 5,20%. Y en cuanto al empleo adecuado se ubica en un 32,20%, siendo un poco menor que la media nacional que es de 32,50%.

Considerando el eje económico, se han analizado dos objetivos, el primero que busca incrementar oportunidades de empleo en mejores condiciones. Para lo cual se plantan estrategias como el apoyo en redes de empleo, enfocándose en los grupos vulnerables y realizar un trabajo coordinado con actores como el Ministerio de Trabajo y otras entidades locales en mesas técnicas sectoriales. Y un segundo objetivo pretende incrementar la competitividad y productividad de algunos sectores característicos de la región, apoyándose en directrices como programas que se ajusten a la realidad del cantón (Secretaría Nacional de Planificación, 2023).

## **Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial**

Para finalizar con este análisis legal, se presenta el PDOT de Santo Domingo, que se hace centrado en una visión moderna, estratégica, humana y a largo plazo hasta el año 2050. Desde el diagnóstico que realiza este documento del cantón, se reconoce en la parte económica y productiva, que la población en edad de trabajar ha incrementado en un 1,53%. Y con esto se establece que la tasa de empleo adecuado para 2023 se reconoce en un 36,7%, mientras que el empleo no adecuado llega al 60,7%. Además, se indica que de la población total, el 4,67% se ubica en la rama de la actividad de administración

pública. Esto muestra que esta población trabajadora no goza de las condiciones mínimas, las jornadas que se establecen en la ley t las debidas prestaciones sociales.

Sobre su propuesta estratégica, en su eje económico se enfoca en alcanzar el bienestar de toda la población, lo que incluye una economía más competitiva, solidaria y diversificada para estas familias. Para lo cual se apoya en estrategias como el garantizar un trabajo digno, acceso a seguridad social, con la atención en el ser humano, elevando su calidad de vida y oportunidades de trabajo que reduzca brechas de desigualdad. Además, se plantea políticas que permitan apoyar la economía popular y solidaria, impulsar los emprendimientos, tener más inversiones para dinamizar la economía, potenciar infraestructuras y ajustar este enfoque desde la realidad de esta zona (GAD Municipal del cantón Santo Domingo, 2024)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Enfoque de investigación**

Para el correspondiente problema de investigación se ha decidido trabajar con un enfoque mixto. El cual desde los autores Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) se caracteriza por incluir las ventajas tanto de la parte cualitativa y de la cuantitativa. Es decir, que se emplea en problemas más complejos, y que se permite tener una fotografía más completa de la investigación. Se puede generar inferencias más completas y apoyarse en las fortalezas de esta conjugación. Con este sentido amplio de investigar se puede indagar en los fenómenos más complejos que se tienen en la actualidad, capturando tanto el aporte objetivo como el subjetivo. De esta manera, se tiene mayor enriquecimiento, fidelidad de los datos, una investigación integral y con una mayor consolidación.

Considerando el tema laboral, es interesante obtener esta diferencia de enfoques, para obtener la suficiente información para lidiar con la presencia de estos riesgos psicosociales, y conocer el impacto o relación con el nivel de desempeño y productividad de los trabajadores. Se podría intervenir con datos más ricos, se puede tener criterios para hacer valoraciones, con mayor solidez y éxito en la presentación de los resultados.

### **3.2. Método de investigación**

De acuerdo a la investigación mixta presentada, se ha considerado emplear un método secuencial, que implica una primera fase de recolección y análisis de datos cuantitativos, seguida por una segunda fase dedicada a la recopilación y evaluación de datos cualitativos. La segunda etapa se basa en los hallazgos obtenidos en la primera fase. Finalmente, se integran los resultados de ambas etapas en la interpretación y elaboración del informe de estudio. Este método aprovecha los resultados cualitativos para enriquecer la interpretación y explicación de los hallazgos cuantitativos, permitiendo al investigador expandir los resultados (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

El nivel de investigación para este caso, se ha considerado un nivel descriptivo. Que se concentra en las propiedades perfiles y características de todo el fenómeno por completo. Describe situaciones, sucesos y contextos, recogiendo información sobre cada variable de estudio. El valor que aporta este nivel investigativo, es la prefiguración de todas las dimensiones y ángulos del problema (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014). Se dice que este nivel es el mejor que se puede aplicar ya que permite recolectar las relaciones de factores y describir el mundo como es en realidad. Y considerando el problema de investigación, esto permitirá indagar en todas las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales, en todos sus componentes.

Sobre el tipo de investigación será básica, ya que genera conocimiento del problema, más no está orientada a resolverlo. Tal como lo declaran Haro, Chisag, Ruiz y Caicedo (2024), que este tipo de investigación básica o fundamental, permite ampliar conocimientos teóricos, comprender los principios y propiedades, sin indagar en un enfoque práctico. También es conocida como investigación pura, que se origina en un marco teórico y se mantiene en este. De acuerdo al problema de estudio, no se propondrá intervenciones o planes de acción, sino que el fin será conocer en primera instancia los riesgos más altos en esta empresa pública.

### **3.4. Universo, muestra y muestreo**

En una investigación se debe reconocer el universo o población, que es todo el conjunto de sujetos implicados en un problema o fenómeno. Pero no siempre es posible trabajar con estos números finitos muchas veces o a los que no se tiene acceso. Por tal motivo se diseña una muestra, que es un subconjunto de sujetos que representan a la totalidad. Determinando en este proceso, un muestreo para determinar este número de participantes (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

Para este estudio, para la parte cuantitativa, se considera el total de trabajadores que fueron participes del cuestionario de riesgos psicosociales,

tanto de la parte administrativa y operativa, teniendo un total de 313 trabajadores entre ambas áreas.

Para la parte cualitativa, se ha optado por un muestreo no probabilístico, por conveniencia, que, entre el investigador y el departamento de Trabajo Social de la empresa en cuestión, se decidió una muestra final, que sea representativa de los trabajadores. Para esto fue un total de 4 trabajadores del área administrativo y 4 trabajadores del área operativa. Adicionalmente, se aplicará una entrevista al trabajador social de esta empresa pública.

Esta muestra designada se considera representativa, en lo que permite una profundización comprensiva sobre el problema tratado. Esto permitirá captar todas las experiencias y percepciones de cada trabajador y su relación con riesgos psicosociales. Tal como indican Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) cuando se trabaja con un estudio cualitativo, se busca la calidad de los datos, y no se concentra en la cantidad estadística de la muestra. Por ese motivo, se justifica el empleo de un muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo toda la información relevante de los trabajadores designados.

Por último, se indica que los resultados encontrados no tienen el fin de obtener inferencias generalizables a otros entornos, sino solo indagar en experiencias y datos subjetivos desde la realidad de cada participante. Entonces, con la triangulación que se obtendrá de las entrevistas a los trabajadores, y la entrevista al trabajador social, se tendrá una riqueza interpretativa y una validez para el estudio. Con todos estos detalles y explicación del enfoque cualitativo de este estudio, se considera que el número de participantes planeado es suficiente para los fines de este estudio.

### **3.5. Formas de recolección de la información**

En este espacio se consideraron dos técnicas. Desde la parte cuantitativa se maneja el *Cuestionario de riesgos psicosociales*, mismo que es elaborado por el Ministerio del Trabajo (2018). Su finalidad es conocer estos riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores, con el fin de generar acciones para su cuidado. Tiene alcance en todo tipo de empresa que cuente con mínimo 10

trabajadores. Y reconoce 3 niveles de riesgo: el bajo que tiene entre 175 a 2323 puntos, con un potencial mínimo y que se pueden evitar o monitorear. Un nivel medio que está entre los 117 a 174 puntos, con un impacto moderado, que ya afecta la salud, la integridad y que pueden darse consecuencias más frecuentes. Y un nivel alto entre los 58 a 116 puntos que ya es un impacto alto, que son situaciones intolerables y nocivas para la seguridad y salud.

Funciona con una escala de Likert con 4 puntuales, de completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco en desacuerdo y en desacuerdo. Tiene un total de 58 ítems, dividido en las siguientes dimensiones:

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización del trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo
- Otros puntos importantes: acoso discriminatorio, laboral, sexual, adicción al trabajo, condiciones laborales, doble presencia, estabilidad y salud auto percibida (Ministerio del Trabajo, 2018).

Y desde la parte cualitativa, se ha planteado aplicar la *Entrevista*. De acuerdo a González y otros (2022) es una técnica que permite recopilar las experiencias y vivencias de las personas, de cómo definen su propia realidad, los constructos sociales en los que se basan. Reconociendo que esta parte cualitativa, no pretende generalizar los resultados, sino profundizar en lo específico de cada caso, por medio del lenguaje que solidifica toda esta historia. Este cuestionario de preguntas abiertas y reflexivas, se pueden estructurar de una manera estandarizada o en un formato más libre que permiten indagar en todas las variables de manera más profunda. Siendo previsto para este estudio, la aplicación de esta entrevista a la muestra de 8 trabajadores, 4 administradores y 4 operativos, así como una entrevista a 1 un trabajador social.

### **3.6. Formas de análisis de la información**

En primera instancia, se analizarán los resultados cuantitativos obtenidos del cuestionario de riesgos psicosociales. Desde donde se aplicará un análisis estadístico. Y esto se integra más adelante con una codificación axial, que se entiende como un proceso de identificar las categorías o variables más relevantes del problema, formando estos los ejes en torno a los cuales se organizarán los códigos. Entre estas categorías se van estableciendo relaciones y clasificaciones de los temas emergentes, sin caer en la saturación de información (Palacios G. , 2016).

Finalmente, con estos análisis primeros, se llega a una triangulación de todos los datos. Que de acuerdo a Forni y De Grande (2020) se emplea cuando se tiene un enfoque mixto, donde se integra datos cualitativos y cuantitativos. Permitiendo tener un solo conjunto de observaciones que se complementan, y que disminuye los sesgos de investigación. Ampliamente usado cuando se tiene varias modalidades o alternativas metodológicas.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se presentan los resultados a partir de las entrevistas y cuestionarios aplicados, con el fin de analizar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores de una empresa pública de Santo Domingo en el año 2025, con el fin de comprender las relaciones y dinámicas existentes y el impacto en el ámbito laboral. Teniendo una muestra de 313 trabajadores para el cuestionario cuantitativo, y 8 trabajadores para las entrevistas. La información recolectada se codificará a través de los objetivos específicos planteados en esta investigación.

### **Objetivo 1: Determinar los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de esta empresa pública.**

Este primer objetivo se alcanza a través de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales emitido por el Ministerio de Trabajo a nivel nacional. En este cuestionario se tiene varias dimensiones que muestran los factores que pueden convertirse en un riesgo cuando no son correctamente gestionados. De manera global, la mayor parte de las dimensiones analizadas, se encuentran en un riesgo de nivel bajo, lo que representa que sus factores y condiciones laborales se han manejado en la mayor parte, de forma correcta.

Todas estas descripciones se encuentran explicadas por el propio Ministerio del Trabajo (2018). Clasificando estos niveles en alto, medio y bajo, y representan el tipo de impacto que se tiene sobre los trabajadores. Lo ideal es mantener monitoreos periódicos, prevención de estos riesgos con tiempo y evitar afectaciones posteriores. En cada nivel de estos, se analiza el potencial moderado en la salud de las personas, la frecuencia de los problemas y la probabilidad de que ocurra el riesgo, afectando la integridad de los colaboradores.

Tal como indica la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2022) la organización es responsable de reconocer los factores y condiciones que se pueden convertir en riesgos para sus colaboradores. Deben analizar tanto su estructura jerárquica, canales de comunicación, condiciones laborales,

relaciones, nivel de control y reconocimientos brindados, para evitar que se conviertan en situaciones nocivas, que alteren el estado de salud y el desempeño de sus funciones.

Ahora, desde la situación real de esta empresa pública y sus trabajadores, se ha obtenido la siguiente tabla detallada sobre los resultados divididos por cada dimensión que se analiza en estos riesgos psicosociales.

*Tabla 2 Resultados por dimensión*

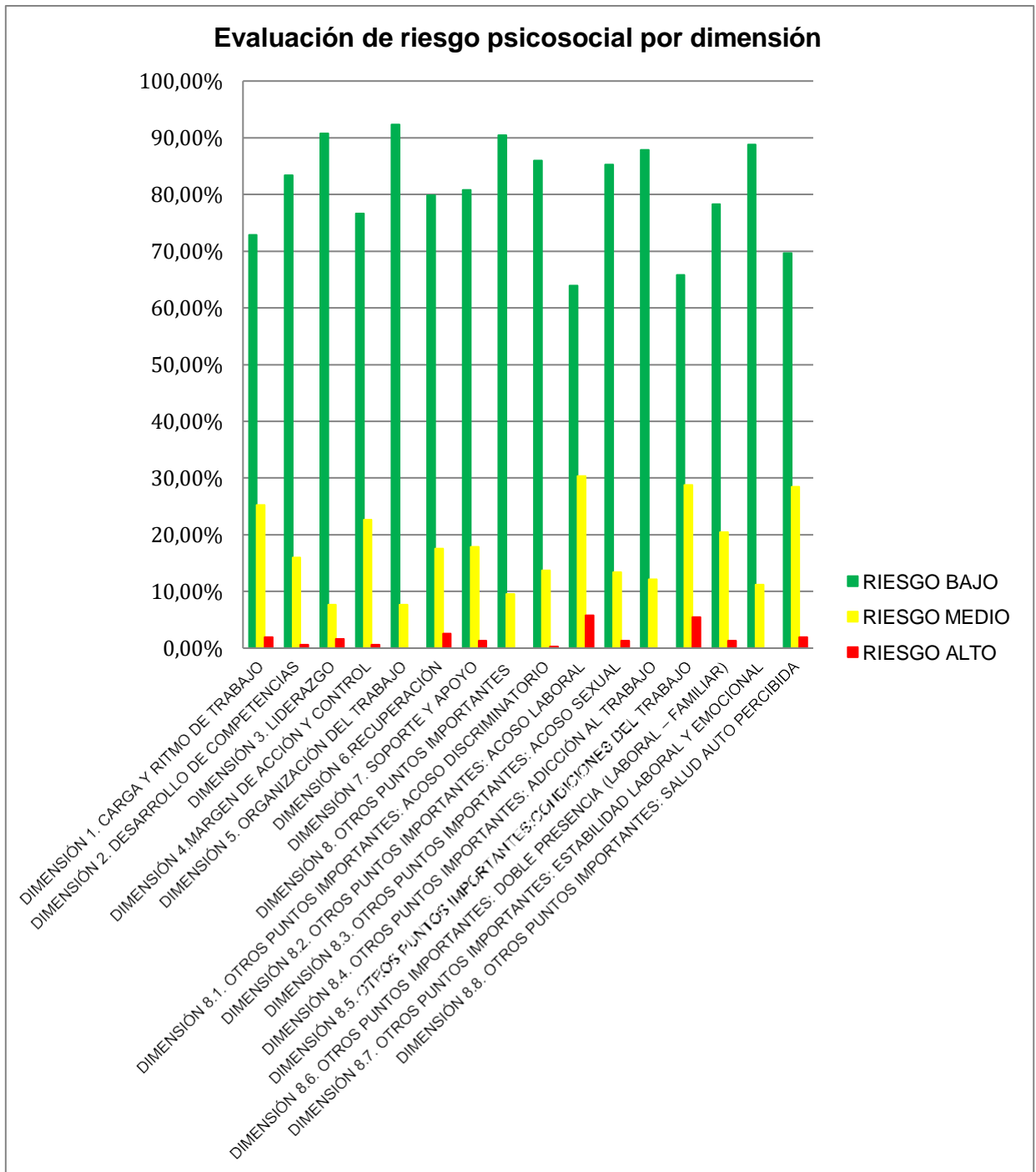
<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	72,84%	25,24%	1,92%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	83,39%	15,97%	0,64%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	90,73%	7,67%	1,60%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	76,68%	22,68%	0,64%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	92,33%	7,67%	0,00%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	79,87%	17,57%	2,56%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	80,83%	17,89%	1,28%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	90,42%	9,58%	0,00%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	85,94%	13,74%	0,32%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	63,90%	30,35%	5,75%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	85,30%	13,42%	1,28%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	87,86%	12,14%	0,00%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	65,81%	28,75%	5,43%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	78,27%	20,45%	1,28%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	88,82%	11,18%	0,00%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	69,65%	28,43%	1,92%

En estos puntos ya se detecta que existen algunas dimensiones con riesgo alto. De los cuales se debe poner más atención en la dimensión en la dimensión 8, concretamente en el acoso laboral (riesgo alto de 5,75%) y en las condiciones del trabajo (riesgo alto de 5,43%). Y adicional, en la dimensión 6 que trata sobre la recuperación (riesgo alto de 2,56%). También se puede poner atención a las dimensiones que presentan niveles más altos en el nivel medio, ya que probablemente sin las acciones adecuadas de prevención, se pueden convertir en un riesgo alto. Mencionando en este caso, la primera dimensión que trata de la carga y ritmo de trabajo (25,24%), el acoso laboral que ya de por sí mantiene niveles en riesgo alto, y la dimensión de condiciones de trabajo (28,75%), que también se debe prestar más atención.

Con este resultado global se puede entender que dentro del trabajo existen varios elementos, determinantes o factores que impactan de manera positiva o negativa en la vida del individuo. Siendo necesario en este caso un marco teórico que permita analizar la integralidad de todos estos contextos. Tal como indica Navarro (2019) haciendo mención a la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner, se debe considerar si la persona se encuentra bajo una sobrecarga laboral, si existen leyes que lo protejan, si tiene adecuadas relaciones sociales, si recibe un salario justo, su relación familiar, conflictos internos, tendencias del mercado y la empresa, economía y otros factores que pueden ser de riesgo o protección hacia su persona.

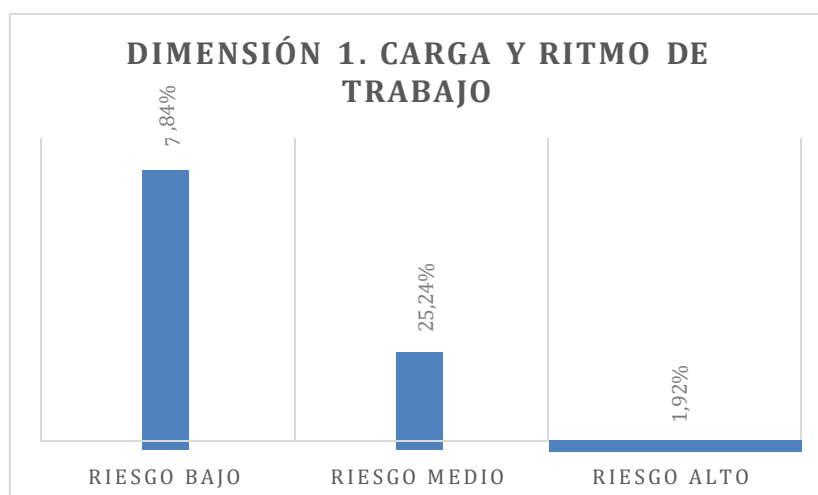
Con esta perspectiva integral del trabajador, se podrá hacer ajustes en la empresa para tener mejores condiciones laborales. Para tener una mejor representación gráfica de todas estas dimensiones, se tiene la siguiente ilustración con más detalle:

Ilustración 1 Evaluación de riesgos psicosociales



Así como se observa en el gráfico anterior, ahora se mencionan cada una de las dimensiones por separado, conociendo a más detalle de que trata cada una y los niveles de riesgo en qué punto se encuentran cada una.

Ilustración 2 Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

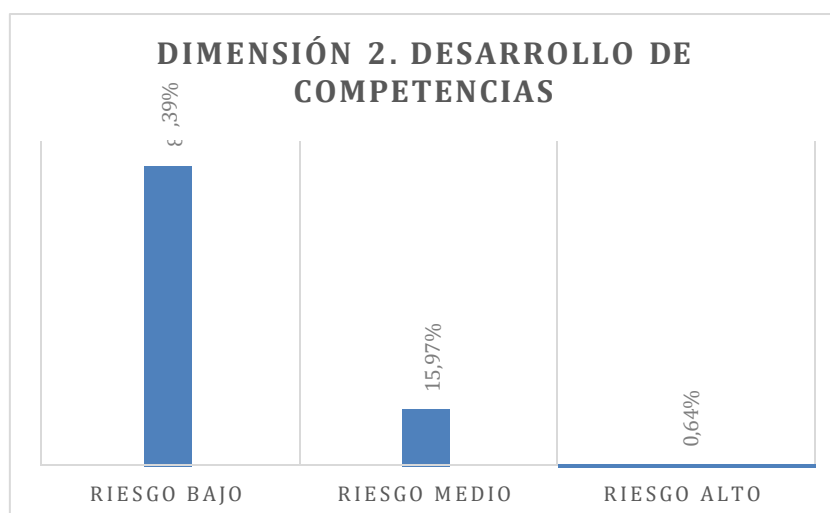


En esta primera dimensión se habla de todos los requerimientos que tiene que cumplir el trabajador en su puesto, para cumplir con toda la cantidad de trabajo, en términos de tiempo, calidad y velocidad. De acuerdo a la realidad de la empresa, se observa que esta dimensión tiene un riesgo bajo en mayor porcentaje.

Considerando esto, desde la OIT (2022) se identifica esta primera dimensión como uno de los aspectos negativos del trabajo. El tener que cumplir un trabajo con unas exigencias que sobrepasan las capacidades y recursos de sus empleados, y que van a observarse en su estado de salud y bienestar percibido. O desde Ordoñez, Luy y Merino (2023) que observan esto como una sobrecarga de trabajo, donde el trabajador ya puede presentar problemas como depresión, ansiedad, malas relaciones con compañeros. Y la empresa se ve igualmente afectada en el ausentismo generado en su personal o un bajo desempeño.

En la segunda dimensión, la atención se centra en las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes que debe demostrar el trabajador. Esto debe responder a las demandas de la empresa y aplicadas de acuerdo a cada sector y ámbito. Teniendo así un riesgo bajo que sobrepasa el 83% del total evaluado.

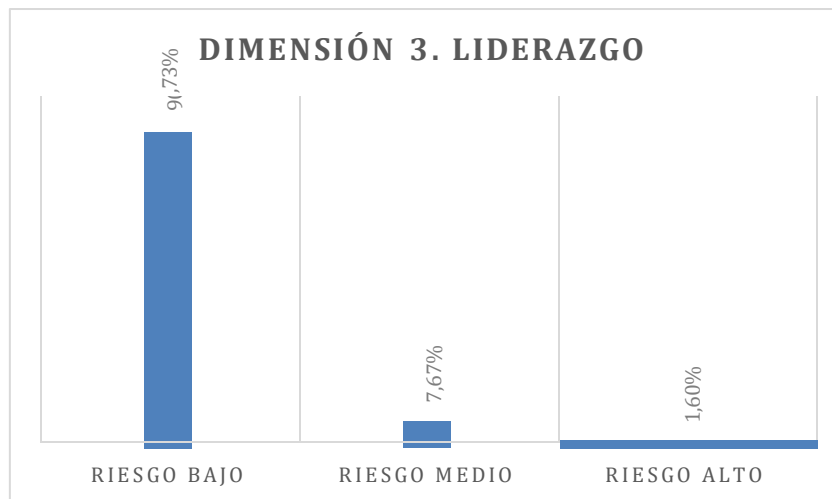
Ilustración 3 Dimensión 2: Desarrollo de competencias



Con lo observado en el gráfico, se puede recalcar que estas competencias es lo que permiten tener un mejor desempeño laboral. Tal como indica Pineda y otros (2023), es lo que le va a permitir a cada persona mostrar responsabilidad y ejecutar adecuadamente sus actividades. Son esas destrezas que se tienen actualmente, y las mismas que se pueden ir mejorando, capacitando y entrenando. O como indica Ortega (2022) estas competencias se pueden convertir en las estrategias que van a permitir al trabajador enfrentar los factores de riesgo y ambientes laborales negativos.

En la tercera dimensión de este cuestionario se trata el liderazgo que muestran las personas en sus empleos. Comprendiendo que esto va desde la personalidad y habilidades que permite motivar, dirigir y retroalimentar las tareas y conductas de las personas bajo su mando. Un buen líder es quien comparte una visión, información y reconoce los logros y aportes de otros. Considerando esto, esta dimensión tiene un riesgo bajo que sobrepasa el 90%, lo cual puede recalcar que los colaboradores cuentan con capacitaciones y espacios que promueven su crecimiento personal y profesional.

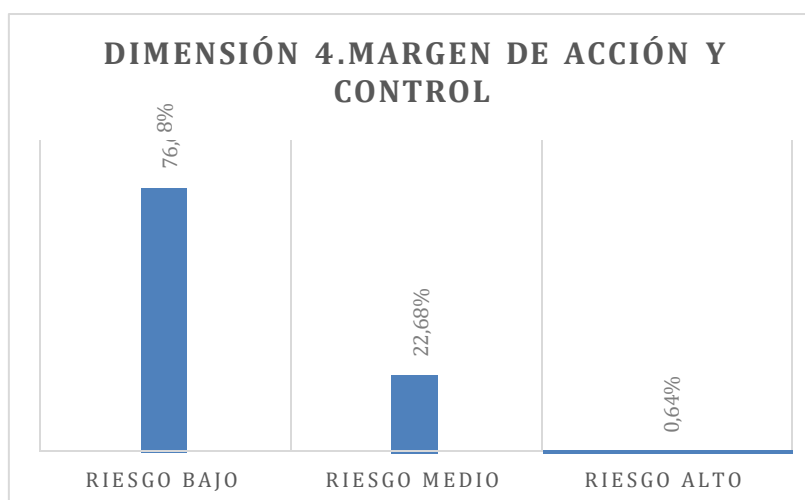
Ilustración 4 Dimensión 3: Liderazgo



Esta dimensión se puede relacionar con el rol que deben ejecutar las organizaciones en involucrar a todos sus empleados en las decisiones y acciones a tomar en el futuro de la empresa. Como indica la Universidad IEU de México (2019), es la empresa el principal agente que debe tener la responsabilidad de cuidar todo el entorno laboral, y con esto se consigue mejor eficiencia, sentido de pertenencia y bienestar en su personal. Y esto se consigue desde los puestos jerárquicos más altos, motivando y guiando en cada una de sus áreas de trabajo.

En cuanto al margen de acción y control, se habla de la medida en que un trabajador puede tomar decisiones por su propia cuenta para cumplir con su empleo. Tanto en términos de tiempo, métodos, entorno, y ritmos. De acuerdo a la realidad de la empresa se cuenta con un riesgo bajo que sobrepasa el 76%, teniendo una mayor parte de la dimensión enfocada en este nivel. Además, que su nivel alto de riesgos es relativamente bien bajo, por lo que se puede constatar que este aspecto es manejado correctamente en la empresa.

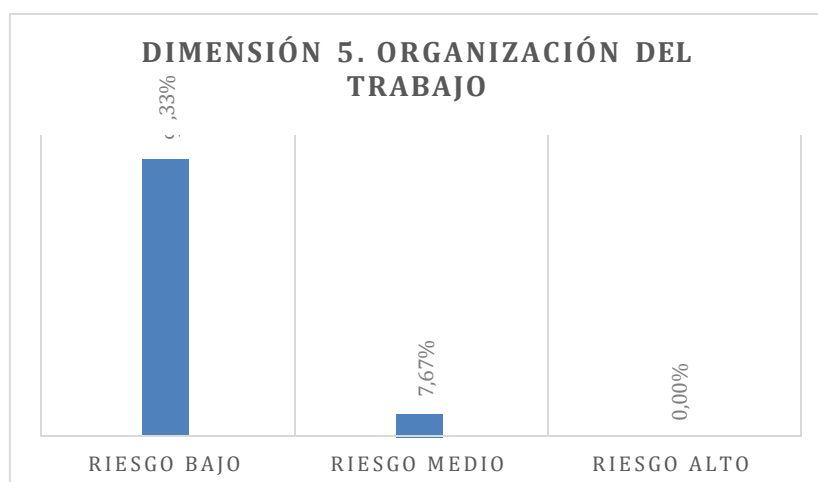
Ilustración 5 Dimensión 4: Margen de acción y control



Sobre la realidad que se muestra en el gráfico, Pozo (2018) habla sobre que el control es el nivel de participación que comparte cada trabajador, el aporte que da en las decisiones tomadas y el control que también se muestra en su propio puesto. Esta autonomía va a permitir que cada trabajador muestre mejor productividad, que tengan mayor conocimiento y que controlen situaciones que se dan en su sector. Esto dependerá de cada nivel, por ejemplo, Llanos y Caicedo (2022) se enfocaron en trabajadores operativos, tal como este estudio, viéndolos como personas que cambian constantemente de roles, responsabilidades y que se enfrentan a exigencias psicológicas, para lo cual requieren de control y acción en lo que hacen.

Similar al punto anterior, se tiene la organización del trabajo, que es toda la designación de cada puesto, la modalidad que se tiene, la forma de comunicarse, las demandas que se exigen a cada trabajador y la distribución de las tareas. Según el caso de esta empresa en cuestión, es una dimensión correctamente manejada, ya que no tiene ningún riesgo alto, y su riesgo bajo es mayor del 92%.

Ilustración 6 Dimensión 5: Organización del trabajo



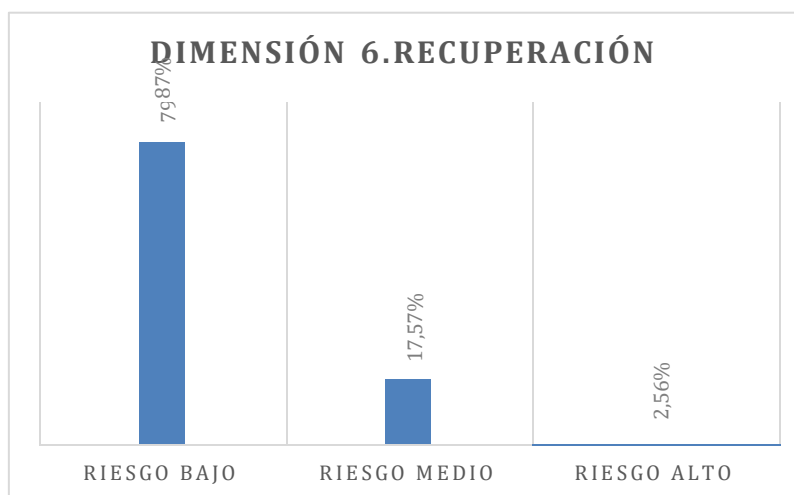
Morales (2022) indica que para tener una mejor productividad y que se disminuya la frecuencia de accidentes laborales, es fundamental que el trabajador conozca a fondo el trabajo que realiza. Para esto es necesario que se los capacite, que exista retroalimentación, que se mejore la comunicación, se gestione el tiempo y se mejore la cohesión e integración entre todos. O caso contrario como indica Pozo (2018) no habrá claridad en los roles que cada uno debe cumplir, se confundirán responsabilidades, no asumirán errores cometidos, etc. Siendo primordial también que se cuide el contenido del trabajo, si existen tareas monótonas, si hay alta demanda, incertidumbre o falta de claridad en lo que deben cumplir.

Como parte de la siguiente dimensión analizada, se recalca que el trabajo puede ser la base de una economía y de bienestar, pero se requiere de descanso adecuado para cumplir con todas las responsabilidades. Es decir, que esta dimensión se trata de todo el tiempo, días y formas que cada persona tiene para recuperar energía de todo el desgaste que representa el trabajo. Esto incluye desde actividades de distracción, el tiempo compartido en familia y otras relaciones sociales.

De acuerdo a la realidad de esta empresa, se indica que es uno de los aspectos donde se debe prestar más atención, ya que ya tiene un riesgo alto de los más agudos encontrados. Y de igual manera el riesgo bajo es menor del 80%.

Teniendo que fijarse en la desconexión real que se le permite a cada trabajador en sus funciones y tiempos.

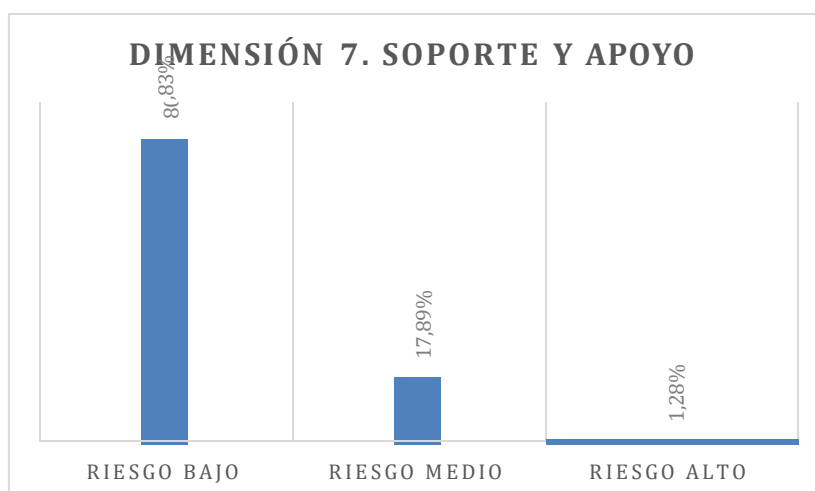
Ilustración 7 Dimensión 6: Recuperación



Este tema se encuentra estipulado en las leyes internacionales y locales, como es el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU (1966) donde se reconoce que todo trabajador tiene derecho a un descanso, a días libres, vacaciones. Y por esto mismo se estipula jornadas o horarios de trabajo, que incluso estipulan que en largas jornadas de trabajo, se requieren pausas activas, flexibilidad en horarios y no turnos claros para cada trabajador (Pozo, 2018). Teniendo como principal riesgo de esta dimensión, la sobrecarga, síntomas físicos, estados de ánimo cambiantes, irritabilidad, incluso la probabilidad de causar accidentes de trabajo y causar pérdidas económicas para la empresa (Ordoñez, Luy, & Merino, 2023).

En la siguiente dimensión se tiene el rol que ejecutan los jefes o supervisores sobre sus subordinados, lo cual permite tener un mejor ambiente de trabajo, relaciones y cumplir con las tareas. De acuerdo al gráfico de esta empresa, se tiene un riesgo bajo de adecuado en este control, por lo que los niveles altos y medios se encuentran estables.

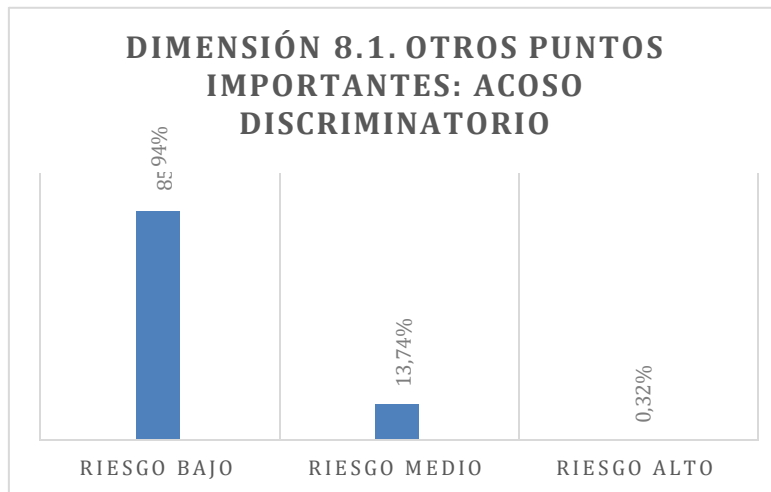
Ilustración 8 Dimensión 7: Soporte y apoyo



En caso que no se cuente con este apoyo de parte de la organización o de exclusivamente los jefes, se genera varias consecuencias en el trabajador. Demostrado con encuestas e informes, la OPS (2022) que el personal puede tener altos niveles de depresión, pensamientos suicidas, colapsos emocionales, etc. Teniendo dentro de las organizaciones, el área de seguridad y salud ocupacional que también puede brindar apoyo en estos casos, identificando según sus experiencias, que el apoyo que se recibe de los supervisores puede ser una estrategia para mitigar el impacto negativo de un mal ambiente laboral y mejorar competencias en los mismos trabajadores (Ortega, 2022).

A partir del siguiente gráfico, se habla de la dimensión 8, que se divide en varios puntos importantes. En este primer caso se trata del acoso discriminatorio, que es todo trato desigual que pueda recibir el trabajador, el mismo que se genera por cualquier diferencia, orientación, discapacidad, religión, nacionalidad, género y otros estereotipos que se vive en la empresa. En la empresa se observa que, sobre este punto, el riesgo bajo sobrepasa los 85 puntos porcentuales, ubicándolo como una dimensión bien manejada.

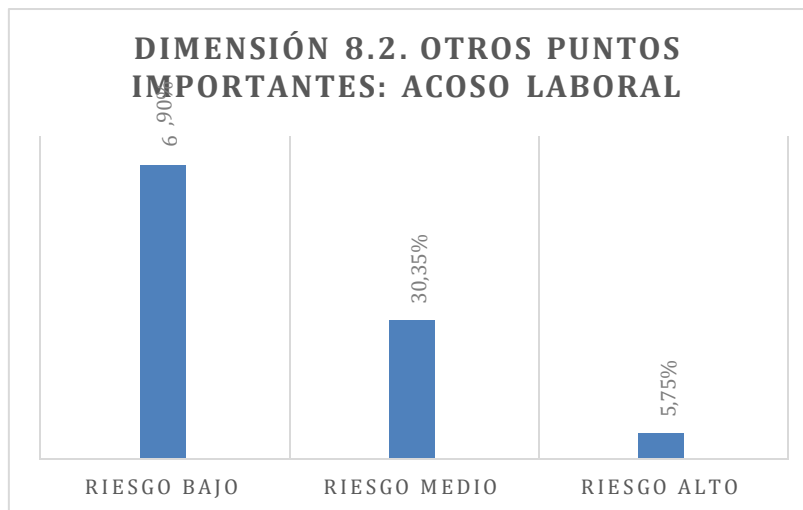
Ilustración 9 Dimensión 8.1: Otros puntos importantes acoso discriminatorio



El problema de este acoso es que vulnera los derechos de los trabajadores minoritarios, o de grupos excluidos. Por ejemplo, desde la OMS (2022) se recalca de la importancia de hacer que el espacio laboral sea seguro y que promueva la dignidad de la persona. Que se tengan relaciones positivas, inclusivas, en un ambiente de respeto, estable, y que periódicamente se permita evaluar estas condiciones de trabajo. Esto se ha vuelto en una necesidad imperiosa, ya que cada vez a nivel mundial se registran mayores casos de ansiedad, estrés y depresión por el trabajo diferenciado o una mala gestión (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2022).

Otro punto importante es el acoso laboral, que tiene un alcance psicológico, y que se vive a través de acciones frecuentes que hostigan al trabajador. El fin de estos actos es desequilibrar a la persona, humillarlo, ya sea en grupo o individual. Siendo así la dimensión con el valor más alto presente en la empresa, alcanzando un riesgo alto de 5,75%, así como su nivel medio también es más alto que otros factores, pasando el 30%.

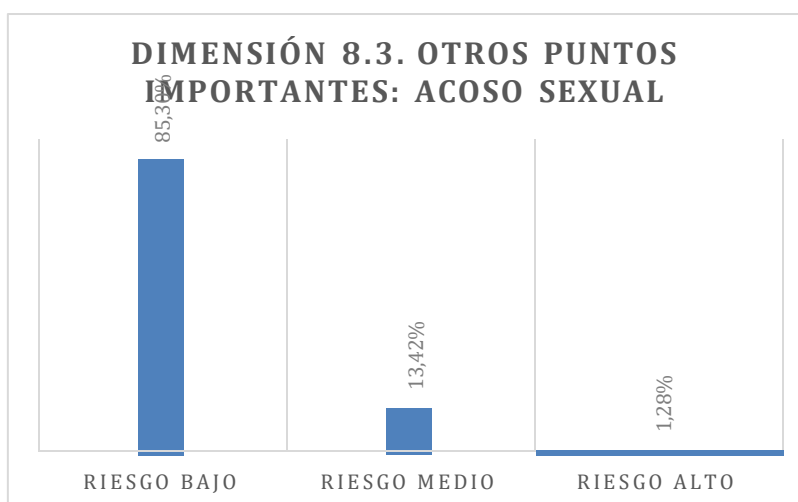
Ilustración 10 Dimensión 8.2: Otros puntos importantes acoso laboral



De acuerdo a Pozo (2018) dentro de las relaciones interpersonales permanentes que se dan en el trabajo, se generan estos tipos de discriminación, de acoso, de exclusión, aislamiento y otros conflictos entre el personal. Por eso se motiva a que las organizaciones evalúen sus condiciones reales de trabajo, ya que con esto se evitará ambientes disfuncionales, tensiones, alteraciones en el estado de salud o un bajo rendimiento en el personal. Que es justamente lo que se indica en este punto, que es la dimensión con el riesgo alto que muestra mayor preocupación. Teniendo que profundizar dónde, entre quiénes y cómo se genera todo este acoso laboral, para tomar las medidas pertinentes.

Otro tipo de acoso es el sexual que se percibe también en esta realidad laboral. El cual incluye toda insinuación sexual que altere la integridad del trabajador, en términos físicos, morales y psicológicos. Demostrando que en la empresa se tiene un riesgo alto estable como en otras dimensiones, al igual que su riesgo alto es de un poco más alto del 85%.

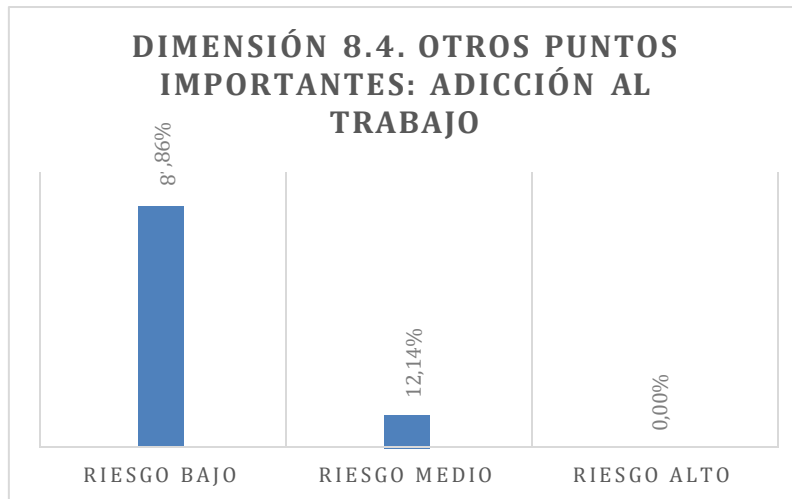
Ilustración 11 Dimensión 8.3: Otros puntos importantes acoso sexual



En todos estos puntos de acoso que se evidencian en las empresas, es importante que se involucren los profesionales acordes. Teniendo en este caso al trabajador social, quien de acuerdo a Pardo y Arteaga (2001), puede detectar las necesidades del personal, puede velar por sus derechos, mediar en situaciones de conflicto. O desde Chevez (2021) que reconoce el aporte que el profesional social cumple en la empresa, desde la mejora del ambiente laboral, que potencia las habilidades de los trabajadores, que mejora relaciones. Y para todos hace tomar conciencia que favorece a su bienestar, seguridad y equilibrio, tanto entre los intereses de la empresa y de cada uno de sus colaboradores.

De esta manera se llega a la adicción al trabajo, que es cuando el trabajador no puede desconectarse de sus responsabilidades laborales, cuando cada vez asume más funciones y tareas. Esto altera su vida social, lo externo al trabajo, pero la particularidad de esta adicción, es que, en este ambiente, es alabada y recompensada, por lo que la empresa no requerirá acciones para atacarla. De acuerdo a la realidad de esta empresa pública se observa un riesgo bajo de mayor del 87%, y donde no se tiene ningún riesgo alto.

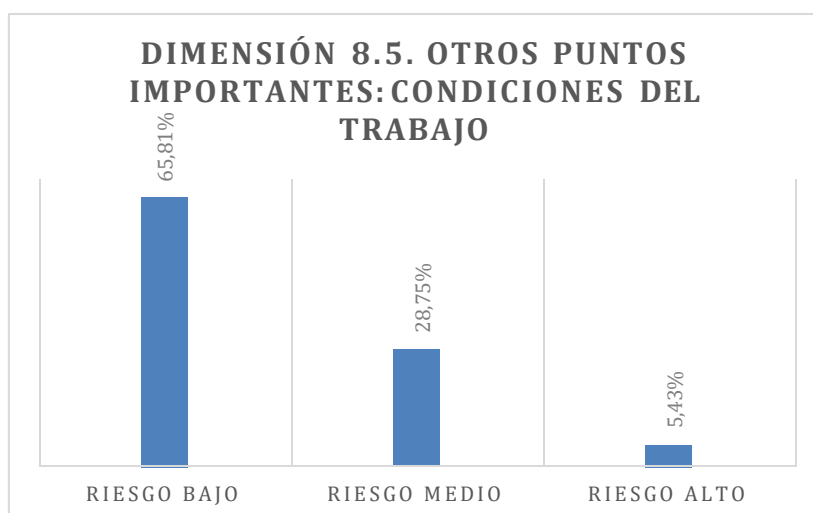
Ilustración 12 Dimensión 8.4: Otros puntos importantes adicción al trabajo



Es importante que las empresas controlen también las tendencias, presiones y aceleramiento en los ritmos de trabajo a los que exponen a sus empleados. Como indican Pedraza, Amaya y Conde (2010), no solo se debe perseguir el éxito empresarial y no centrarse en una mejor gestión hacia su talento humano. Por esta razón, los trabajadores pueden sentir esta presión y sentir que deben esforzarse más, incluso en tiempos donde se vive incertidumbre o inestabilidad económica.

Continuando con la otra dimensión, se habla de las condiciones de trabajo, comprendiéndoles como todos esos factores que se observan del puesto y lugar de trabajo. Desde lo ergonómico de la oficina y silla del trabajador, hasta la seguridad, lo higiénico, y lo psicosocial. Todos estos puntos alteran directamente el estado de salud de los trabajadores. Y en la realidad de esta empresa se observa un importante riesgo alto del 5,43%, que es el segundo más alto de estos riesgos, y donde se tiene que enfocar más cualquier medida o estrategia que considere la empresa.

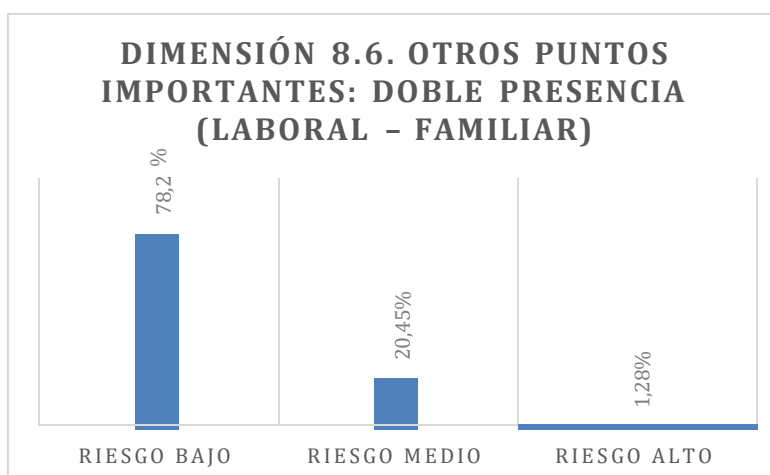
Ilustración 13 Dimensión 8.5: Otros puntos importantes condiciones del trabajo



De acuerdo a lo que mencionan Hernández y Sánchez (2023), estas condiciones se pueden llegar a conocer por medio de cuestionarios o evaluaciones que diagnostican la realidad de cada empresa. Esto se vuelve necesario para indagar en los factores internos y externos que alteran el entorno laboral de cualquier modo. Y ubican a la organización como el principal garante de modificar estas realidades, de ejecutar programas de bienestar, de mejorar el lugar de trabajo (Chumpén, 2024). O como indica Agatowska (2024) sobre brindar apoyo profesional cuando sea necesario, realizar campañas de concientización, mejorar habilidades y resiliencia en cada persona.

La próxima dimensión que se analiza, es la doble presencia, que es cuando el trabajo asume mayor importancia en la vida de un individuo, se complica el cumplir con otras actividades fuera de él. Lo que se debe perseguir es un equilibrio y conciliación entre la vida familiar y laboral, estando presente en ambos, pero con sus límites claros y tiempos destinados a cada uno. Según la empresa se tiene un riesgo bajo considerable que no sobrepasa el 80%.

Ilustración 14 Dimensión 8.6: Otros puntos importantes doble presencia

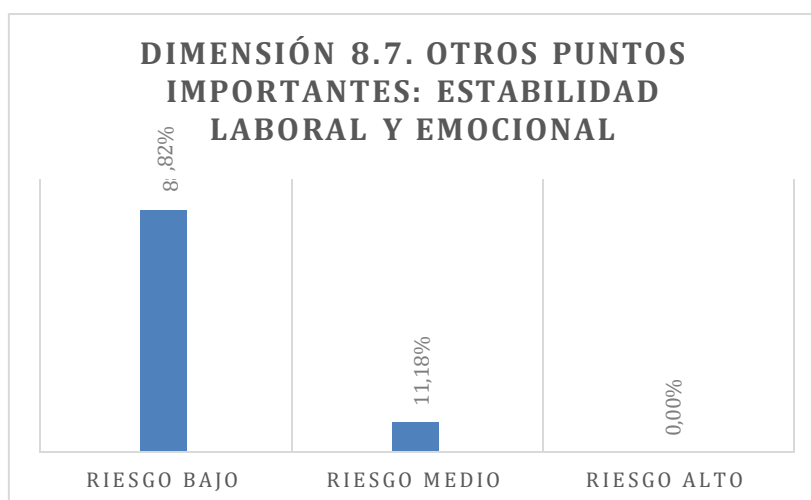


Primero desde el autor Pozo (2018) se reconoce que la relación entre trabajo y familia debe alcanzar un punto de conciliación o equilibrio, ya que entre ambos espacios pueden absorber el tiempo del trabajador o generar mayores riesgos. O desde la OMS (2022) que recalca la importancia de que el trabajo sea claro en sus funciones y con buenas condiciones para una vida equilibrada con el sistema familiar.

Aquí también tiene relevancia el marco teórico ecológico designado para este estudio, ya que analiza todo lo que influye en otros entornos de la vida del trabajador y que se puede convertir en un riesgo. Como indica la autora Hermosa (2019), en el trabajo se puede aplicar esta teoría, comprendiendo desde las relaciones con los compañeros de trabajo, con la familia, los cambios internos de la organización, incluso factores globales como la cultura, historia, geografía y otros aspectos.

Sobre la dimensión de estabilidad laboral y emocional, en la empresa se tiene resultados de un riesgo bajo un poco mayor de 88%, así mismo no demuestra ningún riesgo bajo que se deba atender. Lo que demuestra que la empresa está manejando de mejor manera todo lo relacionado a la motivación del personal, a que se sientan seguros en sus empleos, que estén satisfechos y no vivan con condiciones precarias.

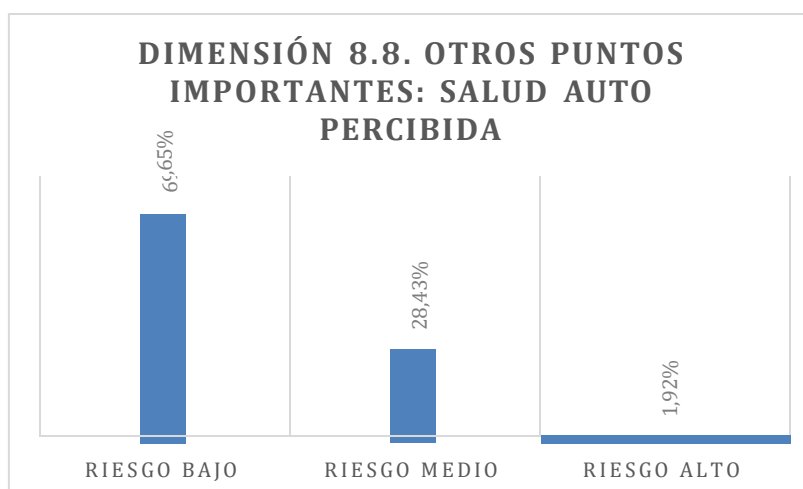
Ilustración 15 Dimensión 8.7: Otros puntos importantes estabilidad laboral y emocional



Como menciona el autor Pozo (2018), la seguridad contractual es uno de los componentes que se deben observar en este ámbito, cuidando que no exista incertidumbre, que no se labore en condiciones precarias, que se reciba el salario justo en base a sus funciones. Además, esta estabilidad también se percibe desde otros factores, como el reconocer que la empresa satisface las necesidades del trabajador, que lo capacita, permite su desarrollo personal y profesional, que reconoce su esfuerzo (Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva, 2023). O el percatarse que la empresa valora los años de servicios, los conocimientos y habilidades que aporta a la organización (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Para finalizar, se tiene la dimensión de la salud auto percibida, que ya depende de cada trabajador, son temas subjetivos de cada persona de su salud física y mental, y la relación que tiene esta con el trabajo que desempeña. Obteniendo de esta manera el siguiente gráfico que muestra valores estables, donde el nivel bajo casi alcanza el 70% de estos riesgos totales.

Ilustración 16 Dimensión 8.8: Otros puntos importantes salud auto percibida



En las organizaciones actualmente se tiene un enfoque más centrado en el ser humano, su bienestar y estado de salud. Y para esto internamente cuentan con sus áreas de salud, higiene y seguridad laboral, así como también se cuenta con normativa que lo regula. Un caso son las ISO 450001 que plantea un sistema de esta gestión laboral, persiguiendo que todas las empresas con esta certificación cumplan con un buen ambiente de trabajo, que evalúen los factores de riesgo, que se cumplan las leyes, se prevengan lesiones, accidentes y se mejore incluso la imagen de responsabilidad social de la empresa (Organización Internacional de Normalización ISO, 2018).

Y esto ha incrementado porque se evidencia en cifras mundiales, el aumento de bajas, renuncias en el personal, de las enfermedades que se generan, y de los costos económicos que estos representan para la empresa y el Estado. Tal como indica Díaz y otros (2023) que a nivel mundo hay más de 2 millones de muertes por accidentes y enfermedades laborales. Y de acuerdo a las propias percepciones de los trabajadores, prefieren renunciar a parte de sus salarios con el fin de tener un mejor entorno laboral (Organización Ludus Global, 2023).

Todos los resultados obtenidos en este punto fueron de una totalidad de 313 trabajadores, entre administradores y operativos, a quienes se aplicó la encuesta elaborada por el Ministerio del Trabajo. De estos datos se puede mencionar que son tres las dimensiones que requieren de mayor atención de

parte de la empresa, como es la de recuperación, la de acoso laboral y de condiciones de trabajo. Ahora, con la parte cualitativa también se diagnosticará otros puntos que se deben considerar de este ámbito laboral público, que se presenta en el siguiente objetivo.

## **Objetivo 2: Comprender las consecuencias en el desempeño laboral de estos riesgos psicosociales en los trabajadores.**

Para desarrollar este objetivo se aplicaron entrevistas a 4 operativos y 4 administrativos, para así tener una percepción más global de los riesgos psicosociales, así como del impacto que estos factores tienen en el desempeño laboral.

En cuanto a los operativos, todos son hombres, en un rango de edad de 35 a 41 años. Y cada uno es de un área distinta, teniendo desde el departamento comercial, el de recaudación y cartera, de distribución y de cortes y reconexiones. Y el tiempo que mantienen en la empresa está entre los 10 a 21 años, lo que les da la experiencia y conocimiento necesario para participar en estas entrevistas.

En lo administrativo, se tiene 3 mujeres y 1 hombre que fueron entrevistados, con edades entre los 36 a los 54 años. Las áreas donde trabajan, son de jurídico, de medicina, de administrativa del área de transporte. El tiempo que llevan trabajando en la empresa es más variada, desde los 4 años hasta un máximo de 30 años en una de las mujeres.

El primer paso fue conocer más sobre el trabajo que cada uno realiza en su área laboral. Esto permite ir conociendo los riesgos que son más comunes en sus entornos y las medidas que más adelante se pueden tomar.

- “...soy *inspector de campo, hago cortes y reconexiones, hago también trabajo de oficina como trámites para clientes con deudas mayores de 6 meses...*” (OP1, 2025)
- “...*responsable de revisión de proyectos eléctricos, realizar inspecciones de campo, disponibilidad de redes...*” (OP2, 2025)

- *“...mantenimiento de redes, me subo a postes y transformadores averiados...”* (OP3, 2025)
- *“...hago inspecciones, seguimiento de deudas y reconexiones...”* (OP4, 2025)
- *“...soy enfermera del departamento médico, damos atención a los trabajadores, salud preventiva y curativa...”* (ADM1, 2025)
- *“...hago patrocinio judicial, sigo procesos laborales, penales y civiles...”* (ADM2, 2025)
- *“...gestionar y coordinar documentación, actas de transferencia, procesos de flota vehicular, controles de vehículos, informes de conducción...”* (ADM3, 2025)
- *“...coordinación del parque automotor, bodegas, servicios generales, activos y seguros...”* (ADM4, 2025)

Con el conocimiento de las funciones y responsabilidades que tiene cada uno, se les preguntó sobre cómo ha sido su experiencia laboral en esta empresa pública, a lo que respondieron en lo general, perspectivas positivas, ya que se cumple su jornada y beneficios.

- *“...ha sido buena, trabajo de 8 am a 5 pm, organizo mi tiempo, cuando hay feriados, en la parte médica hemos sido bien atendidos, nos dan permisos requeridos...”* (OP1, 2025)
- *“...he pasado por algunas áreas y me ha ayudado bastante en mi parte operativa...”* (OP2, 2025)
- *“...buena porque es una empresa prestigiosa y tiene buenos beneficios...”* (OP4, 2025)
- *“...buena, llevo toda la mi vida profesional en esta empresa...”* (ADM1, 2025)
- *“...positiva, te enseña a desenvolverte en lo público, en desenvolvimiento de procesos y va enriqueciendo...”* (ADM2, 2025)
- *“...un poco politizada, compleja, por la intromisión política que retrasa trabajo...”* (ADM4, 2025)

Tal como menciona Carvo (2024) hay que reconocer todos estos factores organizacionales, que tienen una relación directa con el nivel de desempeño y productividad del personal. Toda esta interacción de necesidades, tareas, habilidades y complacencia del trabajador, se vincula y permite tanto la adaptación de la persona como el que se cumpla las expectativas de manera bidireccional.

Teniendo en cuenta esta importancia, se les preguntó a los trabajadores sobre el tema ya de las situaciones que pueden generar un malestar emocional y estrés en sus empleos. Donde se ha registrado una serie de situaciones que han expresado, tanto temas de oficina regulares, como situaciones que pasan de forma externa, con clientes y problemas de seguridad.

- *“...un poco estresante, a nadie le gusta que le corten el servicio, los clientes reaccionan a la defensiva, hay personas que tienen y me insultan, existe maltrato, amenazas que han sacado escopetas, si es un poco fuerte...”* (OP1, 2025)
- *“...por la carga laboral, por la reducción de compañeros, debemos hacer más cosas...”* (OP2, 2025)
- *“...el trabajo afuera por culpa de la delincuencia, me hace sentir un poco de temor, pero que venga lo que tenga que venir...”* (OP4, 2025)
- *“...las personas que vienen con expectativa de atención y aquí existe limitaciones, materiales, la empresa no compra medicina y no se les puede dar y se alteran un poco...”* (ADM1, 2024)
- *“...eso se siente todo el tiempo, con lo que tienes que batallar día a día, agobio, angustia laboral, sobrecarga por los jefes superiores, la presión del sistema...”* (ADM2, 2025)
- *“...existen muchos riesgos, es una empresa que cambia sus directivos, y cada uno viene con políticas y directrices que alejan de las metas de la empresa, no hay afinidad con sus pensamientos, se siente impotencia de no poder hacer las cosas por temor a perder el trabajo...”* (ADM4, 2025)

Justamente sobre este tema, el Observatorio Vasco de Acoso Moral (2012) determina que la organización tiene la responsabilidad de cuidar todas

estas condiciones precarias, las vulnerabilidades que pueden sentir sus trabajadores, cuidar la inseguridad que se puede derivar, etc.

Relacionado con este punto anterior, también interesa conocer las condiciones laborales, incluyendo temas de horarios, cargas de trabajo, el ambiente, el acceso a recursos y más. A lo que mencionan que es un tema complejo, incluso en la actualidad, donde el gobierno ha decidido hacer un gran recorte de personal en lo público, que es justamente el sector al que pertenecen.

- *“...los horarios son flexibles, sobre la carga a veces toca dar un poquito más a la empresa, los recursos están normales y a veces toca aportar a uno mismo cuando hacen cortes...”* (OP1, 2025)
- *“...nos toca quedarnos un poco más tarde por reuniones, el tema de movilización es otro factor, porque toca salir a campo y no hay movilización y toca estar viendo un carro, coordinar...”* (OP2, 2025)
- *“...por las condiciones del gobierno ya no se dispone de factor económico, no tenemos medicina como área de salud...”* (ADM1, 2025)
- *“...la carga puede aumentar en épocas de alta demanda, uno no sabe cuando aparecerán, estamos a la expectativa...”* (ADM3, 2025)
- *“...mi horario no es fijo, voy a las 7 de la mañana y salgo muy tarde, no se termina de hacer las cosas personales. existe mucha sobrecarga y no es reconocido por las personas encargadas de turno...”* (ADM4, 2025)

Todos estos puntos como indica Chiavenato (2011) son puntos que se deben evaluar y considerar en lo laboral. Es importante conocer la relación entre condiciones de trabajo, la cantidad de trabajo, las relaciones que se forman, la atención al cliente, la calidad de trabajo, la administración de cada puesto, la diligencia, liderazgo, juicio, potencial, iniciativa y otros puntos.

O como complementa la OMS (2022), cuando existe falta de personal, cuando se tiene que cubrir altas cargas o demandas, cuando lo ergonómico no es adecuado, o no se comparte valores, es cuando el trabajador se empieza a sentir discriminado, sin estabilidad, sin apoyo y empiezan a ver hostigamiento en su contra.

Es interesante conocer que sobre toda esta carga que mencionan que tienen, se debe investigar también si estas personas cuentan con suficiente margen de decisión o autonomía en sus puestos de trabajo, para lograr mejorar esta percepción. Y considerando que son una empresa pública, indican que ellos solo deben seguir las directrices de los jefes, que tienen que cumplir nomás con la normativa.

- *“...mi jefe me dice donde tengo que ir a cortar...”* (OP1, 2025)
- *“...solo coordinamos algún caso que este fuera de los procedimientos...”* (OP2, 2025)
- *“...sí, porque a nuestra área nadie nos limita...”* (ADM1, 2025)
- *“...no tenemos autonomía, porque cada causa tiene sus puntos de vista desde jefes, administradores, rara vez decides por ti mismo...”* (ADM2, 2025)
- *“...yo pienso que un 50% nada más, las directrices en papeles sí, pero realmente aquí es la decisión de lo que te dicen las autoridades de turno...”* (ADM4, 2025)

Esto es un factor que limita su crecimiento personal y profesional, así como el no tener participación en decisiones, se va acumulando y afectando la imagen y percepción que tienen sobre la empresa. Pierden todo el sentido de pertenencia hacia la empresa en la que laboran (Organización Mundial de la Salud OMS, 2022).

Ahora, considerando todas estas condiciones mencionadas, se les cuestionó sobre si estas situaciones han afectado de alguna manera su desempeño laboral, y en qué manera. Recalcando todo que sí tienen problemas, estrés y situaciones que les complican sus funciones, y que en algunos de los casos se han apoyado en el equipo y compañeros de trabajo.

- *“...en mi casa estoy pasando por una situación complicada de dinero, y eso repercute, me siento bajoneado, aunque cumplo con mi trabajo, mis pensamientos siempre están en ese problema, no puedo concentrarme y no descanso bien...”* (OP1, 2025)

- *“...este cansancio físico y emocional, afecta mis tiempos, procedimientos, revisiones y aprobación de planes...” (OP2, 2025)*
- *“...la delincuencia, hay sectores que si dan temor entrar a trabajar, he optado por dejar las cosas encargadas porque ya una vez me hicieron entregar todo o te hacen daño...” (OP4, 2025)*
- *“...lo que me afecta es la vida social, por estar concentrado en un proyecto, dejas de lado tu vida social y dejas compromisos a medias...” (ADM2, 2025)*
- *“...cuando llegas fechas de pasar pagos de procesos, puede verse afectada la rapidez de respuesta...” (ADM3, 2025)*

Analizando las respuestas de estos trabajadores, se hace hincapié en la teoría ecológica de Bronfenbrenner, donde se indica que siempre el ser humano está en relación con su ambiente, y que todo lo que sucede externamente, impacta en su desarrollo. Así como también el hecho de que la persona debe adaptarse a los cambios en sus entornos, en las estructuras sociales en las que se está inserto, reconociendo que hay situaciones que están fuera de su alcance o control (Bronfenbrenner, 1987). Esto se menciona por la acotación a la vida familiar y social que impactan o se ven impactadas por todo lo que sucede en el trabajo, por la buena o mala calidad que se tenga en este entorno.

Además, de lo que sucede externamente, otro efecto de vivir con estos riesgos psicosociales en el trabajo, es la posibilidad de concentrarse, de mantenerse motivados y cumplir con sus metas laborales. Este tema es más subjetivo de cada persona, de cómo lidian con los problemas, de los recursos y habilidades que tal vez cada uno haya desarrollado. Sus respuestas han sido las siguientes:

- *“...si hemos estado cumpliendo las metas, me toca rendir lo que nos han asignado...” (OP1, 2025)*
- *“...no realmente, si limita un poco como dar un tratamiento completo a una persona... (ADM1, 2025)*
- *“...las metas en la vida pública uno tiene que ser consciente hasta donde puede llegar...” (ADM2, 2025)*

- *“...ocasionalmente si he sentido, cuando hay interrupciones para resolver imprevistos...” (ADM3, 2025)*
- *“...si definitivamente, hay días en que me levanto y no quiero ir a trabajar, pero como soy líder de un área tengo que dar ejemplo, cumplir indicadores, procesos, hacerme cargo de otros casos...” (ADM4, 2025)*

Tal como indican Ordoñez, Luy y Merino (2023), en una categoría que se tiene de estos riesgos psicosociales, es que cuando el clima laboral es negativo, provoca que los empleados estén desmotivados, insatisfechos, que desarrollen cuadros de enfermedad, fatiga y un mal trabajo desempeñado, tanto con sus compañeros, como con los clientes. Y considerando que es una empresa pública, la atención y servicios a la ciudadanía es uno de los puntos más críticos.

Luego se les ha preguntado sobre la presión y ritmo de trabajo que representan sus empleos, y si esto ha tenido un impacto en la calidad y cantidad de trabajo que realizan.

- *“...es un trabajo dinámico, y afecta porque requiere que estemos concentrados. Un día estamos haciendo cortes, otro estamos analizando clientes. En zonas inseguras ha tocado llamar a la policía, hablar de buena manera y llegar a consensos de pago...” (OP1, 2025)*
- *“...claro que influye, estamos a la espera de otros grupos pero, los clientes no saben eso y vienen y nos reclaman de forma agresiva, ellos no están al tanto de los procedimientos. Nos toca dar un poquito más en este trabajo, uno termina cansado, agotado, pensativo...” (OP2, 2025)*
- *“...no es lo mismo trabajar en las zonas urbanas que las rurales, donde las casas son más separadas, a veces llego a las 7 pm y me afecta a mis clases...” (OP4, 2025)*
- *“...cuando te llega mucho trabajo de golpe, esto me produce como una ansiedad de terminar todo rápido, la vida pública hermano no es para cualquiera, hay que mantenerse fuerte...” (ADM2, 2025)*

Considerando que laborar en una entidad pública es demandante, se puede hacer mención de la necesidad de contar con un trabajador social. como señala Domenech y Gómez (1995), este profesional atiende tanto problema de recursos, de rendimiento, de formación del personal, de adaptar estructuras a las necesidades y condiciones reales de cada sector y empresa. Aunque este proceso no siempre es sencillo, y requiere de una transformación en pensamiento que logre esta adhesión del profesional en la empresa.

Continuando con los riesgos a los que se enfrentan en esta empresa, se quiso indagar un tema que es importante y delicado de mencionar en lo laboral. Este justamente se enfoca en conocer si los trabajadores han sido víctimas de algún acoso laboral o sexual, o si han presenciado en otros compañeros este problema.

- *“...estuve a cargo de un proceso de contratación, y a veces sucede que por ahí te quieren hacer que hagas de una manera y he tenido roces con un gerente...”* (OP1, 2025)
- *“...no me he topado, pero se escuchan cosas, uno es abogado y no vive del runrún, sino de hechos, de denuncias. Ahora si hablan de niños o grupos prioritarios en ese caso si toca decirlas o investigarlas...”* (ADM2, 2025)
- *“...acoso sexual no, pero laboral sí. Tenía un jefe directo que yo no podía hacer las cosas que él quería, me ocultaba información...”* (ADM4, 2025)

Respecto a esto, se confirma que no existen casos de acoso sexual, pero tampoco existe un respeto un adecuado clima por completo, ya que reconocen un acoso laboral de parte de jefes especialmente. Además de contar con profesionales de apoyo de forma permanente en la empresa, es importante contar con normativa legal aplicable. Por ejemplo, hablar de la Constitución de la República, del Código de Trabajo, que se encarga de todas las relaciones laborales, que busca la protección del trabajador, y de que las leyes se apliquen de forma favorable. Se recalca que es responsabilidad del empleador, el conocer y evaluar todos los riesgos laborales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

Ahora, hablando sobre la doble presencia, de tener más responsabilidades laborales y familiares, se quiere conocer la influencia de esto en el rendimiento laboral. Donde se reconoce que el conflicto interno que muchos de estos trabajadores viven, no solo es en lo laboral, que no se queda en la oficina, sino que se transmite a sus familias, sus hogares. Y el problema que se evidencia, es que la empresa no asume esta responsabilidad de cuidar esta carga o esta separación entre la vida laboral y lo personal, causando que sean los mismos trabajadores que aprendan por ellos mismos alguna actividad de resiliencia.

- *“...si un poco, uno es humana y a veces generamos ese conflicto en la empresa y en la casa. Cuando los clientes nos insultan, he llagado a la casa con este malestar, de mal humor y ha generado conflictos con familia y amigos...”* (OP1, 2025)
- *“...siempre llega a afectarte, a veces llega un punto que dices despachemos hasta aquí porque todos tenemos otra etapa, que es la familia. A veces toca postergar vacaciones, esto causa un desequilibrio en la familia...”* (OP2, 2025)
- *“...hay momentos que afectan, en primer lugar, no te estas alimentando bien, no estás durmiendo bien, aunque digas estoy bien, internamente eso te afecta...”* (ADM2, 2025)
- *“...por supuesto, porque uno sale tan cansada que en la cabeza uno sigue pensando en como solucionar eso, con el temor de que con esto te van a sacar del trabajo, toda tu energía se queda ahí y no tienes ganas de nada...”* (ADM4, 2025)

Lo primero que se puede mencionar en este punto, es que en la actualidad el trabajo es demasiado demandante, con varias presiones y competencias. Y en lo público se reconoce el problema de despidos masivos que ha sucedido en estas últimas semanas. Lo negativo es que estos problemas trascienden la oficina y afecta a la familia. Aquí se vuelve a mencionar la teoría ecológica, como indica la autora Hermosa (2019), que involucra aquí el mesosistema, como la

relación que existe entre empleo y familia, y que el objetivo es conciliar y alcanzar un equilibrio entre ambos.

Hablando de todo este contexto, se les ha preguntado sobre el estado de salud que estos trabajadores operativos y administrativos tienen, y cómo el trabajo ha impactado sobre esta. El riesgo muchas veces de la salud, es que algunas personas lo pueden ocultar a sus jefes, se pueden automedicar, o simplemente no tomar ninguna acción, lo que a largo plazo les puede afectar más. Aparentemente en las respuestas no todos tienen algún síntoma significativo que lo relacionan con el trabajo, pero en otros casos expresan lo siguiente:

- *“...por la carga laboral estamos cumpliendo otros roles, me toca estar en frente de una computadora y me afecta la vista y ahora tengo que utilizar lentes creo, y en cuanto a la silla que nos dan, yo creo que ya ha tenido su vida útil y eso me está molestando la espalda...”* (OP2, 2025)
- *“...si me ha afectado en mi salud por mucho manejar he sentido dolor en mi cintura y en la espalda...”* (OP4, 2025)
- *“...uno sale con dolor de cabeza, no tiene ganas de comer, uno no almuerza, no desayuna por tratar de cumplir su trabajo...”* (ADM4, 2025)

Como indica Torres (2025) la empresa tiene la responsabilidad de evitar problemas de salud en su personal, que a largo plazo se pueden convertir en síndrome de burnout, en casos de hipertensión, insomnio, ausentismo, estrés crónico y otros problemas físicos y emocionales. En las empresas se han creado áreas específicas para este cuidado, ya sea que se tenga desde talento humano, de medicina o de seguridad y salud ocupacional.

Además, que este impacto en la salud puede representar costos económicos, demandas y mala imagen para la propia empresa. Se estipula en las leyes que el empleador debe indemnizar estos casos, así como se tiene convenios internacionales desde la OIT (1981), con el fin de prevenir accidentes, daños en la salud, de contar con políticas de seguridad, de protección, tener reglamentos, estadísticas e incluso un comité que controle continuamente este campo.

En relación a la dimensión de recuperación, que es una de las más afectadas en riesgo alto, se les preguntó sobre si los trabajadores cuentan con el tiempo y posibilidades para recuperarse física y mentalmente después de sus jornadas de trabajo.

- *“...sí, nosotros tratamos de descansar en la empresa, nos hacemos un café, mientras esperamos que salga un caso...” (OP2, 2025)*
- *“...la normativa en las empresas pública es más objetiva que subjetiva, y estos asuntos tienen que pasar por una revisión médica o psicológica, y el trayecto es muy largo. Si estás cansado, el médico debe decir algo realmente justificable para darte tiempo de descanso. Aquí te dan permiso, pero con carga a vacaciones...” (ADM2, 2025)*
- *“...no, porque siempre ocupa tu espacio mental por estar siempre pensando en cómo solucionar esos problemas y ya no queda espacio para nada más...” (ADM4, 2025)*

Este descanso está regulado por el mismo pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales. Donde se establece que el Estado debe garantizar este derecho, debe permitir una vida digna al trabajador y sus familias. El mismo trabajo es el que debe permitir esta asistencia de cuidado y seguridad social (Asamblea General ONU, 1966). El riesgo que se debe evitar, como en este caso, es que la empresa debe establecer estos cuidados, estos tiempos y pausas activas. Caso contrario se evidencia que son los empleados, quienes se establecen sus propios descansos, o que en otros casos, simplemente no cuidan su salud física o mental por todas las exigencias que deben cumplir.

Conociendo este punto, se ha querido conocer ahora las estrategias que este personal aplica para sobrellevar las situaciones de riesgo psicosocial del trabajo. Otra vez se recalca, que son los propios trabajadores, que son su conocimiento empírico o experiencias propias, han decidido tomar una acción y plan de cuidado para su diario trabajo.

- *“...todas las mañanas hacemos una oración de diferentes religiones, algunas personas lo comenzaron a instituir como que el día que no oro,*

*es como que falta algo, nos damos un abrazo, me refugio en Dios y con la gente de la iglesia...” (OP1, 2025)*

- *“...tener el afecto de la familia, tratar de hacer deporte, ir a sembrar a un pequeño lote que tengo el fin de semana...” (OP2, 2025)*
- *“...tener empatía, diálogo con los compañeros, hacer deporte para fortalecer lazos...” (OP3, 2025)*
- *“...dar mi mayor esfuerzo en las mañanas, tomar algo para la espalda...” (OP4, 2025)*
- *“...me adapto, gracias a Dios tenemos trabajo, una remuneración...” (ADM1, 2025)*
- *“...lo único es dejar algo hasta cierto punto, aunque esto signifique que te sancionen...” (ADM2, 2025)*
- *“...mantenemos una planificación diaria, priorizar tareas urgentes y mantener comunicación constante con los compañeros...” (ADM3, 2025)*
- *“...tengo dos compañeros con los cuales realmente conversamos, nos identificamos...” (ADM4, 2025)*

Se reconoce varias acciones que este grupo de trabajadores trata de ejecutar en sus vidas, con el fin de tener un mayor bienestar. Lo crítico es que son planes propios, o externos a la empresa, lo que evidencia el poco involucramiento de jefes o autoridades. Y muchas veces puede haber un documento estipulado, pero que no se cumple, como el caso de la OIT (2006), con el convenio 187 que determina un sistema interno en cada empresa para implementar una cultura de prevención, de eliminar riesgos y tener indicadores de progreso.

Después de conocer lo que los trabajadores hacen por su cuenta, ahora se quiere conocer si han solicitado apoyo profesional, si han hablado con alguien sobre estas situaciones.

- *“...en alguna ocasión comente al trabajador social y médico de la empresa, pero solo me dieron una guía, un consejo como tips, que me quede tranquilo y me alimente mejor, pero creo que puede haber más...” (OP1, 2025)*

- *“...no he hablado con mi jefe, solo he tratado el tema en la casa...”* (OP2, 2025)
- *“...el trabajador social hace reunión con la persona en conflicto, a veces funciona...”* (OP3, 2025)
- *“...en realidad aquí todos saben lo que está pasando, pero no se puede hacer nada, una solución que nos dieron es mandarnos con la policía, pero hemos salido más amenazados...”* (OP4, 2025)
- *“...hemos buscado ayuda, pero no depende de nosotros, a al final viene de más arriba y nos dejan sin recursos...”* (ADM1, 2025)
- *“...se ha pedido ayuda de auxiliares para descargar ciertas tareas...”* (ADM2, 2025)
- *“...no tenemos ese apoyo profesional dentro de la empresa. Simplemente no existe porque no puedes confiar en nadie, porque son autoridades de turno que más bien te da un poco de temor contarles las cosas que pasan...”* (ADM4, 2025)

En estas respuestas se observa que, aunque se cuenta con un área de trabajo social, no cumple con el trabajo designado, o no existen los recursos necesarios, para que se sientan apoyados. El mundo laboral es complejo, como recalca la OMS (2022), que identifica una serie de riesgos que afecta la salud de las personas, que hay muchas exigencias, sobrecargas, que se trabaja en un entorno negativo, etc.

Con todos los puntos tratados, se ha querido conocer los cambios que consideran necesarios, para que su desempeño laboral no se vea afectado por todos estos factores de riesgos. Estos puntos pueden ser diferentes ya que algunos tienen trabajo de campo, y recalcan que el trabajo que realizan puede ser mortal, que no se debe hacer al apuro, sino todo planificado y comunicando. Mientras que en las oficinas, lo administrativo indica que se debe contar con más recursos, con revisiones de áreas de riesgos y prevención.

- *“...ya no confiar en las personas, en la propia familia, evitar cualquier conflicto...”* (OP1, 2025)

- *“...procedimientos más cortos, menos complejos y que las personas se encarguen de sus trámites...”* (OP2, 2025)
- *“...lo primordial es que exista una planificación, comunicación con los compañeros...”* (OP3, 2025)
- *“...trabajar en grupos de dos, porque me toca hacer cortes solo y eso me da temor...”* (OP4, 2025)
- *“...desde la parte preventiva, se puede hacer charlas, campañas de salud de cuidado...”* (ADM1, 2025)
- *“...hacer revisión de todas las áreas para la necesidad de auxiliares y pasantes...”* (ADM2, 2025)
- *“...reforzar de recursos técnicos y logísticos para emergencias operativas...”* (ADM3, 2025)
- *“...que las políticas se cumplan, con procesos claros...”* (ADM4, 2025)

De acuerdo a lo que mencionan en este punto, Navarro (2019) relaciona la teoría ecológica en lo laboral, cuando se presenta cuadros de burnout o consecuencias por este tipo de riesgos. Siendo necesario según su estudio, que el trabajo sea analizado desde los niveles más cercanos al trabajador, como los más generales. Por ejemplo, se tiene que considerar las relaciones cercanas, sobrecarga, los factores de protección en los que se puede apoyar. La relación con la familia, impacto de políticas laborales, leyes y cualquier cambio o tendencia que existe en el mercado, y que puede representar una inestabilidad para el trabajador.

Cuando se estudia el desempeño laboral como recalcan Bautista y Cienfuegos (2020), es un trabajo integral que debe analizar tanto lo interno que sucede en la empresa, como los cambios y tendencias del mercado que pueden alterar el trabajo. Dentro de sus dimensiones se debe contemplar que el trabajador domine las tareas que realiza en su puesto, que tiene habilidades específicas, que se comunica, que muestra disciplina, que administra su puesto, apoya a la empresa. Y para esto se debe tener las evaluaciones pertinentes como menciona Chiavenato (2011) desde el propio trabajador, compañeros,

jefes y subordinados. Con estos resultados se puede ver necesidades y problemas, para mejorar y cambiar las reglas del juego.

Por último, se recopiló las sugerencias, experiencias y percepciones finales que este grupo de trabajadores piensan sobre su ambiente laboral. Recalcando que los operativos han tenido que luchar contra varias bandas antisociales en sus trabajos cotidianos de la empresa, peligrando en las actividades que tienen que cumplir.

- *“...saber lidiar con clientes que llegan con problemas, en una ocasión me estaban protegiendo de un duro de una banda diciéndome que no le corte la luz...”* (OP1, 2025)
- *“...el trabajar con respeto con todos los compañeros de trabajo, cumplir con las expectativas de la empresa, porque ahora hay reducción de personal...”* (OP2, 2025)
- *“...yo creo que aquí debe haber recreación para los trabajadores, como un día a la semana trabajar una hora menos, tener una reunión, dialogar, una especie de convivencia...”* (ADM2, 2025)
- *“...desea que haya un ambiente colaborativo en el área administrativa, con ajustes en la carga de trabajo, recursos...”* (ADM3, 2025)

Para finalizar este objetivo, se recalca la diferencia de percepciones y puntos de vista obtenidos de los trabajadores. Primero hay que reconocer que son operativos y administrativos, cumpliendo diferentes funciones y en entornos variados. Pero lo que se ha podido comprobar es que existen riesgos que en algunos casos no son aceptados, que no son tratados, y que no son comunicados. Existe una diferencia entre los riesgos determinados en el cuestionario del Ministerio de Trabajo, ahora con las preguntas más profundas que se han realizado a una muestra menor.

Se ha podido observar que hay situaciones que son riesgos, pero que algunos no los evidencian como tal, ya sea por desconocimiento o porque se han adaptado a un trabajo de este tipo. O casos que han respondido de manera positiva en un punto, para más adelante cambiar de opinión y mencionar un problema que están viviendo.

Y todo esto a la vez, impide también que la organización pueda elaborar ajustes en sus reglamentos o mejorar condiciones de trabajo. Se reconoce que cada persona es diferente, con problemas internos propios, pero se debería motivar que el trabajo sea un espacio que promueva el bienestar en todos ellos. Además, que toda acción e inversión que realice la organización en mejorar estas condiciones, se verá reflejada en sus resultados, desempeño y cumplimiento de metas.

### **Objetivo 3: Definir el rol que ejecuta el trabajador social en este problema de la empresa pública.**

En este último objetivo se aplicó una entrevista a un trabajador social, masculino, de 40 años, que tiene título de Trabajo Social y que lleva laborando en esta empresa por un periodo de 8 años. Todas las preguntas fueron enfocadas en su trayectoria, funciones y roles que asume para intervenir en los diferentes riesgos psicosociales detectados en esta empresa pública.

El primer punto que interesó conocer fue la trayectoria profesional que tiene y que le ha dado la oportunidad de evidenciar, prevenir y tratar estos riesgos en el ámbito laboral. Sobre lo cual se ha comentado que toda su trayectoria inicia en el 2012, siempre en lo laboral y lo público, recorriendo desde el Ministerio de Obras Públicas en Loja, por algunos meses en Quito y luego inicia su recorrido laboral en el MIES en Santo Domingo, hasta que llega a CNEL en 2017, sobre lo cual comenta:

- *“... ha sido una experiencia extraordinaria, obviamente nunca se termina de aprender, pero enfocado más en el área laboral siempre me ha gustado lo que es la medición de conflictos, entre empleadores como trabajadores, y por ende también entre servidores, y sus partes familiares...”* (TS, 2025)

Considerando los años que lleva trabajando en esta empresa, le ha permitido pasar por varios supervisores y cambios de política. Ante lo cual se le ha preguntado sobre el contexto laboral que vive:

- *“...toca esforzarse muchísimo, porque la verdad de la realidad de las instituciones públicas, carece de designación de recursos para las áreas de Trabajo Social y cristalizar el bienestar de las personas en lo laboral. Entonces ha tocado enfocarse desde lo personal, interactuar con otras redes de salud, de atención prioritaria, públicas y privadas para lograr los objetivos de trabajo social, porque la empresa no ofrece recursos económicos. Toca coordinar lastimosamente con otras instituciones, porque como trabajo social, no podemos dejar absueltos estos problemas, siempre hay que buscar alternativas de solución...”* (TS, 2025)

Analizando que el espacio laboral incide de gran manera en la vida de las personas, Urra (2013) confirma que este espacio tiene muchos riesgos que afecta el bienestar de las personas. Que desde la FITS se establece que el trabajador social debe buscar el cambio social en la población, resolver conflictos y promover el bienestar en los demás sujetos.

Teniendo ya en cuenta esta situación de empresa pública que se vive en esta investigación, se analiza cuáles son las principales funciones como trabajador social que cumple en esta institución, a lo que menciona:

- *“...primero abordar las problemáticas de forma integral, no solo la parte laboral, sino salud, educación y familia. Nosotros partimos de una ficha socioeconómica, se da seguimiento de caso, abordaje, diagnosticamos problemática y planificamos acciones para buscar alternativas y transformar la situación. También se tiene mediación de riesgos psicosociales como aplicar su respectivo cuestionario cada año. Y en base a estos resultados se planifica, interviene y trabaja conjuntamente con el médico ocupacional, en el área de seguridad y salud ocupacional...”* (TS, 2025)

De acuerdo a las respuestas de este profesional, la forma de intervenir es holística, sistémica, ya que desde el diagnóstico se indaga en el entorno familiar de cada trabajador. La importancia de fijarse en este entorno, es porque todo lo

que sucede en este espacio impacta en el desempeño y vida laboral. También menciona la mediación como una función importante en su trabajo y el coordinar con otras áreas de la entidad, siempre con el fin de alcanzar el bienestar de todos.

Esta respuesta concuerda con lo que indican Domenech y Gómez (1995) sobre el importante rol que tiene el trabajador social en el contexto laboral. Se menciona que es el encargado de atender problemas sobre el clima laboral, que diagnostica problemas, que atiende diferencia de roles, las demandas laborales, la falta de reconocimiento que algunos jefes pueden mostrar hacia su personal y otros problemas de esta estructura.

Otra cuestión que se indagó fue si su intervención se centra más en lo individual, grupal o comunitaria. A lo que el profesional recalzó:

- *“...intervenimos de forma individualizada, porque hay circunstancias adversas de las personas que presenta, como conflictos familiares, de intereses, y conlleva un sin número de factores. Además, las situaciones emocionales se intervienen de acuerdo a los niveles del test del Ministerio de Trabajo, si están rojo solo con la persona, si está naranja se hace de forma colectiva, reuniones, capacitaciones, concientizar y talleres para contrarrestar consecuencias graves...”* (TS, 2025)

Se reconoce en este punto que de acuerdo al caso que se intervenga, se tendrá que aplicar un método individual o grupal, así como en el requerimiento de confidencialidad y privacidad de información. Urra (2013) menciona su involucramiento en programas de desarrollo, de prestar asistencia, de gestionar relaciones, recursos, tratar riesgos, mejorar la calidad de vida de las personas y que la organización asuma la responsabilidad social hacia su personal.

En el primer objetivo se indagó sobre la presencia de riesgos psicosociales en esta empresa pública, pero ahora interesa conocer la percepción desde el trabajador social sobre esta realidad.

- *“...la parte económica es el punto fundamental, a veces se considera que existe un desorden de desconocimiento financiero...”* (TS, 2025)

- *“...en segundo plano tiene que ver muchísimo la situación familiar, hay conflictos y violencia intrafamiliar...” (TS, 2025)*
- *“...tercero el conflicto de relaciones interpersonales entre jefe inmediato, y subordinado que nos ha tocado trabajar muchísimo, el abuso de poder o conductas reacias a las órdenes que emite el jefe inmediato...” (TS, 2025)*
- *“...como cuarto punto diferencias de caracteres, por palabras que a veces se les va, por situaciones de exceso de confianza que han tenido...” (TS, 2025)*

Según la respuesta, muchos de los riesgos pueden darse por temas personales, por ejemplo, la parte económica de cada trabajador, el manejo de sus ingresos y gastos; así como cualquier situación que se genere negativa en el ámbito familiar. Y si a esto se le suma que existen conflictos entre jefes y subordinados o entre compañeros del mismo nivel jerárquico. Aquí se vuelve a indicar que aplica mediación, hablar entre las partes, e incluso llegar a los domicilios de los trabajadores en visitas.

Como indica IFIS Educación (2022), el ámbito laboral es complejo, con una gran variedad de elementos dinámicos que interactúan e influyen entre ellos. Y las consecuencias de no gestionar los riesgos laborales, no solo pueden causar una lesión física, sino problemas psicológicos, malas actitudes con compañeros y jefes, pérdida de motivación, conflictos, bajas en el rendimiento laboral y otros costos para la empresa, si no se atiende a tiempo.

Reconociendo que sí existen varios problemas en esta empresa pública, se le ha preguntado el trabajador social sobre los protocolos existentes en la empresa para abordar estos riesgos y el papel que cumple como profesional en este campo. Reconociendo que existen normas internas, regímenes que controlan más el tema de conflictos entre compañeros, pero en otros riesgos más complejos, se tiene que abordar desde la experiencia profesional.

- *“...si se tiene las normas de talento humano, el régimen disciplinario como última instancia o las correspondientes sanciones de acuerdo a las normativas internas. Pero en trabajo social siempre vamos a dar más*

*prioritario el diálogo, evitar que conlleve una sanción, buscar la mediación entre las partes, con las herramientas necesarias para una mejor tranquilidad...” (TS, 2025)*

Añadiendo en este punto que puede existir discrepancias entre lo que percibe el trabajador social y lo que identifican los trabajadores en general. Ya que, desde el objetivo segundo, el personal operativo y administrativo indica no recibir el apoyo necesario de esta área. Aunque desde el accionar del TS, lo que falta de fomentar en la empresa, es más apoyo de autoridades y recursos económicos.

Para tener más detalle, y como parte de sus funciones, se quiso conocer las estrategias o programas que ha implementado para mitigar e intervenir en estos riesgos.

- *“...primero el seguimiento de caso, se planifica, se elabora un plan de intervención como trabajo social. Este plan puede ser un diálogo que aplicamos como trabajo social clínico, hacemos terapia, viene el trabajador cada 15 días y conversamos, entendemos su situación, les dotamos de ciertas herramientas para que vaya moldeando cierto comportamiento y evitar conflictos...” (TS, 2025)*

Como menciona Juncal (2024) el trabajo social en lo laboral, es una importante alternativa para atender problemas y necesidades. Cumpliendo con roles desde la intervención, la prevención con medidas que reducen riesgos y un control y seguimiento que busca mejorar las condiciones de vida de estos trabajadores.

Así como también se cuestionó sobre la coordinación con otros actores dentro de la institución, ya sean psicólogos, médicos, y otras áreas de trabajo, para poder atender estas situaciones de riesgos. A lo cual confirman que trabajan con el IESS, el Ministerio de Salud o cualquier otra institución privada que de una atención especializada de acuerdo al caso.

- *“...en el plan de intervención se emite una referencia a psicología que puede ser en el IESS, puede ser en una institución privada, puede ser en el Ministerio de salud pública. Y cuando los factores son por algún tipo de adicción a bebidas alcohólicas o consumo de algún tipo de droga o estupefacientes, son enviados por medio de un plan de intervención al Ministerio de salud pública y luego trabajo social...” (TS, 2025)*

Aquí se puede hacer mención de la inclusión del trabajador social en el área de seguridad y salud ocupacional, donde se le permite coordinar con otros profesionales. Como indica Delgado (2023), que desde esta área puede ejecutar roles como consejero, mediador, educador y facilitador de recursos. Que puede proteger los niveles de vida, involucrarse en el área socioafectiva, lúdica, creativa y contar con el debido conocimiento legal en lo laboral.

Pero ante toda esta presión y responsabilidades que tiene, es interesante conocer también si la empresa como tal, apoya y reconoce la labor que ejecuta, toda su gestión para el bienestar laboral. A lo que mencionan que sus superiores no reconocen su trabajo, pero que todos los demás colaboradores que intervienen en casos, si son muy agradecidos ante las soluciones planteadas por este profesional.

- *“...hay que ser honesto, la empresa por lo general que va a reconocer, los altos directivos, no reconocen. Aquí lo que reconocen son los trabajadores de forma individual, luego de haber salido de un conflicto y una situación complicada, luego en ellos se ven diferentes, que han cambiado y buscado otro estilo de vida obviamente ellos sí, son bien agradecidos como uno como profesional de Trabajo Social...” (TS, 2025)*

Desde importantes organizaciones como la OMS y la OIT (2022), se determina que es responsabilidad de los gobiernos y empresas, que se toman las medidas pertinentes para abordar estos problemas y riesgos. Ya que el trabajo puede ser un amplificador de problemas sociales, por lo que se debe de proteger al personal.

Siguiendo con este tema del cambio en los trabajadores por medio de su intervención social, se les preguntó sobre los cambios que él ha observado en el personal, así como en la cultura organizacional de la entidad en cuestión. En este punto se respeta mucho la confidencialidad de los casos, pero de manera general se menciona lo siguiente:

- *“...se ha visto cambios extraordinarios porque se ha podido ver personas que se han agredido incluso y luego ahora son grandes amigos. Hay personas totalmente inmersas en un tipo de adicciones y ahora se encuentren bien tranquilos. Personas que están en conflicto de violencia intrafamiliar, las esposas, los niños menores de edad...”* (TS, 2025)

Entonces se puede ver según lo que relata el trabajador social, que se da seguimiento a los casos, que las personas quedan muy agradecidas por el cambio que perciben, por haber salido de situaciones problemáticas. Y este cambio se puede observar desde que se realiza una visita domiciliaria, o una entrevista, aborda el problema, interviene y logra transformar lo negativo.

Tal como se evidencia en el modelo ecológico, que se requiere intervenir desde lo micro hasta lo macro, desde los niveles y relaciones más interpersonales y cercanas, hasta entornos en los que el sujeto puede no tener un rol activo, pero que sigue viéndose afectado. Como en el caso de la cultura, ideologías y política (Bronfenbrenner, 1987). Respecto a este último factor, tiene relación directa con el estudio, ya que se trata de una empresa pública, que se ve directamente impactada por las decisiones y cambios en autoridades.

Pero se comprende que no siempre es sencillo realizar todas estas intervenciones, debido a esto se confirmó con el trabajador social sobre posibles cambios a la intervención actual que se tiene en la empresa. Y desde su experiencia, ha indicado algunas de las principales limitaciones que tiene en la gestión de estos riesgos.

- *“...nosotros somos agentes de desarrollo, pero las políticas públicas no son adecuadas, no prestan las facilidades para intervenir. Si se encuentra*

*un caso de violencia intrafamiliar o un problema psicológico, la empresa no cuenta con un psicólogo...” (TS, 2025)*

- *“...externamente si se va al MIES existe, pero solo para grupos vulnerables y no para todo trabajador, si va a un centro de salud y es asegurado lo envían al IESS, pero aquí no hay, pasa todo congestionado, o solo con psicólogos educativos y clínicos que no atienden todos los casos...” (TS, 2025)*
- *“...hemos tenido compañeros que han intentado suicidarse y debe ser valorado por un psiquiatra, pero si va al IESS no cuentan con este profesional, y ahí se debe buscar uno particular, pero es muy costoso...” (TS, 2025)*
- *“...otra limitación es la falta de recursos, muchas veces el trabajo se lo hace por vocación, y toca buscar soluciones y alternativas. Toca llevarlo personalmente a un centro de salud cercano, aplicar protocolos. Aquí no se tiene una caja de ahorros para gastos en estos problemas. Toca meter la mano al bolsillo y sacar para los gastos. Antes se asignaba a trabajo social 200 o 300\$ para emergencias y luego se justificaba con facturas, pero ahora están quitando estos recursos. Las autoridades no dan mucha importancia a esta área...” (TS, 2025)*

Un punto que menciona el trabajador social, es la carencia de políticas públicas o de que sean eficientes las actuales medidas del gobierno. Lo mismo se confirma en las leyes actuales, que no hacen gran mención sobre el rol o importancia que tiene esta área social en las empresas (Secretaría Nacional de Planificación, 2024). Todas las leyes y decretos, se enfocan en prevenir riesgos, fomentar la salud laboral, las condiciones, pero no define que debe existir un trabajador social para cumplir este cambio.

Según las propias percepciones del trabajador social, se observan varias limitantes y retos que se debe saber solucionar en el momento dado. Eso también se observa en la falta de recursos económicos, materiales, un vehículo. Causando esto a la vez que esta disciplina, que es netamente operativa, se

convierta cada vez más en administrativa, solo pasando en oficina, cuando en realidad deberían estar en campo, movilizándose.

De la mano con el punto anterior, se cuestionó sobre las sugerencias que se tiene para mejorar o fortalecer la intervención que ya se está ejecutando en la actualidad.

- *“...el TS sin el apoyo de las diferentes áreas en lo laboral, es imposible. Debería haber un aporte más minucioso, significativo, asignar recursos, elaborar proyectos. Las encuestas quedan solo en su aplicación, pero de ahí salen más necesidades, que por falta de recursos no se elaboran los programas o proyectos. Entonces esto se solo se cumple por normativa, pero no por el bienestar de la persona...”* (TS, 2025)

Incluso se indica que, como área, solo se hace lo mínimo y queda mucho por hacer, que, si se tiene jefes que apoyen, recursos o herramientas, no pueden intervenir. Incluso esta sede tiene agencias en otros cantones y provincias, por lo que se requiere movilización. Y que muchas veces de que sirve el conocer los riesgos, si no se va a intervenir y actuar sobre ellos. Pero aun así como área tratan de seguir luchando, de buscar alternativas de solución, e ir ajustando metodologías para su intervención profesional.

En la intervención de riesgos psicosociales, se debe hacer un análisis integral de todo el trabajo, y para esto se requiere de la presencia del trabajador social. En estas evaluaciones integrales que se requiere, como indican Ordoñez, Luy y Merino (2023), se tiene que ver los equipos con los que se trabaja, el ambiente, la cultura organizacional, la posibilidad que tienen las personas de desarrollar sus carreras, de tener mejores oportunidades, de compartir valores. Pero todos estos factores se ven afectados cuando las jornadas son cada vez más extensas, cuando no se capacita, cuando no existe apoyo de parte de los jefes inmediatos o autoridades mayores en este caso de empresa pública. Se puede tener un bajo desempeño que ya se ha ido comprobando en las respuestas del personal, en el incumplimiento de metas y en fuga de personal talentoso.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Al finalizar este trabajo de investigación, se ha podido resolver el objetivo general que fue el analizar la influencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores en una empresa pública de Santo Domingo. Para lo cual se apoyó en la aplicación de un cuestionario cuantitativo de estos riesgos generado por el Ministerio de Trabajo, a una muestra de 313 trabajadores. Así como una entrevista cualitativa a 4 operativos y 4 administrativos de diferentes áreas todos, para obtener mayor conocimiento en cuanto a la afectación de estos riesgos en su desempeño laboral.

De acuerdo al primer objetivo que se centró en conocer los factores de riesgos psicosociales que afectan a estos trabajadores, se tuvo una división de estos problemas de acuerdo a 8 dimensiones. De las cuales se puede confirmar que en breves detalles la empresa se encuentra en un nivel bajo y medio. Pero también se debe prestar atención concretamente a 3 dimensiones que tienen un riesgo bajo, las cuales son la de acoso laboral (5,75%), la de condiciones de trabajo (5,43%) y la de recuperación o descanso (2,56%).

Estas dimensiones se deben prestar atención, porque a pesar que el trabajo sea la base de una economía y del bienestar de las personas, también se debe promover la reposición de energía del desgaste de toda la jornada de trabajo diaria, semanal, mensual y anual que va acumulando el trabajador. Así como estar libre de cualquier acoso, abuso, que humille y degrade a la persona, y contar con todas las condiciones justas y dignas del trabajo, desde lo ergonómico de una silla, la seguridad, lo psicosocial, la salud y todo lo que pueda impactar en el trabajador.

Siguiendo con el segundo objetivo, que trata de comprender las consecuencias que estos riesgos psicosociales provocan en el desempeño laboral, se abordó percepciones desde lo interno de una oficina administrativa, hasta los trabajos de campo que realizan los operarios. En términos superficiales

se ha observado en primera instancia que recalcan como una buena experiencia el tener este empleo en una empresa pública de su cantón, aunque también reconocen que es un trabajo un poco politizado. Mencionan también la carga laboral que tienen que cumplir, el miedo e inseguridad que tienen por los delitos cometidos en la actualidad, el cambio constante de directivos que se tiene, así como el lidiar con la ciudadanía y sus amenazas.

Sobre las condiciones laborales, si determinan que la jornada laboral puede ser un poco más extensa que lo estipulado en sus contratos, pero que por disposiciones y despidos que actualmente está realizando el gobierno, deben dar un poco más, como ellos mencionan. Añadiendo a esto que este personal no cuenta con autonomía o poder de decisión sobre su puesto, ya que el trabajo que cumplen ya son procesos y metas establecidas a nivel regional y nacional.

Y desde aquí ya se ve repercusiones en el desempeño laboral, en sentir cansancio físico y mental, y además en afectaciones de su vida familiar y social, cuando se habla de doble presencia, de no poder separar su vida laboral de la personal o familiar. O en el nivel de cumplimiento de sus metas, de concentrarse, de estar motivados todos los días en ir a su puesto de trabajo.

Los trabajadores van notando mayor presión y ritmos de trabajo que requiere bastante concentración, procesos demandantes y dependencia de otras áreas para cumplir con sus funciones. Incluso llegando a vivir en unos cuantos casos, un poco de acoso laboral de parte de jefes inmediatos. Y una leve repercusión en su estado de salud como mencionaron sobre problemas de espalda, de vista, y de mala alimentación y descanso que no siempre alcanzan.

Por este motivo han empezado a realizar estrategias a nivel de grupo o individual para sobrellevar la presión laboral, como oraciones, comunicación con compañeros, apoyo en Dios, planificar las tareas a diario y empatía entre todos. Aunque hace falta que se comente estas situaciones de riesgo con los jefes, que busquen ayuda en el trabajador social, a pesar que los pocos que lo han hecho no han recibido el apoyo deseado. Por eso sugieren hacer revisiones a sus áreas de trabajo, planificar, comunicar, que se cumplan las políticas, que existan recursos, respeto, actividades de recreación y manejo más eficiente con los clientes.

Y respecto al tercer objetivo, que se enfocó en definir el rol que ejecuta el trabajador social en esta empresa, quien, con sus varios años de experiencia en lo laboral, recalca la evidente carencia de recursos en el área de trabajo social en las empresas públicas. Lo cual puede limitar su intervención y dejar casos sueltos. Su responsabilidad es abordar todo problema de forma integral, desde fichas socioeconómicas, seguimiento de casos, diagnósticos, planificar acciones para transformar la situación.

Desde su trabajo reconoce un método individual de trabajo debido a conflictos muy personales que se requiere confidencialidad. Evidenciando que lo que más afecta al personal, es la parte económica, las situaciones conflictivas de la familia, las relaciones con jefes por abuso de poder y cualquier otra diferencia de conductas con compañeros. A lo que el trabajador social menciona, que él se encarga de mediar entre las partes, de seguir las normas internas, aunque antes de sancionar o aplicar el régimen disciplinario, primero se busca el diálogo.

Se trata de apoyar en el médico de la empresa, pero en su mayoría se coordina con el IESS y otros ministerios para buscar atención para los trabajadores, aunque no siempre es posible por los reglamentos que cada institución debe cumplir. Todo lo cual se puede relacionar con el hecho de que no tiene apoyo o reconocimiento de parte de sus jefes.

Comenta también que algunos trabajadores quedan agradecidos de su intervención, que ha visto cambios positivos, a pesar de que siente que no cumple a cabalidad su trabajo por la falta de políticas, de recursos económicos, de profesionales e instituciones que apoyen. Lo cual causa que el trabajo social se convierta más en una actividad de oficina y no de campo como debería ser para atender todos los casos.

## **RECOMENDACIONES**

Considerando las conclusiones a las que se han podido llegar en este estudio, se recomienda que a pesar de que sea una empresa pública, con órdenes a nivel nacional, se trate de tener mayor autonomía y decisiones a nivel de sede, o a nivel de cada área de trabajo. Que ya sea iniciativa propia de cada supervisor, jefe y del propio trabajador social, el generar actividades, que más allá de hablar de costos económicos, sean simplemente de integración en los mismos espacios con los que cuenta la empresa.

Se recomienda también que de la mano de la intervención social, se tenga el compromiso de los jefes de áreas, que como líderes fomenten un mejor ambiente de trabajo, y que ellos se preocupen por el personal a su cargo, de reconocer estos riesgos de más cerca, evidenciando que existen muchas situaciones internas u ocultas en el diario laboral.

Se recomienda mejores canales de comunicación, ya sean reuniones grupales o individuales, para comentar estas situaciones, que tal vez apenas ahora en una entrevista pudieron comentar los trabajadores.

Se recomienda a los trabajadores notificar cualquier riesgo o situación que pueda causar un accidente en el trabajo, para evitar mayores consecuencias.

Se recomienda a los jefes inmediatos que asumen sus roles de apoyo para el personal subordinado en cada área, ya que al no contar con mayor autonomía, se pueda por lo menos establecer mejores relaciones y ambiente de confianza en el trabajo.

Se recomienda que con los resultados obtenidos, se pueden crear planes de intervención, tanto de parte de la empresa pública, como de otros estudiantes que indaguen en esta rama de estudio o del mismo cantón.

## Bibliografía:

- Agatowska, A. (2024). *www.es.weforum.org*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2024/01/como-afrontar-la-creciente-crisis-de-salud-mental-de-los-trabajadores/>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2022). *www.osha.europa.eu*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Asamblea General ONU. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Código de Trabajo*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). *Decreto Ejecutivo 255 - Reglamento de Higiene y Seguridad*. Quito.
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 54-60.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F. (1996). The substantive nature of job performance variability. . En K. Murphy, *Individual differences and behavior in organizations*. San Francisco: Jose-Bass.
- Carvo, M. (2024). *Influencia del factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa minera de Ayacucho-2023*. Perú: Universidad Continental.
- Chevez, N. (2021). *El rol del trabajador social según la concepción empresarial del autor García del Junco*. Machala: UTMACH.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

- Chumpén, A. (2024). "Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023". *REDILAT Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2065-2084.
- Delgado, L. (2023). *El perfil del profesional en Trabajo Social en el área de seguridad y salud ocupacional en una empresa metalmeccánica privada del cantón Guayaquil, en el año 2023*. Guayaquil: UCSG.
- Diario El Economista. (2023). *www.eleconomista.com.mx*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Top-10-Los-paises-de-America-Latina-con-mayores-niveles-de-estres-laboral-20230722-0010.html>
- Diario El Universo. (2023). *www.eluniverso.com*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/el-43-de-trabajadores-hace-lo-minimo-esperado-esto-es-parte-del-desgaste-laboral-y-salud-mental-que-son-principales-desafios-en-ecuador-revelan-estudios-nota/>
- Diario Primicias. (2025). *Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador*. Obtenido de [https://revistagestion.primicias.ec/cifras/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador?utm\\_source=chatgpt.com](https://revistagestion.primicias.ec/cifras/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador?utm_source=chatgpt.com)
- Díaz, M., Chávez, J., Castillo, L., Marquez, D., Tantajulca, J., & Santamaría, D. (2023). Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. *Revista Cuidarte*.
- Domenech, Y., & Gómez, J. (1995). Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada. *Revista Académica Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*.
- Forni, P., & De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista Mexicana de Psicología*.
- GAD Municipal del cantón Santo Domingo. (2024). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Santo Domingo.

- González, A., Molina, R., López, A., & López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*.
- Haro, A., Chisag, E., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. *REDILAC Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Hermosa, A. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Psicología y Salud*, 167-176.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill: México.
- Hernández, M., & Sánchez, L. (2023). Análisis de Riesgos Psicosociales y Factores Laborales: Identificación y Prevención . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8434-8450.
- IFIS Educación. (2022). *El trabajo y su impacto en la salud mental*. Obtenido de <https://www.ifiseducacion.com/blog/el-trabajo-y-su-impacto-en-la-salud-mental/>
- Juncal, J. (2024). *La Intervención del Trabajador Social frente a los Riesgos Laborales en los trabajadores de la EERSSA de la ciudad de Loja* . Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Laborde, A. (2025). *Las mujeres con síntomas de depresión más que triplican a los hombres en Chile*. Obtenido de [https://elpais.com/chile/2025-05-27/las-mujeres-con-sintomas-de-depresion-mas-que-triplican-a-los-hombres-en-chile.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://elpais.com/chile/2025-05-27/las-mujeres-con-sintomas-de-depresion-mas-que-triplican-a-los-hombres-en-chile.html?utm_source=chatgpt.com)
- Llanos, M., & Caicedo, C. (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. *ECA Sinergia*, 35-57.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito.

- Morales, K. (2022). *Factores psicosociales y desempeño laboral del personal de una compañía de seguridad informática de la ciudad de Quito periodo enero-abril 2022*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Navarro, P. (2019). *Factores psicosociales de riesgo y protección de la salud y bienestar entre los profesionales del transporte sanitario*. España: Universidad de Girona.
- Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. España: Gobierno Vasco.
- OIT. (2006). *C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra.
- OMS, & OIT. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
- OPS. (2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Ordoñez, S., Luy, W., & Merino, J. (2023). Los factores de riesgos psicosociales y como inciden en la satisfacción laboral. *Digital Publisher 593 CEIT*, 248-261.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*,. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Organización Internacional de Normalización ISO. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (1981). *C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores*. Ginebra.

- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). *Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/resource/psychosocial-risks-and-stress-work>
- Organización Ludus Global. (2023). *Riesgos psicosociales en el trabajo: estadísticas y consecuencias*. Obtenido de <https://www.ludusglobal.com/blog/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-estadisticas-y-consecuencias>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2022). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwwO20BhCJARIsAAnTIVQ-C7yxl\\_AY6kMG57aROz4JhQbh9G9dPPKqY4ZMmoSVLOQjqRmNmQaAiBYEALw\\_wcB](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwwO20BhCJARIsAAnTIVQ-C7yxl_AY6kMG57aROz4JhQbh9G9dPPKqY4ZMmoSVLOQjqRmNmQaAiBYEALw_wcB)
- Ortega, J. (2022). *Análisis de los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la ciudad de Bucaramanga*. Colombia: Corporación Universitaria Minuto De Dios .
- Palacios, G. (2016). La codificación Axial, innovación metodológica . *RECIE Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 497-509.
- Palacios, L., Cortez, C., Cueva, M., & Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 470-484.
- Pardo, L., & Arteaga, P. (2001). *Gestión social del talento humano*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revistas Académicas UCOL*.

- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Sánchez, A. (2023). *Intervención de trabajo social en riesgos laborales de la empresa Avesca – Pronaca en Tambillo. Periodo junio-noviembre 2022*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Sánchez, C. (2024). *Empleados más libres, pero más estresados: así ha cambiado el mundo del trabajo en los últimos 10 años*. Obtenido de [https://elpais.com/economia/negocios/2024-09-14/empleados-mas-libres-pero-mas-estresados-asi-ha-cambiado-el-mundo-del-trabajo-en-los-ultimos-10-anos.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://elpais.com/economia/negocios/2024-09-14/empleados-mas-libres-pero-mas-estresados-asi-ha-cambiado-el-mundo-del-trabajo-en-los-ultimos-10-anos.html?utm_source=chatgpt.com)
- Secretaría Nacional de Planificación. (2023). *Agenda de Coordinación Zonal 4*.
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025*. Quito.
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2022). *Factores y riesgos psicosociales del trabajo*. Argentina.
- Torres, F. (2025). Riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los/as trabajadores/as en una Casa de Salud de la ciudad de Quito. *ARANDU UTIC Revista Científica Internacional*.
- UCSG. (2017). *Dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Guayaquil.
- Universidad IEU México. (2019). *La importancia de la salud mental*. Obtenido de <https://ieu.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-de-la-salud-mental-laboral/>
- Urra, M. (2013). Trabajo social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Revista Hojas y Hablas*, 91-96.

## ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Entrevista semiestructurada para trabajadores

Edad:

Sexo:

Área o departamento de trabajo:

Tiempo en la empresa:

---

#### PREGUNTAS DE APERTURA

1. ¿Podría contarme brevemente en qué consiste su trabajo en esta empresa pública?
2. ¿Cómo describiría su experiencia laboral general aquí?

---

#### EJE 1: Percepción sobre los factores de riesgo psicosocial

3. ¿Ha sentido que en su lugar de trabajo existen situaciones que generan malestar emocional o estrés? ¿Cuáles?
4. ¿Cómo describiría las condiciones laborales (horarios, carga de trabajo, recursos, ambiente)?
5. ¿Considera que tiene suficiente margen de decisión y autonomía sobre su trabajo?

---

#### EJE 2: Consecuencias percibidas en el desempeño laboral

6. ¿Ha notado que las condiciones psicosociales del trabajo han afectado su desempeño laboral? ¿De qué manera?
7. ¿Ha sentido dificultades para concentrarse, mantener la motivación o cumplir metas laborales debido al ambiente o condiciones laborales?
8. ¿Considera que la presión del ritmo o carga de trabajo influye en la calidad o cantidad del trabajo que realiza?

---

#### EJE 3: Experiencias relacionadas con riesgos específicos

9. ¿Ha presenciado o vivido situaciones de acoso laboral o sexual? ¿Cómo ha afectado esto su desempeño o bienestar?
  10. En relación a la doble presencia (trabajo remunerado y responsabilidades familiares), ¿cree que esto ha influido en su rendimiento laboral o salud emocional?
  11. ¿Cómo describiría su estado de salud general? ¿Cree que su trabajo ha tenido un impacto en ella?
  12. ¿Siente que tiene tiempo y posibilidades de recuperarse física o mentalmente después de la jornada laboral?
- 

#### **EJE 4: Significados y estrategias personales**

13. ¿Qué estrategias personales utiliza para sobrellevar las situaciones de riesgo psicosocial en el trabajo?
  14. ¿Ha solicitado apoyo profesional o ha hablado con alguien sobre estas situaciones? ¿Cómo fue la respuesta?
- 

#### **CIERRE**

15. ¿Qué cambios considera necesarios para que su desempeño laboral no se vea afectado por estos factores?
16. ¿Desea agregar algo más sobre su experiencia o percepción del ambiente laboral?



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## Entrevista al Trabajador Social

---

### I. Introducción y apertura

- Agradecimiento por su tiempo y disposición.
  - Explicación del objetivo de la entrevista y del estudio.
  - Garantía de confidencialidad y uso académico de la información.
- 

### II. Preguntas de apertura

1. ¿Podría contarnos brevemente cuál es su trayectoria profesional y cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?
  2. ¿Cómo describiría el contexto laboral general de esta empresa desde su experiencia como profesional de Trabajo Social?
- 

### III. Eje 1: Rol del trabajador social dentro de la empresa

3. ¿Cuáles son sus principales funciones como Trabajador/a Social en esta institución?
  4. ¿Su rol está más orientado a la intervención individual, grupal, comunitaria o institucional? ¿Cómo se equilibra ese enfoque?
- 

### IV. Eje 2: Intervención frente a riesgos psicosociales

5. ¿Qué tipo de riesgos psicosociales ha identificado en esta empresa? (ej. acoso, carga laboral, doble presencia, etc.)
  6. ¿Existen protocolos institucionales para abordar estos riesgos? ¿Qué papel cumple usted en su aplicación?
  7. ¿Qué estrategias o programas se han implementado desde su rol para mitigar o intervenir frente a estos riesgos?
- 

### V. Eje 3: Coordinación interprofesional y apoyo institucional

8. ¿Cómo se coordina con otros actores institucionales (RRHH, psicólogos, médicos, jefaturas) para atender situaciones vinculadas a estos factores de riesgo?

9. ¿La empresa reconoce y apoya su trabajo en la gestión del bienestar laboral?  
¿De qué manera?
- 

#### **VI. Eje 4: Resultados, limitaciones y propuestas**

10. ¿Qué cambios ha logrado observar en los trabajadores o en la cultura organizacional como resultado de sus intervenciones?
11. ¿Cuáles considera que son las principales limitaciones para gestionar eficazmente los riesgos psicosociales desde su rol?
12. ¿Qué sugerencias haría para fortalecer la intervención del Trabajo Social en contextos laborales como este?
- 

#### **VII. Cierre**

13. ¿Desea compartir alguna reflexión final sobre el rol del Trabajo Social en el ámbito laboral y frente a los riesgos psicosociales?



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Maria Fernanda [redacted] con cédula de identidad # 0102345678 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Sto. Dgo. , 07 de agosto del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, José Alejandro Vargas Benítez con cédula de identidad # 1112345986 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Sto. Dgo., 07 de agosto del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Jefferson Edoardo ~~Ramiro Benítez~~ con cédula de identidad # 0918765432 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Sto. Djo., 06 de agosto del 2025




UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Peter  con cédula de identidad # 1717995140 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.



FIRMA

Ciudad Sto. Dgo., 04 agosto del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Niviana ~~[scribble]~~ con cédula de identidad # 171030298 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Santo Domingo, 07 agosto del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, William Javier con cédula de identidad # 1210882449 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Santo Domingo, 05 agosto del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Sandra ~~del~~ ..... con cédula de identidad # 1711817807 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.



FIRMA

Ciudad 5, 08 del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, .....~~.....~~..... con cédula de identidad  
# 1720717416 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido  
entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante  
Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio  
investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad SANTO DOMINGO 5 AGOSTO del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento Informado para participantes de la investigación "Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2024"

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Carlos Antonio [Firma] con cédula de identidad #1104292899.....he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy a entregar al estudiante Ramiro Alejandro Vargas Benítez, va a ser manejada netamente para un estudio investigativo por su proceso de titulación. En el cual yo he decidido apoyar y participar.

FIRMA

Ciudad Sto. Dgo , 06 agosto del 2025

Objetivo	Variables o categorías	Definición conceptual	Subvariables	Indicadores de la subcategoría
<p><b>Determinar los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de esta empresa pública</b></p>	<p><b>Riesgos Psicosociales</b></p>	<p>Son riesgos psicosociales aquellos aspectos de la organización del trabajo, del contenido del trabajo y del entorno social del trabajo que pueden tener un efecto nocivo para la salud y el bienestar de los trabajadores (OIT, 1984). Algunos autores identifican las siguientes categorías de riesgos psicosociales en el trabajo: Carga y ritmo de trabajo Desarrollo de competencias Liderazgo Margen de acción y control Organización del Trabajo Recuperación Soporte y Apoyo Estrés Organizacional Salud Mental y Emocional</p>	<p><b>Carga y ritmo de trabajo</b></p>	<p>Percepción sobre las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de clientes). Nivel de decisión respecto al ritmo de trabajo en sus actividades. Frecuencia de estrés en las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas. Cantidad de tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral</p>
			<p><b>Desarrollo de competencias</b></p>	<p>Cantidad de conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado. Acceso a adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo. Acceso a un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas. Presencia de evaluación objetiva y periódicamente las actividades que realizo.</p>
			<p><b>Liderazgo</b></p>	<p>Existencia de reconocimiento y crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos. Presencia de un jefe inmediato que esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo. Existencia de metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades. Existe una intervencion, brindan apoyo, soporte o se preocupan cuando tengo demasiado trabajo que realizar. Acceso a suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo. Nivel de consideración del equipo de trabajo, y de las decisiones que pueden afectar a todos.</p>

			<p><b>Margen de acción y control</b></p> <p>Existencia de espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.          Acceso a realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.          Frecuencia de cuando mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.          Acceso a aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo</p>
			<p><b>Organización del Trabajo</b></p> <p>Percepción de las formas de comunicación          Frecuencia en la que se informa de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores. Existencia de respeto y consideración de las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.          Cantidad de reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.          Porcentaje de claridad en las metas y objetivos en mi trabajo.          Disponibilidad de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo</p>
			<p><b>Recuperación</b></p> <p>Nivel de energía como para realizar otras actividades.          Acceso a realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.          Cantidad de tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.          Acceso a un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.          Cantidad de días que siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.</p>

			<b>Soporte y Apoyo</b>	<p>Grado de organización del trabajo para fomentar la colaboración de equipo y el diálogo.</p> <p>Percepción de compañerismo y bienestar con los colegas.</p> <p>Disponibilidad de apoyo para trabajadores sustitutos o con discapacidad/enfermedad.</p> <p>Disponibilidad de ayuda técnica y administrativa. Acceso a atención médica y psicológica en situaciones de crisis o rehabilitación</p>
--	--	--	------------------------	--

			<p><b>Estrés Organizacional</b></p>	<p>Nivel de igualdad en el trato independientemente de la edad.  Cumplimiento de directrices y metas autoimpuestas dentro de la jornada laboral.  Percepción de buen ambiente laboral.  Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el trabajo.  Nivel de aceptación y valoración en el trabajo.  Accesibilidad de los espacios físicos para personas con discapacidad.  Percepción de ausencia de amenazas y maltratos en el trabajo.  Estabilidad percibida frente a cambios en el trabajo.  Ausencia de conductas sexuales inapropiadas en el trabajo.  Impacto del trabajo en la salud física y mental.  Facilidad para relajarse fuera del horario laboral.  Influencia de problemas personales en el desempeño laboral. Adecuación de instalaciones y equipos para la prevención de accidentes y enfermedades.  Ausencia de acoso sexual en el trabajo.</p>
--	--	--	-------------------------------------	--

			<b>Salud Mental y Emocional</b>	<p>Facilidad para solucionar problemas familiares y personales en el trabajo. Ausencia de conflictos y rumores estresantes en el trabajo. Grado de equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Nivel de orgullo de trabajar en la empresa. Respeto a la diversidad de ideología, política, religión, nacionalidad y orientación sexual. Valoración y motivación derivada del trabajo y aportes realizados. Ausencia de sentimiento de culpa al no estar trabajando. Ausencia de espacios exclusivos que generen malestar en el ambiente laboral. Capacidad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre. Percepción de salud física y mental</p>
Comprender las consecuencias en el desempeño laboral de estos riesgos psicosociales en los trabajadores según su percepción	<b>Desempeño laboral</b>	<p>Conductas y acciones sobresalientes que permiten alcanzar metas y éxito. Hay 8 elementos que se deben considerar en el desempeño laboral: Dominio de tareas concretas de cada puesto Capacidad de cada empleado para cumplir con las tareas Habilidades generales y específicas a cada trabajo Comunicación Disciplina Grado de apoyo y colaboración Supervisión Administración (Campbell, Gasser, &amp; Oswald, 1996)</p>	<b>Dominio de tareas concretas de cada puesto</b>	<p>Nivel de conocimiento técnico sobre las funciones del puesto. Grado de cumplimiento de las tareas asignadas. Capacidad para resolver problemas relacionados con sus funciones.</p>
			<b>Capacidad de cada empleado para cumplir con las tareas</b>	<p>Tiempo promedio para ejecutar las tareas asignadas. Porcentaje de tareas completadas a tiempo. Nivel de autonomía en el cumplimiento de responsabilidades.</p>
			<b>Habilidades generales y específicas a cada trabajo</b>	<p>Manejo de herramientas o tecnologías específicas del puesto. Capacidad para adaptarse a nuevas tareas o cambios en el rol. Aplicación de conocimientos técnicos y habilidades blandas en el trabajo.</p>
			<b>Comunicación</b>	<p>Claridad en la transmisión de ideas e instrucciones. Frecuencia y calidad de la comunicación con compañeros y supervisores. Capacidad para recibir y ofrecer retroalimentación de forma efectiva.</p>

			<b>Disciplina</b>	Puntualidad en la llegada al trabajo y cumplimiento de horarios. Nivel de cumplimiento de normas y políticas organizacionales. Comportamiento profesional y actitud frente a la autoridad.
			<b>Grado de apoyo y colaboración</b>	Participación en tareas grupales o proyectos colaborativos. Disposición para ayudar a compañeros en la resolución de problemas. Capacidad para trabajar en equipo y generar un clima de cooperación.
Definir el rol que ejecuta el trabajador social en este problema de la empresa pública	<b>Rol del trabajador social</b>	El rol del trabajador social se entiende como la labor profesional que busca promover el cambio social, el desarrollo y la cohesión social, así como el fortalecimiento y la liberación de las personas. Este profesional interviene para facilitar el bienestar y mejorar las condiciones de vida de individuos, familias y comunidades mediante la aplicación de conocimientos científicos y prácticos. Además, actúa como mediador, organizador comunitario y agente de intervención en contextos de vulnerabilidad, apoyando la justicia social y el acceso a recursos esenciales (FITS, 2014).	<b>Identificación y diagnóstico de riesgos</b>	Evaluaciones Identificación de factores de riesgo Participación de trabajadores en técnicas a aplicar
			<b>Intervención y prevención</b>	Programas, talleres de prevención Reducción de riesgos reportados en conflictos Promoción de un ambiente laboral saludable Políticas de bienestar
			<b>Mediación y gestión de conflictos</b>	Conflictos atendidos Efectividad en la resolución de conflictos Mejora del clima organizacional Reducción de tasas de rotación y ausentismo
			<b>Apoyo emocional y psicológico</b>	Asesoría y acompañamiento brindado Satisfacción del personal con servicios de apoyo psicosocial Seguimiento en situación de riesgo



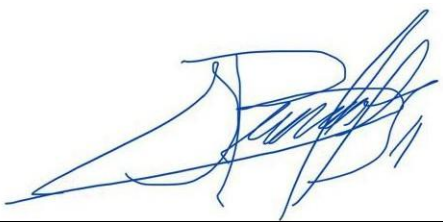
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vargas Benítez Ramiro Alejandro**, con C.C: **2300480023** autor del trabajo de titulación: **Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2025**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **02 de septiembre de 2025**

f. 

Nombre: **Vargas Benítez Ramiro Alejandro**

C.C: **2300480023**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2025		
<b>AUTOR(ES)</b>	Vargas Benítez Ramiro Alejandro		
<b>REVISOR/TUTOR</b>	Lic. Julio Beccar, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia. Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	02 de septiembre de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	112
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Laboral, protección, social		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	factores de riesgos psicosociales, empresa pública, trabajador social, desempeño laboral.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente documento busca determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral según la percepción de trabajadores de una empresa pública de Santo Domingo en el año 2025, buscando comprender las relaciones y dinámicas existentes y el impacto en el ámbito laboral. apoyándose en la teoría ecológica de Bronfenbrenner, se diseñó una metodología de enfoque mixto, con un método secuencial, un tipo descriptivo y un nivel básico, aplicando entrevistas a 4 trabajadores operativos, 4 administrativos, 1 trabajador social y un cuestionario de riesgos a 313 trabajadores. Se concluye que los riesgos más presentes son en acoso laboral, descanso y condiciones de trabajo. Lo cual se evidencia en cansancio, poca autonomía y margen de decisión, con presiones de los altos mandos politizados y que desmotivan su correcto desempeño. Evidenciando que para proteger su bienestar desarrollan estrategias propias, ya que no sienten que el área de trabajo social les apoya lo suficiente, por falta de recursos e intervenciones profesionales.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-988580774	E-mail: ramiro.vargas@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez Christopher		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206		
	<b>E-mail:</b> cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			