

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores
de una empresa industrial del cantón Quito, en el año 2025**

AUTORA:

Guañuna Sánchez Mariel Carolina

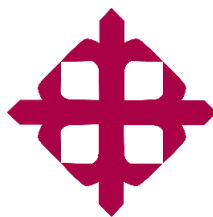
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título
de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Lcda. León Nevárez, Roxana Del Rocio Mgs.

Guayaquil-Ecuador

5 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 **GUAÑUNA SÁNCHEZ MARIEL CAROLINA**, como requerimiento para la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**.

TUTORA

f. 

Lcda. León Nevárez, Roxana Del Rocio Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. 

Lcda. Navarro, Vilma St.Omer PhD.

Guayaquil, al 5 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, **GUAÑUNA SÁNCHEZ MARIEL CAROLINA**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: “**Factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores de una empresa industrial del cantón Quito, en el año 2025**”, previo a la obtención del título de **Trabajadora 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, al 5 del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR (A)

f. _____

Guañuna Sánchez Mariel Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **GUAÑUNA SÁNCHEZ MARIEL CAROLINA**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores de una empresa industrial del cantón Quito, en el año 2025”**, previo a la obtención del título de **Trabajadora Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.


Guayaquil, al 5 del mes de septiembre del año 2025

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____

Guañuna Sánchez Mariel Carolina

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

TIC MARIEL CAROLINA GUAÑUÑA SANCHEZ

1%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas (ignorado)
< 1% entre las fuentes mencionadas (ignorado)

2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
9% Textos potencialmente generados por IA (ignorado)

Nombre del documento: TIC MARIEL CAROLINA GUAÑUÑA SANCHEZ.docx ID del documento: 10a0fd30e17fd17c75cfb87d76e99cece620506e Tamaño del documento original: 1,96 MB	Depositante: Roxana del Rocio León Nevarez Fecha de depósito: 15/10/2025 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 15/10/2025	Número de palabras: 29.160 Número de caracteres: 197.052
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Firma estudiante



f. _____

Guañuna Sánchez Mariel Carolina

Firma Docentes



Lcda. Roxana León Nevárez
TUTORA



Lcdo. Cristopher Muñoz Sánchez
COORDINADOR UIC A2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco:

A Dios, por ser mi guía en este camino, por la darme la fortaleza en cada paso difícil y la serenidad para no rendirme.

A mis amados padres siempre, por ese amor infinito, por sus palabras de aliento, aunque ya no están presentes, sé que desde el cielo son el pilar más firme en mi vida.

A mi querido hijo Mateo, por ser mi soporte, mi inspiración y el motivo de cada esfuerzo, Gracias hijo por darme esa valentía de construir un mejor futuro para los dos.

A mi familia, por su apoyo incondicional, la confianza y fe que depositaron en mí. Por estar presentes en esta etapa académica de mi vida.

A mi tutora y docentes, por su apoyo, orientación, enseñanzas, esfuerzo y dedicación en todo este proceso.

Guañuna Sánchez Mariel Carolina

DEDICATORIA

A mis amados padres, que desde el cielo me siguen guiando con su luz. Gracias infinitas por creer en mí, por enseñarme la humildad la fe.

Se que ya no están a mi lado, pero cada logro los siento presentes con mucha gratitud.

A ti mi querido hijo Mateo, mi mayor bendición.

Por ser ese motor de vida, mi fuerza diaria y la razón por la cual sigo adelante.

Dedico esta tesis a ustedes, a los que me cuidan desde el cielo y al que da sentido a mi vida aquí en la tierra.

Con todo mi amor y gratitud.

Guañuna Sánchez Mariel Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

León Nevárez, Roxana Del Rocío
TUTORA

f. _____

St.Omer Navarro Vilma Noemi
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Christopher Muñoz Sánchez
COORDINADOR DE UIC

f. _____

Carmen Corte Romero
DOCENTE OPONENTE

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 "FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL CANTÓN QUITO, EN EL AÑO 2025", elaborado por el/la estudiante MARIEL CAROLINA GUAÑUNA SÁNCHEZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE	CARMEN SUSANA CORTE ROMERO
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 10 / 10	10.00 / 10 Total: 30 %	10.00 / 10 Total: 30 %	10.00 / 10 Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 10.00 / 10			

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



Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes.....	4
1.1.1. Antecedentes Estadísticos	4
1.1.2. Antecedentes Investigativos	6
1.2. Definición del Problema de Investigación.....	9
1.3. Preguntas de Investigación	12
1.3.1. Pregunta General	12
1.3.2. Preguntas Específicas	12
1.4. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos	13
1.5. Justificación	13
CAPÍTULO II	16
REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO	16
2.1. Referente Teórico	16
2.1.1. Teoría Bifactorial de Herzberg	16
2.2. Referente Conceptual	18
2.2.1. Riesgo Psicosocial Intralaboral	18
2.2.2. Consecuencias del riesgo psicosocial	23
2.2.3. Bienestar Laboral	26
2.2.4. Estrategias de prevención y mitigación	29
2.3. Referente Normativo	30
2.4. Referente Estratégico.....	36

CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. Enfoque de la Investigación	39
3.2. Tipo y nivel de la Investigación.....	40
3.3. Método de Investigación	41
3.4. Universo, muestra y muestreo	42
3.5. Formas de recolección de la información.....	43
3.6. Formas de análisis de la información	44
3.7. Categorías y subcategorías de estudio.....	45
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
4.1. OBJETIVO 1: Identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de la empresa.....	47
4.2. OBJETIVO 2: Conocer las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para prevenir y reducir los riesgos psicosociales	93
4.3. OBJETIVO 3: Analizar cómo los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa	94
CAPÍTULO V	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
5.1. Conclusiones generales	97
5.2. Recomendaciones generales.....	98
ANEXOS.....	118
Anexo 1. Encuesta de riesgos psicosociales	118
Anexo 2. Entrevista completa.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la edad de los empleados	48
Figura 2. Resultados del género de los empleados	49
Figura 3. Resultados de la solicitudes y requerimientos solicitados	50
Figura 4. Resultados de la decisión del ritmo de trabajo.....	51
Figura 5. Resultados sobre la ausencia de estrés	51
Figura 6. Resultados sobre el tiempo suficiente en la jornada laboral	52
Figura 7. Resultados de la autopercepción de competencias.....	54
Figura 8. Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros.....	54
Figura 9. Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros.....	55
Figura 10. Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros.....	56
Figura 11. Resultados sobre la percepción del reconocimiento.....	58
Figura 12. Resultados sobre la disposición a la opinión	58
Figura 13. Resultados sobre el establecimiento de metas y actividades.....	59
Figura 14. Resultados sobre la intervención del jefe inmediato.....	59
Figura 15. Resultados sobre la retroalimentación del desempeño.....	60
Figura 16. Resultados sobre la consideración de las decisiones en el equipo de trabajo.....	61
Figura 17. Resultados sobre la existencia de espacios de discusión	62
Figura 18. Resultados sobre la colaboración a compañeros de trabajo	63
Figura 19. Resultados sobre si es tomada en cuenta la opinión	64
Figura 20. Resultados sobre la posibilidad del aporte de ideas.....	64
Figura 21. Resultados sobre las formas de comunicación.....	66
Figura 22. Resultados sobre la información sobre gestión y logros de la empresa....	67

Figura 23. Resultados sobre la consideración a personas con discapacidad	67
Figura 24. Resultados sobre si son suficientes las reuniones de trabajo	68
Figura 25. Resultados sobre la claridad en los objetivos y metas	68
Figura 26. Resultados sobre el tener tareas y actividades en el trabajo.....	69
Figura 27. Resultados sobre la energía después de la jornada laboral.....	70
Figura 28. Resultados sobre las pausas en el trabajo.....	71
Figura 29. Resultados sobre el tiempo para reflexionar en el trabajo	71
Figura 30. Resultados sobre si se recibe ayuda técnica y administrativa en el trabajo	72
Figura 31. Resultados sobre el acceso a salud, trabajo social, entre otras.....	72
Figura 32. Resultados sobre la organización y el trabajo en equipo	74
Figura 33. Resultados sobre la percepción de compañerismo	75
Figura 34. Resultados sobre el apoyo a trabajadores sustitutos o con discapacidad ..	75
Figura 35. Resultados sobre el apoyo técnico o administrativo	76
Figura 36. Resultados sobre la ayuda en situación de crisis.....	76
Figura 37. Resultados sobre el trato igual en el trabajo	78
Figura 38. Resultados sobre las directrices y metas autoimpuestas	79
Figura 39. Resultados sobre la existencia de buen ambiente laboral	79
Figura 40. Resultados sobre mismas oportunidades laborales para hombres y mujeres	80
Figura 41. Resultados sobre el sentirse aceptado y valorado	80
Figura 42. Resultados sobre los espacios y ambientes físicos en el trabajo.....	81
Figura 43. Resultados sobre mi percepción sobre la presencia de amenazas, humillaciones, entre otras.....	81
Figura 44. Resultados sobre el sentimiento frente a los cambios.....	82

Figura 45. Resultados sobre la ausencia o no de conductas inapropiadas.....	83
Figura 46. Resultados sobre si el trabajo tiene consecuencias negativas en el trabajador.....	83
Figura 47. Resultados sobre la facilidad para relajarse	84
Figura 48. Resultados sobre la influencia de los problemas familiares.....	84
Figura 49. Resultados sobre las instalaciones y otros factores en el trabajo	85
Figura 50. Resultados sobre la ausencia de acoso en el trabajo	85
Figura 51. Resultados sobre si se permite solucionar problemas extra laborales.....	86
Figura 52. Resultados sobre si no hay conflictos o rumores sobre el empleado	86
Figura 53. Resultados sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal	87
Figura 54. Resultados sobre el sentir orgullo de la empresa	88
Figura 55. Resultados sobre la ideología del empleado	88
Figura 56. Resultados sobre el valor que le dan a los aportes del empleado.....	89
Figura 57. Resultados sobre si se siente culpa cuando el empleado está libre.....	89
Figura 58. Resultados sobre la existencia de espacios inclusivos	90
Figura 59. Resultados sobre el pensar en los tiempos libres	91
Figura 60. Resultados sobre la situación física y mental.....	91
Figura 61. Resultados generales que obtuvieron los empleados en el test	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y subcategorías del estudio	45
Tabla 2. Resultados descriptivos de la sección de carga y ritmo de trabajo	53
Tabla 3. Resultados descriptivos de la sección de desarrollo de competencias.....	56
Tabla 4. Resultados descriptivos de la sección de liderazgo	61
Tabla 5. Resultados descriptivos de la sección de mecanismos de acción y control .	65
Tabla 6. Resultados descriptivos de la sección de organización del trabajo.....	69
Tabla 7. Resultados descriptivos de la sección de recuperación	73
Tabla 8. Resultados descriptivos de la sección de soporte y apoyo.....	77

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial percibidos por los trabajadores de una empresa industrial ubicada en el cantón Quito, con el fin de comprender su impacto en el entorno laboral y conocer las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para su mitigación. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo a un nivel de descripción no experimental y aplicado. Se empleó la encuesta estructurada como técnica principal, la cual fue puesta en práctica en el ámbito de una muestra de 47 colaboradores, y como complemento de ello se realizó una entrevista semiestructurada al área de Talento Humano, lo que permitió triangular los hallazgos y ampliar el análisis.

Los resultados mostraron que la mayor parte de los trabajadores se manifiestan en un nivel de riesgo medio (59,6 %), seguido de un nivel de riesgo bajo (40,4 %), ya que ninguno de los casos en estudio se encuadró en riesgo alto. Las dimensiones con las que se detectaron más problemas fueron la carga y ritmo de trabajo, el liderazgo y la organización del trabajo, donde se identifican sobrecarga de tareas, limitaciones para la retroalimentación y percepciones intermedias en cuanto a la comunicación institucional. Positivamente, las dimensiones con fortaleza han sido las de la autopercepción de competencias, la disponibilidad de pausas o descanso y el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Se concluye que, aunque la organización presenta políticas, capacitaciones y convenios de apoyo psicosocial, las intervenciones necesitan continuar y sistematizarse para generar un impacto más homogéneo. La evidencia indica la necesidad de fortalecer el liderazgo participativo, consolidar los planes de carrera e incrementar los mecanismos de soporte para reducir los factores de riesgos y favorecer el bienestar laboral.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, bienestar laboral, liderazgo, carga de trabajo, Talento Humano.

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the psychosocial risk factors perceived by employees of an industrial company located in the canton of Quito, in order to understand their impact on the work environment and to understand the strategies implemented by the Human Talent department to mitigate them. The research was framed within a quantitative approach at a non-experimental and applied level of description. A structured survey was used as the main technique, which was implemented within a sample of 47 employees. A semi-structured interview was also conducted with the Human Talent department, which allowed for triangulation of the findings and broadening the analysis.

The results showed that the majority of employees reported a medium risk level (59.6%), followed by a low risk level (40.4%), as none of the cases studied fell into the high-risk category. The dimensions with the most problems were workload and pace, leadership, and work organization, where task overload, feedback limitations, and intermediate perceptions regarding institutional communication were identified. Positively, the dimensions with strengths were self-perception of competencies, availability of breaks or rest, and sense of belonging to the company.

It is concluded that, although the organization has policies, training, and psychosocial support agreements, interventions need to be continued and systematized to generate a more consistent impact. The evidence indicates the need to strengthen participatory leadership, consolidate career plans, and increase support mechanisms to reduce risk factors and promote workplace well-being.

Keywords: Psychosocial risks, occupational well-being, leadership, workload, Human Talent.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los problemas psicosociales han cobrado una importancia cada vez más relevante en el trabajo, en especial en los entornos industriales, que se caracterizan por una alta intensidad productiva, alta rotación de personal y altos niveles de exigencia física y emocional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) estima que más del 60% de las personas trabajadoras en América Latina presenta factores de riesgo psicológico, como la sobrecarga de trabajo, la existencia de relaciones laborales precarias o la presión por el cumplimiento de los objetivos, lo cual repercute de manera negativa en la salud mental y la calidad de vida de las personas trabajadoras. En el caso de Ecuador, los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023) constatan que un tercio de la población ocupada tiene un empleo digno, lo cual implica una alta exposición a problemáticas sociales en términos de estabilidad en el trabajo y de numerosos aspectos de tipo psicosocial.

En este sentido, el presente estudio examina a los empleados de una empresa del cantón Quito a fin de analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, comprender cómo la interacción de tales factores incide en su bienestar y analizar las estrategias puestas en práctica desde el área de Talento Humano con la intención de reducir sus efectos. La investigación es relevante tanto a nivel académico como práctico, ya que aporta evidencias sobre un fenómeno que ha sido poco estudiado en el contexto local, además de aportar insumos para la elaboración de las políticas y programas organizacionales orientados a la mejora del clima laboral, la motivación y la salud ocupacional.

La estructura del trabajo se desarrolla en cinco capítulos. En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos, así como la justificación del estudio. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico,

abordando los principales conceptos acerca de riesgos psicosociales, teorías explicativas y antecedentes, entre otros. En el tercer capítulo, se llega a describir la metodología que se ha seguido, precisando el tipo y el nivel de investigación, la población y muestra, los instrumentos a usar y las técnicas de análisis de datos. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta y la entrevista, junto con el análisis comparativo que se hace de la información. Por último, el quinto capítulo expone las conclusiones y recomendaciones que se derivan de los resultados, así como las líneas de acción para la prevención y reducción de los riesgos psicosociales en la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

El análisis de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral ha cobrado especial relevancia en los últimos años, en tanto se reconoce su influencia directa sobre el bienestar de los trabajadores y la estabilidad del recurso humano dentro de las organizaciones. Por ello, es imprescindible revisar estudios recientes y datos contextuales que permitan comprender la magnitud del fenómeno en el cantón Quito y su impacto en la rotación del personal.

1.1.1. Antecedentes Estadísticos

Los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) muestran que, para el mes de diciembre del año 2023, la tasa de empleo adecuado a nivel nacional alcanzó el 34,7 %, mientras que la tasa de subempleo fue del 23,2 %. Lo que refleja una alta inestabilidad laboral en el país. Si bien este documento no desagrega explícitamente la rotación de personal por sector económico, la precariedad del empleo en el sector industrial se hace notar en la concentración de trabajo inadecuado, jornadas largas, ingresos por debajo del salario básico y con baja ocupación. Este contexto genera las condiciones apropiadas para la movilidad del trabajo no programada. En el espacio urbano, como el Distrito Metropolitano de Quito, solo el 38,2 % de la población económicamente activa posee un empleo adecuado, en este contexto los trabajadores sufren mayores presiones para permanecer en los puestos donde no disponen de estabilidad, ni de bienestar emocional (INEC, 2023).

De acuerdo con una investigación realizada por la plataforma Multitrabajos y reportada por Primicias en noviembre de 2024, el 78 % de los trabajadores en Ecuador reconocieron sentirse igualmente influenciados por el síndrome de burnout, lo cual

representa un agotamiento extremo vinculado con el trabajo. Además, el 59 % mencionaron que sus jornadas superan las 45 horas por semanas, lo cual supera el límite máximo legal y genera sobrecarga permanente. En cuanto a la experiencia negativa, el 75 % identificó el estrés como la situación de mayor predominancia, además de situaciones de desmotivación y mucha sensación de cansancio. Además de eso, esta misma investigación informó que el 54 % de los trabajadores plantean el cambio de trabajo a causa de estas mismas condiciones, lo que revela una relación directa del estrés laboral y la rotación del personal (Primicias, 2024). En estas mismas condiciones, caracterizadas por jornadas laborales excesivas, sobrecarga emocional o falta de compensación institucional, son los factores que constituyen los factores de riesgo psicosocial.

Asimismo, un estudio realizado por Pullatasig (2022) en la Universidad Central del Ecuador analizó la incidencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa industrial en Quito, revelando que el 51,6 % de los empleados presentaba niveles altos de agotamiento emocional, mientras que el 40,6 % manifestaba despersonalización y un 42,2 % reflejaba baja realización personal. Estos indicadores evidencian una sintomatología crítica asociada al síndrome de agotamiento profesional, caracterizada por fatiga crónica, pérdida de motivación y dificultad para mantener la concentración. El estudio concluyó que estas condiciones se intensificaban entre trabajadores con menor antigüedad y escaso apoyo organizacional, aumentando su predisposición a abandonar el empleo en el corto plazo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha llegado a la conclusión de que los riesgos psicosociales afectan ampliamente a los trabajadores de América Latina, resultando incluso en cifras muy superiores en sectores donde la carga productiva es clara, como por ejemplo el industrial. Tal y como se revela en el informe técnico

regional: unos 60 % de los trabajadores encuestados de la región perciben las condiciones laborales como marcadas por la carga emocional excesiva, los ritmos de trabajo acelerados, la inseguridad contractual y la presión para cumplir los objetivos (OIT, 2019). La OIT sostiene que la gestión de los riesgos psicosociales debe estar integrada en la estrategia para reducir la rotación laboral y mejorar la calidad de las condiciones laborales dentro de la misma región.

1.1.2. Antecedentes Investigativos

1.1.2.1. Contexto Nacional

Existen estudios a nivel nacional que han evidenciado la presencia de riesgos psicosociales con efecto directo en el desempeño laboral y la rotación del personal, sobre todo en empresas del sector industrial en Quito. El estudio de Zambrano Cardozo (2023), aplicado en una unidad de negocio productiva de la ciudad, reveló que el 80% de los trabajadores se sentía con carga laboral excesiva, un 66% mencionó fallas en la gestión del tiempo y en el control de su actividad, y un 58% presentó síntomas de desgaste emocional, lo que repercutía en su motivación e intención de permanencia. Con esto los resultados nos muestran que las condiciones psicosociales negativas en las industrias de los capitalinos bajan la productividad y el sentido de pertenencia, constituyéndose en una variable explicativa de las rotaciones laborales.

En la misma tónica, el estudio de Pozo Eugenio (2018) de la empresa Revestisa Cía. Ltda., situada en Quito, llegó a la conclusión de que dimensiones tales como la exigencia psicológica, la inseguridad y la baja autoestima producían elevados niveles de riesgo en la zona administrativa. El estudio sociólogo llegó a la conclusión de que estas condiciones adversas repercutían de manera negativa en el desempeño y en la estabilidad del trabajo provocando disconformidad emocional, desmotivación y tendencia a abandonar el trabajo.

Otras investigaciones en el ámbito nacional corroboran esta evidencia desde otras áreas. Coque et al. (2023) en el Patronato Provincial de Cotopaxi detectaron altos porcentajes de exposición a los riesgos psicosociales, (87,1 % en liderazgo y desarrollo de competencias y 77,4 % en estrés, abuso de autoridad e inseguridad laboral). Si bien esto corresponde a un área administrativa y pública, los resultados muestran el papel de la organización del trabajo y la formación como determinantes de la salud mental y de la permanencia en los puestos.

Finalmente, Mesa et al. (2021) examinaron los factores psicosociales intralaborales en una compañía de transporte público colectivo en la región de Antioquia. En concreto, la investigación evidenció que aspectos como el confort, la satisfacción con la organización y la forma en que es percibido el entorno laboral presentan una relación significativa con el bienestar. Si bien responde a un contexto internacional, el estudio ofrece elementos de comparación mediante los cuales dimensionar la relación entre la manera en que los riesgos psicosociales inciden en la salud mental y la calidad del ambiente de trabajo.

1.1.2.2. Contexto Internacional

Uno de los antecedentes a propósito de los riesgos laborales psicosociales lo constituye el trabajo realizado por Camacho y Mayorga (2017), en el que reconociendo que los conflictos en el trabajo tienen impacto tanto en los trabajadores como en las organizaciones, estudian dichos efectos, e identifican los riesgos laborales psicosociales como aquellos que afectan de forma negativa la salud física, emocional y social de las personas trabajadoras, y que a su vez impactan en la productividad y el clima organizacional, y que muchas veces son invisibles o se minimizan. A partir de un enfoque teórico y cualitativo las autoras, obtuvieron los principales factores de riesgo como el estrés laboral, mobbing, violencia en el trabajo

y el acoso sexual, así como el impacto que estos tienen en los grupos históricamente en situación de vulnerabilidad como mujeres, personas con discapacidad, comunidad LGBT, migrantes y personas mayores. Este estudio proporciona evidencias en torno a la forma en que funcionan y se reproducen los riesgos psicosociales, en el marco de la atención integral a aspecto de la salud laboral, mediante la consideración del respeto por los derechos laborales, la salud mental y la inclusión de las personas en el entorno organizacional.

Sinchitullo y Vílchez (2023) desarrollaron una investigación en la UGEL de Acobamba, situada en la región Huancavelica (Perú) con la intención de indagar sobre la asociación de los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral en el personal de la organización. Para ello, el trabajo utilizó una metodología de tipo cuantitativa explicativa, así los autores emplearon una pirámide muestral de 62 trabajadores y la aplicación de algunas pruebas estadísticas, para la prueba de Kolmogorov y el coeficiente Rho de Spearman, así como el coeficiente de determinación de R². Así mismo, sus resultados arrojaron que el 14.8 % de los trabajadores observaron un aumento de los niveles de estrés laboral asociado a los niveles de factores psicosociales en el entorno. De forma paralela, el 54,8 % de la población estudiada pertenece al nivel de la escala moderada del riesgo psicosocial, el 56,5 % ponderó niveles medios de estrés. El estudio concluyó que entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral existe relación directa y moderada; lo que significa que el aumento sostenido de estos factores puede impactar de forma negativa en la salud mental y emocional de los trabajadores, lo que puede repercutir en su desempeño y viceversa.

La investigación presentada por Serrano y Vargas (2022) que tuvo como finalidad el estudio de las causas, efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales en los asesores de ventas del sector comercial en Colombia, llevada a cabo entre los

años 2018 y 2021. El estudio se fundamentó en la revisión bibliográfica de trabajos anteriores, normativas vigentes y enfoques teóricos en riesgo psicosocial, que advierten de la sobrecarga laboral, clima organizacional inadecuado, extensas jornadas laborales, falta de capacitación y monotonía. Se identificaron consecuencias a nivel del trabajador (estrés, ansiedad, fatiga, trastornos musculoesqueléticos) y a nivel de las organizaciones (absentismo laboral, rotación del personal, bajo nivel de productividad). El estudio, así mismo, recogió estrategias de intervención propuestas por diferentes autores, tales como la realización de programas psicoeducativos, fortalecimiento de liderazgo, promoción del bienestar laboral, uso de herramientas de psicología positiva.

1.2. Definición del Problema de Investigación

La cotidianidad laboral ecuatoriana está plagada desde hace muchos años de condiciones inadecuadas y necesidades emocionales, que favorecen la aparición de riesgos psicosociales, principalmente en el campo de la industria. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), correspondiente al último trimestre del año 2022, tan solo el 34,7 % de la población ocupada se dedicaba a un trabajo adecuado, mientras que el 23,2 % de las personas ocupadas eran personas subempleadas, esto indica el escenario de inestabilidad estructural que tiene el mercado laboral de la economía ecuatoriana, y, en los espacios urbanos como el Distrito Metropolitano de Quito, solo el 38,2 % de la población económicamente activa se dedica a un empleo con características adecuadas, lo que viene a incrementar la vulnerabilidad ante la sobrecarga, la desmotivación y el desgaste profesional (INEC, 2023). En este sentido, la industria SISMODE CIA LTDA del cantón Quito presenta dentro de su funcionamiento en el día a día, que los riesgos psicosociales son parte de la experiencia cotidiana de sus trabajadores.

Los riesgos que genera la organización del trabajo en las industrias se ponen de manifiesto a partir de un abundante trabajo bajo exigencias de carga y ritmo, de un escaso margen de decisión y un escaso control de la tarea, y que intensifican el distrés y deterioran el bienestar. En el marco del modelo demanda–control y el modelo esfuerzo–recompensa, un esfuerzo elevado -pero con baja recompensa- es sinónimo de exposición a sufrir daño y enfermedad (Siegrist, 1996). Hay que considerar que estos factores se ven potenciados en situaciones de turnos de trabajo de larga duración, de horarios de trabajo nocturno, de objetivos de producción ajustados, de escasa comunicación y de un escaso apoyo social, factores que son los identificados por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo como determinantes del clima organizacional (EU-OSHA, 2025).

Otro indicador de esta situación es el alto número de casos de burnout. Un estudio reciente dio a conocer que el 78 % de los trabajadores ecuatorianos evidencian síntomas de agotamiento, mientras que el 59 % trabajar más que el límite legal, incrementando la fatiga emocional y las probabilidades de dejar el puesto (Primicias, 2024). Por un lado, una investigación empírica sobre la industria XYZ de Quito concluyó que mayores a la mitad de sus trabajadores mostraban signos graves de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, lo cual influye en el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores y va debilitando la salud organizacional (Pullatasig, 2022).

La exposición a los riesgos psicosociales se vincula con decisiones de diseño y de gestión organizativa (CDC, 2024). Entre las condiciones más mencionadas se encuentran las plantillas pequeñas que sitúan en el centro la carga, la incertidumbre y la extensión de la jornada, la turnicidad; el control como enfoque de supervisión; la ambigüedad de los roles y la gestión del cambio deficiente (CDC, 2024). Lo anterior

se suma a factores estructurales propios de la organización como son la temporalidad de los contratos y la escasa participación en la toma de decisiones, lo que está asociado a la percepción de injusticia organizativa, así como a un incremento del riesgo de estrés crónico (Orozco et al., 2025). La evidencia internacional ha evidenciado que las jornadas largas y la escasa autonomía son factores que agravan el daño psicosocial y que piden intervención desde una aproximación organizativa (Kivimäki et al., 2015).

A nivel regional, la OIT ha alertado que un 60 % de trabajadores latinoamericanos están expuestos a riesgos psicosociales de carga emocional, precariedad contractual y presión por resultados, lo que tiene efectos negativos sobre la salud mental, la producción y la calidad de vida (OIT, 2019). Sobre Ecuador, esta organización estima que los mecanismos institucionales de prevención son aún limitados y no van más allá de algunas estrategias preventivas, siendo de carácter claramente reactivo.

Las consecuencias afectan a la vez los componentes psicológicos como a los físicos: existiendo así ansiedad, depresión, alteraciones del sueño, fatiga crónica, alteraciones musculoesqueléticas y síntomas que aumentan el riesgo cardiovascular (EU-OSHA, 2025). La Organización Mundial de la Salud propone dar privilegio a las intervenciones organizacionales, tales como el ajuste de cargas, fortalecer el control sobre el trabajo y la formación de mandos. Resultando ser mucho más efectivas que aquellas que sólo inciden sobre el individuo (OMS, 2022). Por el mismo camino, investigación de síntesis concluye que la tensión laboral y las prolongadas jornadas mejoran el riesgo de accidentes cerebrovasculares y cardiopatías; al tiempo que contribuyen al dolor y la discapacidad de origen musculoesquelético (Bezzina et al., 2023).

A la luz de esta realidad, es fundamental analizar con rigor cómo se manifiestan los riesgos psicosociales intralaborales en la industria SISMODE CIA LTDA del cantón Quito en este año 2025 con la finalidad de identificar sus factores de riesgo, analizar las apreciaciones de los trabajadores y trabajadoras frente a su entorno de trabajo y valorar las acciones institucionales llevadas a cabo para hacer frente a los riesgos en materia psicosocial. Este análisis será determinante para el avance en la gestión del talento humano y de la construcción de entornos de trabajo saludables, seguros y sostenidos, de acuerdo con las líneas de acción del Trabajo Social y de los ODS.

1.3. Preguntas de Investigación

1.3.1. Pregunta General

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaborales percibidos por los trabajadores de la industria SISMODE CIA LTDA del cantón Quito y de qué manera se relacionan con su bienestar y entorno laboral?

1.3.2. Preguntas Específicas

- ¿Qué factores de riesgo psicosocial están presentes en el entorno laboral de la industria SISMODE CIA LTDA según la percepción de sus colaboradores?
- ¿Qué estrategias ha implementado el área de Talento Humano para prevenir o mitigar los riesgos psicosociales dentro de la organización?
- ¿Cómo se manifiestan los efectos de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la salud y bienestar de los trabajadores de la industria SISMODE CIA LTDA?

1.4. Objetivo General

Analizar los riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores de la industria SISMODE CIA LTDA del cantón Quito, con el propósito de comprender su impacto en el entorno laboral y conocer las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para su mitigación.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de la industria SISMODE CIA LTDA.
- Describir las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para prevenir y reducir los riesgos psicosociales dentro de la organización.
- Analizar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en la salud y el bienestar de los trabajadores de la industria.

1.5. Justificación

El análisis de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en los trabajadores de la industria SISMODE CIA LTDA del cantón Quito hace que se puedan identificar las condiciones organizacionales que atentan contra el bienestar emocional, físico y social de los trabajadores. En entornos laborales donde priman la presión productiva, las velocidades elevadas y las estructuras jerárquicas rígidas, es necesario estudiar de qué manera estos factores son capaces de comportar estrés laboral, burnout y deterioro de la salud mental (Coello, 2023). Estos efectos no solo afectan al individuo sino también a la organización, provocando la reducción de la cohesión organizacional y perjudicando el clima laboral, por lo que se produce una disminución de la productividad y de la estabilidad.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, el conocimiento da a entender de qué forma los contextos laborales impactan en la dinámica psicosocial de las personas, tal y como se expresa en sobrecarga, falta de control, escaso apoyo institucional y ambigüedad en los roles. Aquellas organizaciones que no controlen estos riesgos se exponen a la desmotivación, a la pérdida del sentido de pertenencia a la institución, a conflictos internos, al absentismo y al agotamiento laboral (Pachacama, 2025). En las condiciones concretas de la empresa SISMODE CIA LTDA, enfocar un diagnóstico riguroso en este sentido permitirá también condicionar programas pertinentes de intervención asociados al liderazgo participativo, a los canales de comunicación existentes y al establecimiento de espacios de acompañamiento psicosocial, favoreciendo así la salud integral de sus trabajadores.

En el plano práctico, los hallazgos de esta investigación serán fuentes de información para fortalecer las políticas de salud ocupacional y cultura organizacional de la empresa. Tal como expresan Pulido et al. (2021), el diseño de estrategias que dan continuidad al análisis del entorno psicosocial va en la dirección de reducir la tensión laboral, promover una comunicación más fluida, etc., y ayudar a establecer unas relaciones de trabajo más saludables. Para la empresa, esto podría reflejarse en planes como programas de pausas activas, capacitaciones sobre gestión del estrés, de retroalimentación continuada, mecanismos de reconocimiento que ayuden a reforzar el sentido de pertenencia, etc. De esta manera, la investigación contribuirá a crear un ambiente laboral más seguro, motivador y sostenible, con beneficios para los trabajadores, pero también para la productividad de la organización.

La propuesta también tiene como argumento el apoyo a los ODS y la Agenda 2030 de la ONU, y en especial los ODS 3 (salud y bienestar), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 5 (igualdad de género y no discriminación). Promover un

entorno laboral saludable y equitativo para SISMODE CIA LTDA implica no sólo prevenir la erosión de la salud mental, sino que también garantizar las posibilidades de desarrollo profesional equitativas y sostenibles, reforzando así la cohesión institucional y el desarrollo humano (OIT, 2019).

Por último, la investigación no se limita a evidenciar la misma presencia de los riesgos psicosociales, sino que constituya el punto de inicio orientado a promover cambios organizativos para la prevención, la atención y la corresponsabilidad, ubicando la experiencia de los trabajadores en el centro de la toma de decisiones, lo que facilitará que SISMODE CIA LTDA profundice en una gestión del talento humano más humana, estratégica y sostenible, con el consiguiente impacto positivo en el clima laboral, la estabilidad de personal y la proyección institucional futura.

CAPÍTULO II

REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO

2.1. Referente Teórico

2.1.1. *Teoría Bifactorial de Herzberg*

La Teoría Bifactorial de la Motivación o la Teoría de los Dos Factores fue propuesta por Frederick Herzberg en 1959. La misma ha sido y es, una de las más relevantes en el análisis de la satisfacción y el bienestar de las personas en el trabajo. La propuesta menciona que existen dos conjuntos de factores en interacción con la experiencia laboral de la persona que trabaja: los factores higiénicos, que garantizan la ausencia de la insatisfacción, y los factores motivacionales, que garantizan la presencia de la satisfacción y del compromiso en la tarea (Madero, 2020). La relevancia de esta teoría radica en que permite entender que no es suficiente únicamente dejar atrás el malestar, sino que se debe dar cabida tanto a las condiciones necesarias para el trabajo como a las posibilidades de realización personal.

En el ámbito de los riesgos psicosociales intralaborales, la Teoría de Herzberg es muy útil para estudiar de qué forma las condiciones del entorno de trabajo pueden tener un efecto negativo sobre la salud emocional y la salud mental del colaborador. Los factores higiénicos desarrollan aspectos como la carga de trabajo, la organización del tiempo del trabajo, la calidad de la relación entre el supervisor y el colaborador, y la equidad de las políticas institucionales. La ausencia de los factores higiénicos no puede ser considerada como una motivación, no obstante, la falta de ellos puede conllevar a desmotivación y llevar al estrés crónico y al malestar psicológico. Si estos factores no están controlados adecuadamente, tienden a manifestarse en el trabajador síntomas de desgaste profesional, como pueden ser: ansiedad, irritabilidad o desmotivación (Vizcaíno, 2020).

Por otro lado, los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo y la posibilidad de autorrealización. Estos factores son el reconocimiento, el sentido de pertenencia, el crecimiento profesional y la autonomía en la toma de decisiones. En las industrias, donde la rutina de tareas suele ser habitual, la ausencia de estos factores motivacionales provoca una desconexión emocional con la organización que lleva a la erosión de la satisfacción laboral y a la percepción de que el trabajo no tiene valor o sentido personal, lo que conlleva la aparición de riesgos psicosociales como la fatiga emocional, la apatía, la sensación de inutilidad, entre otros (Parra et al., 2018).

Aplicada a la presente investigación, permite poner de manifiesto la relación entre las fallas que tienen que ver con la gestión de los factores higiénicos (turnos demasiado largos, trabajadores con contratos precarios, escasa comunicación institucional, etc.) y la forma en que estos avanzan hasta derivar en una percepción de ambiente hostil o una conducta mediante la cual la falta de factores motivacionales se convierte en un caldo de cultivo para la frustración y el desgaste emocional; pues siempre tendía a concebirse en el contexto continuo de una doble gestión que no es acatada por el área de Talento Humano y que terminan por desencadenar la continuidad en la proliferación de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

En conclusión, la Teoría Bifactorial de Herzberg proporciona un marco interpretativo significativo para la comprensión de la vivencia de los trabajadores desde una perspectiva holística. Su utilización en esta investigación admite reflejar cómo la calidad de vida laboral depende de un equilibrio entre unas condiciones de la vida laboral dignas y unas oportunidades de desarrollo. De este modo, resulta clave para el diseño de estrategias institucionales en la línea de prevenir y paliar los riesgos psicosociales en la vida laboral, garantizando de este modo el bienestar de los

trabajadores y favoreciendo un entorno laboral más saludable y productivo (Durán, 2017).

2.2. Referente Conceptual

2.2.1. Riesgo Psicosocial Intralaboral

Los riesgos psicosociales quedan señalados como aquellas condiciones que se presentan en el medio laboral que pueden dar lugar, a partir de su interrelación con la organización, el contenido y la ejecución del trabajo, a unas consecuencias en la salud, sea psicológica, física o social para las personas que lo ejecutan cuando no se gestionan correctamente (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022). Esos factores de riesgo no son únicamente individuales, sino que nacen de una dinámica organizacional disfuncional en la que predominan prácticas como la sobrecarga laboral, la ambigüedad funcional, la no participación en la toma de decisiones o la inestabilidad del trabajo contractual (Pullas, 2019).

En entornos industriales donde la presión asociada a la productividad es intensa, la presencia de riesgos psicosociales tiende a intensificarse por factores como la rigidez de los procedimientos, los ritmos de trabajo impuestos por las máquinas y una escasa autonomía laboral (Zapata et al., 2024). La repetitividad de las tareas, los turnos prolongados y la falta de reconocimiento también favorecen un clima laboral de por sí poco favorable, puesto que impactan de manera directa sobre la motivación y la climática emocional de los trabajadores y trabajadoras.

Desde un enfoque multidimensional, estos riesgos se pueden identificar en categorías tales como: demandas excesivas del trabajo, escaso control del trabajo, escaso apoyo social, relaciones interpersonales negativas, y ausencia de reconocimiento. Estos pueden traducirse en consecuencias psicológicas como ser el

denominado "burnout", estrés crónico, ansiedad, pérdida de sentido de pertenencia, y desmotivación general (Coello, 2023).

En el estudio presente, los riesgos psicosociales son operacionalizados desde ocho dimensiones diferentes. La primera responde a la carga y ritmo de trabajo, entendido como el volumen de las tareas, el tiempo disponible y la intensidad que se requiere para cumplir las metas de producción (Maldonado, 2020). La acumulación de altos niveles de exigencias por un largo periodo de tiempo eleva el estrés y el burnout, fundamentalmente en los entornos industriales donde la maquinaria marca el ritmo del trabajo y la planificación es jerárquica por turnos (Requejo et al., 2023). Siguiendo la teoría de Herzberg, estas condiciones se relacionan más con los factores higiénicos, ya que sin la gestión correcta pueden generar insatisfacción y una merma del bienestar, pero corregirlas no asegura la motivación.

La segunda dimensión deviene en competencias aludiendo a conocimientos, capacidades y oportunidades de aprendizaje formal e informal necesarias para la correcta ejecución del puesto para el que se trabaja (Reinoso, 2017). La formación, la retroalimentación y las trayectorias de desarrollo van fortaleciendo la autoeficacia y disminuyendo la vulnerabilidad al estrés (Echeverry et al., 2017). La teoría de Herzberg da cuenta de esta dimensión como un motivador, puesto que la formación y la existencia de ciertas competencias van asociadas a una mayor satisfacción laboral y compromiso con la organización.

La tercera dimensión es el liderazgo, que se entiende como la capacidad para dirigir a un grupo, clarificar objetivos, reconocer los logros conseguidos y tener un papel activo en la resolución de los problemas del grupo. Un liderazgo que esté acompañado de apoyo estructurado, o bien el apoyo estructurado del líder hacia el grupo, da lugar a una disminución de la ambigüedad, así como a la mejora del clima y

a la amortiguación de impacto emocional que tienen las exigencias, además de usar también un refuerzo de la percepción de la justicia organizacional (Perilla-Toro y Gómez-Ortiz, 2021). Desde el punto de vista de Herzberg, el liderazgo adecuado para el grupo sería un elemento higiénico, puesto que la carencia de una dirección adecuada puede dar lugar a la insatisfacción, y cuando hay una dirección adecuada se crea un clima estable, que permite la acción de los factores que influyen motivacionalmente.

La cuarta dimensión es el margen de control y acción, es decir, la capacidad de elegir el ritmo, la secuencia y los medios de trabajo y de participar en las decisiones sobre el trabajo a realizar. Un control escaso aumenta la tensión y, en cambio, la participación y el margen de acción disminuyen el coste emocional de la carga de trabajo (INSST, 2020). Desde la óptica de Herzberg, esta dimensión se vincula con los factores motivadores, dado que la autonomía y el poder hacer decisiones determinan el aumento de la motivación y del compromiso de los trabajadores.

La quinta dimensión hace referencia a la organización del trabajo, en sentido amplio, en cuanto a la comunicación, a la clarificación de los objetivos, a la coordinación de tareas en los equipos de trabajo. La información oportuna de objetivos, de resultados y de cambios hace que baje la incertidumbre y previene conflictos de rol, ayuda a crear un clima laboral más positivo (Hurtado, 2025). Y con esto, se refiere a una higiene, según Herzberg, puesto que una mala organización del trabajo provoca malestar y desmotivación, mientras que una buena gestión se configura como la base necesaria para que puedan operar los factores motivacionales.

La sexta dimensión es la recuperación y se refiere a integrar pausas premeditadas, ajustes razonables de jornadas, calidad del descanso y oportunidades para restaurar energía durante el trabajo y después del trabajo. La escasa recuperación se traduce en más fatiga, trastornos del sueño y riesgo de quemarse (Morales et al.,

2024). En términos de Herzberg, esta dimensión se relaciona con factores higiénicos, dado que una mala gestión de los descansos deviene en malestar e insatisfacción, y que la corrección de dicho aspecto por sí mismo no será nunca un factor motivador intrínseco.

La séptima dimensión es el soporte y el apoyo: el compañerismo, la ayuda técnica y administrativa y el acceso a recursos de salud ocupacional. El apoyo social es un recurso que amortigua los efectos que podrían tener las exigencias en el trabajo, emplea la cooperación y fomenta la eficacia de la tarea de forma colectiva (Cosano, 2015). Para Herzberg está en los factores higiénicos ya que la falta genera insatisfacción, deterioro en el clima y la presencia actúa más como condición básica que como un elemento motivacional en sí mismo.

Por último, la octava dimensión pertenece a los factores transversales, que son la igualdad y la no discriminación, la prevención de la violencia y la prohibición del acoso, las condiciones seguras de trabajo, el equilibrio entre la vida y el trabajo, el reconocimiento y el orgullo de pertenencia. Estos factores determinan la salud mental y el clima laboral, de acuerdo con las recomendaciones de la OIT (2019) y la OMS (2022) sobre la gestión del riesgo psicosocial. En la teoría de Herzberg, algunos de estos factores se consideran higiénicos (la seguridad, la equidad, el acoso), y otros como motivadores (el reconocimiento, el orgullo de pertenencia), por lo que claramente son respectivamente constitutivos de la satisfacción laboral.

Conjuntamente, las ocho dimensiones son al mismo tiempo demandas y recursos lo que permite construirse sobre dos niveles de intervención, es decir, una reducción de los factores de riesgo relacionados con la intensidad, la organización y la inseguridad, y una construcción de recursos que elevarán la capacidad de adaptación en, por ejemplo, la autonomía, el liderazgo de apoyo, la formación o el soporte social.

Una evaluación así no sólo describe el malestar, sino que también orienta decisiones operativas sobre puestos, turnos o sobre comunicación y liderazgo para conseguir trabajar en la construcción de entornos saludables y productivos en el entorno laboral (Ministerio del Trabajo, 2024).

La exposición crónica a este tipo de condiciones incrementa la probabilidad de aparición de trastornos psicosomáticos, por ejemplo, insomnio, hipertensión, cefaleas o problemas gastrointestinales, junto con sintomatología psicológica como la depresión o más irritabilidad que el síndrome de burnout. La Organización Internacional del Trabajo (2019) defiende, en esa línea, que se tiene que trabajar los riesgos psicosociales de la misma forma que se trabaja los riesgos físicos o químicos, junto con medidas preventivas y de intervención que mejoren el clima organizacional.

Desde el enfoque de la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, estas fuentes de riesgo también son entendidas como una mala gestión de los factores higiénicos del entorno laboral: las condiciones físicas, las relaciones con los jefes, las políticas de la empresa o la seguridad en el puesto de trabajo. Estos factores higiénicos no producen motivación por sí mismos, pero su escasez da lugar a malestar, estrés o insatisfacción en el trabajo (Durán, 2017). En cambio, si el trabajador no tiene en su trabajo factores de motivación (como ser reconocido, disfrutar de autonomía en su trabajo o tener oportunidades de crecimiento), se produce también una desconexión o desvinculación emocional con él, potenciando más todavía los efectos negativos de los riesgos psicosociales (Parra et al., 2018).

Así pues, entender los riesgos psicosociales dentro de esta óptica binaria no solo posibilita descubrir las condiciones desfavorables que pudieran darse en el espacio de trabajo, sino también diseñar diferentes estrategias de intervención que contemplen no sólo las condiciones de higiene organizativa básicas, sino también las

fuentes de motivación interna, lo que resulta fundamental para garantizar entornos de trabajo saludables, sostenibles y capaces de favorecer el bienestar y la implicación de los y las trabajadoras.

2.2.2. Consecuencias del riesgo psicosocial

2.2.2.1. Efectos físicos, emocionales y conductuales

Los riesgos psicosociales originan infinitas consecuencias negativas en la salud integral de los/as trabajadores/as; de tal modo que el cuerpo, al ser uno de los primeros signos de alerta de las consecuencias de los riesgos psicosociales en el contexto de trabajo, define a las manifestaciones físicas de los trabajadores/as como muy propias del estrés. Un trabajador/a que se encuentra por un tiempo prolongado expuesto a un alto nivel de exigencia, a una alta presión, a la ambigüedad de los roles o a una situación en la que no se tiene control sobre las funciones, puede definir su cuerpo en función de los mecanismos fisiológicos que el estrés emplea (Buitrago et al., 2021); el estrés puede dar lugar a relaciones laborales de tensión crónica, la cual puede manifestarse físicamente de múltiples formas, tales como crisis de cefaleas, trastornos gastrointestinales, contracturas musculares, bruxismo, problemas cardiovasculares como la hipertensión arterial (Barrera y Baculima, 2024). El estrés también puede causar estrés sostenido, el cual pone una carga adicional en el sistema inmunológico de modo que el trabajador/a puede fácilmente contraer enfermedades de gérmenes comunes y sufrir mucho más el absentismo laboral (Marcial, 2023).

Las implicaciones emocionales de los riesgos psicosociales son igualmente significativas, aunque no suelen ser tan explícitas y son más difíciles de identificar en sus primeras fases. La exposición continua a un entorno organizacional negativo, caracterizado por la falta de respaldo, el conflicto entre colegas o el liderazgo autoritario, puede producir síntomas como irritabilidad, tristeza, ansiedad,

sentimientos de inutilidad o desesperanza (Coque et al., 2023). Si estas emociones no se atajan a tiempo, podrían evolucionar hacia trastornos clínicos más severos, como por ejemplo el síndrome de burnout o la depresión laboral (Coello, 2023). Así, la carga emocional genera efectos inmediatos en la motivación del trabajador y desacelera el sentimiento de pertenencia a la organización, pudiendo ser el precursor del distanciamiento progresivo de estas personas de sus responsabilidades (Gutiérrez et al., 2023).

La conducta del trabajador está influenciada por los riesgos psicosociales, de tal modo que se puede considerar un antecesor observado en el desgaste laboral. El aislamiento voluntario, un incremento en la irritabilidad, un descenso en la participación en las reuniones al igual que una actitud de apatía ante nuevas funciones suelen ser respuestas conductuales motivadas por entornos tóxicos o desorganizados (Allaga y Priale, 2024). Conductas evasivas como el absentismo reiterado, la realización frecuente de la llegada a su puesto de trabajo o incluso la decisión de dejar el puesto de trabajo para el cual fue reclutado son comportamientos que pueden adoptar algunos trabajadores para lidiar con el estado emocional en el que se encuentran (Sánchez, 2015). En el límite, docentes pueden lograr como consecuencia de esto comportamientos de riesgo a través del intervenir con el consumo de sustancias con el fin de llevar una carga emocional y, por lo tanto, supondría un cambio alarmante para la organización (Sánchez, 2015).

Por otra parte, los trastornos del sueño, principalmente el insomnio, constituyen uno de los efectos más comunes y poco habilitantes del estrés laboral. No poder dormir o no poder disfrutar de un sueño reparador afecta tanto la salud del trabajador como el rendimiento profesional. La falta de sueño deteriora las funciones cognitivas, la capacidad para concentrarse o tomar decisiones. En consecuencia, esto

aumenta la posibilidad de errores de operación o accidentes de trabajo. El deterioro del estado de alerta y, por consiguiente, de la fatiga emocional, crean un círculo vicioso, donde se ve afectada la productividad tanto del trabajador como de la colectividad, propiciando la sensación de incompetencia y muchas veces reforzando la voluntad de desvinculación por parte del trabajador perjudicado. (Guevara y García, 2023; Fajardo, 2021)

2.2.2.2. Impacto en el clima organizacional, productividad y bienestar

El riesgo psicosocial no influye solo de modo individual, sino también afecta el clima organizacional o la percepción compartida de las políticas, las prácticas y las relaciones que se producen en el contexto del trabajo. Es habitual que los trabajadores con alta presión, poco reconocimiento, situaciones de inestabilidad en el empleo y relaciones laborales conflictivas, generen un clima laboral caracterizado por una atmósfera tensa, una gran falta de confianza, apatía y poco sentido de la cooperación (De Felipe et al, 2024). Las consecuencias de este clima laboral son, entre otras, la falta de comunicación, el debilitamiento de los vínculos de cohesión de los equipos de trabajo, la aparición de conflictos interpersonales, propagando rumores y adoptando actitudes defensivas, lo que obstaculiza la colaboración (Arias y Ulloa, 2024). Esto va llevando a una cultura organizacional rígida, orientada a rechazar cualquier cambio y muy hostil a la mejora organizacional.

Por otro lado, en organizaciones que cuentan con estrés en su planta de trabajo, los equipos operativos se convierten en equipos de reacción en lugar de grupos innovadores, y, por lo tanto, pierden competitividad en un marco en el que la adaptabilidad y el rendimiento son sustantivos que determinan la salud de la organización (Redrobán, 2022). De acuerdo con la información que nos comparte el Consejo General de la Psicología en España (2024), las empresas que no gestionan el

riesgo psicosocial tienen una reducción de su productividad de hasta un 25 % con respecto a las organizaciones que fomentan un entorno laboral saludable.

En lo que respecta al bienestar general, agradecer las condiciones para dicho bienestar —crecimiento, reconocimiento, participación en decisiones y equilibrar las facetas personales y laborales— implica un desgaste emocional del que depende la forma en que se entiende el sentido del trabajo (Mussó, 2020), de tal manera que los trabajadores no sólo llegan a valorar la posibilidad de renunciar, sino que además se sienten desvinculados emocionalmente de la organización, lo que los lleva a acceder a una fase de "renuncia silenciosa" en la cual sólo cubren lo exigido por las organizaciones (Novak, 2023), lo que representaría una pérdida silenciosa del capital humano muy costosa social y económicamente para la empresa.

Finalmente, el riesgo psicosocial afecta la sostenibilidad de la organización, pues afecta los indicadores que suelen ser decisivos en la gestión humana, como por ejemplo la retención de talento, la reputación interna y externa y la innovación. Las organizaciones que tienen que lidiar con altos niveles de rotación, de ausentismo o de conflictos laborales, proyectan una imagen negativa que, en última instancia, se traduce en dificultades para captar talento y afecta, de manera negativa, las relaciones con clientes o socios estratégicos (Rivera-Porras, 2018). En este sentido, el riesgo psicosocial vale la pena invertir en la prevención y la mitigación del riesgo psicosocial, pues no sólo es una cuestión de responsabilidad social o de ética, es también una forma de garantizar la competitividad y la salud organizacional por un tiempo largo (OIT, 2019).

2.2.3. Bienestar Laboral

El bienestar laboral es un modo de un estado total que se origina en la confluencia de factores organizativos, interpersonales y personales capaces de permitir

al trabajador desarrollarse en un marco saludable, seguro y motivante. No es únicamente el no estar enfermo, pues incluye la satisfacción con las actividades desarrolladas, la presencia de un soporte emocional, el reconocimiento justo, la posibilidad de crecer o desarrollarse profesionalmente y el equilibrio entre la vida personal y la laboral (Villegas, 2022). Cuando estas condiciones tienen lugar el entorno laboral se convierte en un espacio donde las personas pueden mostrar sus aptitudes, reduciendo los niveles de estrés y enredar el lazo empleado y organización; tal y como lo predicen algunos trabajos sobre el bienestar personal y el pasado en el trabajo.

Entre aquellas condiciones que podrían seguirse conectando con el bienestar conviene citar los estilos de liderazgo adaptativo o positivo, la posibilidad de tener la comunicación clara, la autonomía en el decidido, el tener lugares de pausa activa o bien de descanso, y una estructura salarial que tenga las mediciones adecuadas en relación al esfuerzo y a la responsabilidad sin dejar de lado la seguridad contractual, la justicia en las oportunidades de promoción, y que haya posibilidad de dar soluciones a los conflictos en relación al trabajo, como aquellos que son eficaces y que podrían ser potencialmente protectores ante los riesgos psicosociales. En palabras de la OMS (2022), las condiciones de bienestar contribuirían a mejorar la calidad de vida en relación al trabajo, sino que al mismo tiempo reducirían las tasas de absentismo, de ser, y de intencionalidad de la renuncia por las trabajadoras y los trabajadores.

2.2.3.1. Relación entre bienestar y motivación

Los vínculos entre bienestar en el trabajo y la motivación son directos y dinámicos; cuando los trabajadores perciben bienestar en su entorno, aumentan su compromiso con lo que la organización quiere llevar a cabo, se hacen más propensos a asumir responsabilidades, proponen mejoras y contribuyen activamente con sus compañeros (Buisán, 2022); la motivación es el aspecto emocional positivo que

también actúa como motor de la productividad, la innovación, la resiliencia ante las demandas del trabajo. En este sentido, un ambiente donde se reconozcan los logros, donde se produzca feedback constructivo de las tareas y donde la participación del trabajador y de sus reflexiones sea tenida en cuenta, incrementa la motivación intrínseca y el sentido de pertenencia o compromiso por parte de los trabajadores (Álvarez, 2022).

Según el enfoque de los riesgos psicosociales, el bienestar brinda protección frente al desgaste emocional, ya que disminuye la probabilidad de aparición de síntomas como el burnout, la ansiedad o la despersonalización; el trabajador motivado suele aceptar las demandas laborales como retos a afrontar y el trabajador desmotivado las percibe como amenazas. (Castillo y Galarza, 2025)

2.2.3.2. Rol del área de Talento Humano

El campo de Talento Humano tiene una función principal en la promover y mantener el bienestar laboral, puesto que es la parte de la organización encargada de desarrollar aquellas políticas, ya sean prácticas o estrategias que hagan un lugar al bienestar emocional dentro del modelo de gestión organizacional (Parrales et al., 2021). Desde el diseño de los procesos de inducción, así como la puesta en marcha de los programas de salud mental y de la prevención del estrés. Esta área, además, guardará relación entre el cumplimiento de los objetivos económicos de la organización y la consideración de los intereses humanos de los trabajadores (Recalde et al., 2023).

Además, el área de Talento Humano ha de establecer los sistemas de evaluación sobre el clima laboral que permitan identificar las áreas críticas y realizar intervenciones ajustadas de tal forma que puedan disminuir el riesgo a la exposición a los factores psicosociales dañinos. Por medio de políticas de bienestar bien determinadas, esta área puede reforzar la cultura de la organización, promover la

igualdad interna, como también incrementar la satisfacción general de los trabajadores (Fundación para la Prevención de Riesgos, 2019). Como bien lo definen Torres et al. (2019), todas aquellas organizaciones que se encuentran en un esquema de bienestar como un eje transversal en la gestión de las personas no solamente evitarán la rotación, sino que se verán con una ventaja competitiva sostenible cimentada en el compromiso y la salud en el total del área de Talento Humano.

2.2.4. Estrategias de prevención y mitigación

La prevención y la mitigación de los riesgos psicosociales en el medio laboral requieren intervenciones que aborden la causa raíz organizativa del problema y sus síntomas individuales. En el plano internacional, la OIT y la ISO 45003 invitan a las organizaciones a identificar los factores psicosociales y a valorar su impacto, a elaborar sucesivas intervenciones estructuradas, enfatizando la participación que tienen las trabajadoras y trabajadores y los liderazgos sensibles (OIT, 2019).

En el caso de Ecuador, el Ministerio del Trabajo a través de su plataforma SUT, exige la ejecución del registro de la planificación y capacitación anual del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, garantizando que las actividades (como la aplicación de cuestionarios, la socialización de los resultados, la elaboración de planes de actuación) tengan su correspondiente registro y supervisión. Se han desarrollado guías técnicas para aplicar herramientas pertenecientes que han sido previamente validadas y son de carácter nacional e internacional, que permiten diagnosticar y mitigar los riesgos psicosociales, así como la correcta aplicación del seguimiento por parte de la autoridad laboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

La función del área de Talento Humano es fundamental en la implementación de estas estrategias. Esta debe ser la que coordine la puesta en marcha del programa, trabajando en coordinación con la alta dirección, salud laboral y supervisores para

asegurar la formación continua del personal, y promover la difusión y entendimiento de los riesgos psicosociales para la fuerza laboral (Ministerio del Trabajo, 2021). Además, el área también deberá gestionar la aplicación de cuestionarios validados, analizar sus resultados con Excel, SPSS, etc., y definir planes de mejora basados en la evidencia —se incluirán protocolos de escucha, seguimiento y retroalimentación— para abordar los factores de riesgo de forma continuada.

Con el objetivo de potenciar el clima organizacional, el acompañamiento psicosocial se puede desarrollar a partir del desarrollo de talleres y seminarios dirigidos a personal y mandos medios sobre habilidades como asertividad, gestión de conflictos, empatía y habilidades socioemocionales (Herrera, 2022). Sostenemos que estas prácticas pueden enlentecer el desarrollo del capital social y emocional de las personas y los equipos, contribuyen a la generación de espacios seguros de expresión, ayudan al fortalecimiento de redes de apoyo. El acompañamiento psicosocial, facilitando el acceso a profesionales de salud mental, grupos de escucha activa o coaching emocional, fomenta el control de las situaciones de estrés, contribuye al incremento del compromiso y favorece un entorno de trabajo resiliente y productivo (Pérez et al., 2022).

Por último, es necesario reiterar que la mitigación de estos riesgos no solo reduce los síntomas de malestar laboral, sino que también genera beneficios reales para la organización: mejora la productividad, reduce el absentismo, favorece la retención de talento y mejora la imagen de la empresa como un entorno comprometido con la salud global de los trabajadores.

2.3. Referente Normativo

En el Ecuador, el marco jurídico que da forma a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo se encuentra constituido por normas del rango de la

constitución, normas de orden jurídico orgánico, códigos de trabajo y convenios ministeriales que regulan la protección de la salud de las personas trabajadoras, así como la condición del medio laboral que puede afectar la salud emocional y mental de las personas trabajadoras.

Constitución de la República del Ecuador

La normativa de la Constitución de 2008 establece las bases para la protección integral de la salud de los trabajadores, a través de un derecho humano indispensable. En su artículo 32, expresa que el derecho a la salud es una obligación del Estado, que garantice acceso permanente, oportuno y de calidad a servicios de prevención y promoción; estos últimos, de forma expresa, están en el ámbito del trabajo, ya que la salud no es entendida solo como la condición de la ausencia de enfermedad a la que a menudo se refiere la medicina tradicional, sino como un estado integral de bienestar físico, mental y social (Asamblea Nacional, 2008).

El artículo 33 establece que el trabajo sería un derecho y un deber social y que, por tanto, debe realizarse en unas condiciones que aseguren la dignidad humana, una justa remuneración, unos entornos saludables y seguros. Esta disposición establece la relación del deber del Estado de cuidar porque no se vulneren los derechos de las personas trabajadoras, y el artículo 326, numeral 5, establece la obligación de garantizar condiciones que no vulneren la salud y la seguridad y en lo que se refiere a las condiciones de trabajo (Asamblea Nacional, 2008).

Código del Trabajo

El Código de Trabajo del Ecuador regula otros aspectos muy importantes en lo que respecta a la seguridad y salud laboral. Esto es así ya que el artículo 42, numeral 3, establece como una de las obligaciones inherentes a la relación laboral el hecho de

"adoptar y poner en práctica en los locales de trabajo, medidas adecuadas en cuanto a higiene y seguridad, con el fin de proteger la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores -trabajadoras". En esta línea, si bien no hace referencia expresa a los riesgos psicosociales, sí sienta las bases para que estos puedan incluirse como parte intachable de las condiciones que deben ser protegidas (Asamblea Nacional, 2020).

Por otro lado, el artículo 415 establece la obligatoriedad de las inspecciones de trabajo para garantizar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad y salud ocupacional. Las condiciones psicosociales pueden considerarse dentro de estas inspecciones, especialmente cuando puede haber quejas por acoso, por stress laboral o por malas condiciones en la organización del trabajo (Asamblea Nacional, 2020).

Ley Orgánica de Salud

La Ley Orgánica de Salud, en su artículo 7, literal d, nos dice que el Estado tendrá la función de "proteger la salud de las personas en los sitios de trabajo". Igualmente, el artículo 13 señala que el Ministerio de Salud Pública, en coordinación con otras instituciones, debe velar por promover entornos laborales saludables y seguros, junto con la vigilancia de los factores de riesgo. A pesar de que esta ley de manera general se halla dirigida a garantizar el derecho que tienen los trabajadores a experimentar entornos laborales que no les afecten su salud mental, también plasma el marco normativo que sostiene la prevención de riesgos psicosociales (Asamblea Nacional, 2015).

Establecido en el artículo 144 de la propia ley en estudio, expresa que "la salud ocupacional es la parte de la salud pública" y "va desde el estudio y control de los riesgos que pueden ser físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales en los ámbitos de trabajo". Esta es una de las escasas referencias expresas

a los riesgos psicosociales y, por lo tanto, es destacada su relevancia en el área de la salud laboral (Asamblea Nacional, 2015).

Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-277

El Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-277, dado por el Ministerio del Trabajo, define la manera de aplicar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que deben adherirse las entidades públicas y privadas, y dentro de las consideraciones del anterior Acuerdo Ministerial se considera la necesidad del desarrollo de la identificación y de la gestión de riesgos psicosociales, en el marco del análisis de peligros del propio ambiente de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2021).

Mediante su artículo 4, define el "riesgo psicosocial" como toda condición que, por su interacción con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución del trabajo, puede tener una influencia en la salud de las personas. A partir de la definición del "riesgo psicosocial", en su artículo 9 afirma que los empleadores deben poner en marcha medidas preventivas para la protección de la salud de los trabajadores en materia de los riesgos psicosociales, así como evaluaciones periódicas y estrategias de intervención para el establecimiento de un entorno laboral libre de violencia, acoso y estrés crónico (Ministerio de Trabajo, 2021).

Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo

Este programa, diseñado y elaborado por el Ministerio del Trabajo en 2023, tiene por objeto presentar una guía metodológica para la identificación, intervención y seguimiento de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo públicos y privados. Para ello contempla las siguientes líneas de actuación:

- Evaluar las condiciones de intervención organizacional como carga de trabajo, control del tiempo, liderazgo, reconocimiento, participación y toma de decisiones.
- Realizar encuestas estructuradas para detectar niveles de estrés, ansiedad, burnout y satisfacción laboral.
- Poner en marcha planes de mejora como formaciones, ofrecer espacios de descanso, elasticidad laboral, promover la salud mental, cómo establecer sistemas de comunicación institucional.

El presente informe se convierte en un documento técnico-operativo que traduce la normativa vigente en prácticas a aplicar para reducir la exposición a los factores de riesgo psicosocial y mejorar el bienestar del entorno laboral ecuatoriano (Ministerio de Trabajo, 2023).

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La Organización Internacional del Trabajo ha sido una de las primeras instituciones en la consideración de los riesgos psicosociales como una amenaza para la salud y la productividad algo que, si bien como hemos comentado no tiene un convenio específico de estos riesgos, sí que aparecen en múltiples resoluciones o convenios tratados:

Convenio N.º 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (1981): En su artículo 4, establece que “la política nacional de seguridad y salud en el trabajo debe tener en cuenta los riesgos para la salud física y mental”, lo que incluye factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía o el acoso laboral.

También el artículo 16 plantea la responsabilidad del empleador de garantizar que los entornos laborales no afecten negativamente el bienestar general de los trabajadores, considerando elementos organizacionales y psicológicos.

Convenio N.º 187 sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2006): Especifica que hay que crear modelos de sistemas nacionales integrales a la mejora continua de las condiciones de trabajo y de la seguridad y la salud y la dimensión psicosocial del trabajo.

Informe OIT “Riesgos Psicosociales en el Trabajo: una mirada desde América Latina” (2021): Se enfatiza que los riesgos psicosociales se asocian a elevados indicadores de estrés, descontento laboral, morbilidad asociada al trabajo y se opinan intervenciones relacionadas con el diseño organizacional, el liderazgo participativo y el resguardo de la salud mental como derechos laborales.

Guía sobre el Estrés en el Trabajo (OIT, 2016): Se menciona el estrés laboral como ser “la respuesta mala física y emocional que se origina cuando los requerimientos del puesto no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”. Esta guía propone: auditorías organizacionales periódicas, cultura institucional de apoyo y formación en gestión de la emoción.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

La OMS, junto con la OIT, han estado promoviendo la salud mental como elemento dentro de un enfoque integral para conseguir el bienestar en el trabajo.

Marco de Entornos Laborales Saludables (OMS, 2010): Ofrece cuatro dimensiones básicas del lugar de trabajo: el lugar de trabajo físico, el lugar de trabajo psicosocial, los recursos de salud de las personas y la comunidad en el lugar de trabajo. El componente psicosocial resalta la necesidad de estructuras organizativas que

prevengan el acoso, la carga excesiva, la desigualdad y la ausencia de sentido del trabajo.

Guía OMS-OIT para la salud mental en el trabajo (2022): Este nuevo documento establece una urgencia por intervenir los riesgos psicosociales, prestando ayuda a políticas organizacionales que apoyen el liderazgo compasivo, la autonomía, los descansos necesarios y un sentido de la vida laboral que evite el burnout.

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11): Reconocimiento oficial del “burnout” o síndrome de desgaste profesional, como una condición laboral que suele desarrollarse tras un factor de estrés persistente en el espacio laboral.

2.4. Referente Estratégico

Planes, políticas, programas, proyectos y servicios

En el Ecuador, los riesgos psicosociales aún no cuentan con una política pública específica, sin embargo, se encuentran considerados dentro de instrumentos más amplios de salud ocupacional. El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2021–2025, en su Objetivo 3: “Garantizar una vida digna con igualdad de oportunidades”, incluye como línea de acción el fortalecimiento del trabajo digno y seguro, promoviendo entornos laborales saludables. Asimismo, el Ministerio del Trabajo, a través de la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, promueve programas orientados a la prevención del estrés laboral, la mejora del clima organizacional y la identificación de factores psicosociales mediante la Matriz de Identificación de Peligros (MIP) y el Instructivo de Gestión de la Salud Ocupacional.

Entre los servicios vinculados, se contemplan acciones como capacitaciones en prevención del riesgo psicosocial, aplicación de encuestas diagnósticas en entornos laborales industriales, y el fomento del liderazgo empático. Estos programas son clave

para detectar precozmente condiciones laborales perjudiciales que pueden desencadenar agotamiento, desmotivación o rotación laboral.

Instituciones, actores y presupuestos destinados a implementar los programas, proyectos y servicios

El Ministerio del Trabajo, a través de la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, es la entidad responsable de coordinar las acciones en salud ocupacional de las cuales tiene la responsabilidad del monitoreo y formar parte en la intervención de todo potencial riesgo en los ambientes laborales, también participan el IESS y sus unidades de salud de trabajo, así como el Ministerio de Salud Pública en la atención psicológica y médica de aquellas personas trabajadoras que sean víctimas en situaciones de enfermedad.

Aunque no existe un presupuesto exclusivo para riesgos psicosociales, los programas están contemplados dentro de las asignaciones generales de salud ocupacional. Las empresas del sector privado están obligadas, por la normativa vigente, a destinar recursos propios para implementar sus planes de prevención de riesgos laborales, incluyendo los psicosociales, como parte de la inversión en seguridad industrial y bienestar del talento humano.

Enfoque de las políticas y servicios

El enfoque actual sobre riesgos psicosociales se encuentra alineado con los principios de equidad, prevención y bienestar integral. Aunque todavía se requiere mayor institucionalización, las iniciativas existentes responden a una lógica preventiva y centrada en la salud mental como derecho humano. Se considera que este enfoque es sostenible en el mediano plazo, dado que promueve la corresponsabilidad entre el Estado, las empresas y los trabajadores en la construcción de entornos laborales saludables.

Además, se enmarca en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 3 (Salud y bienestar) y el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). A través de estos lineamientos se busca mitigar los efectos del riesgo psicosocial y fortalecer la permanencia del personal, mediante una cultura organizacional más inclusiva, participativa y humanizada.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

Enfoque mixto

La presente investigación se desarrollará bajo un enfoque mixto, el cual combina elementos del enfoque cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Esta decisión metodológica responde a la necesidad de explorar no solo la frecuencia e incidencia de los riesgos psicosociales y la rotación laboral, sino también las percepciones y experiencias subjetivas de los trabajadores involucrados.

Desde el enfoque cualitativo, se busca comprender en profundidad las experiencias de estrés laboral, así como los factores percibidos que inciden en su aparición. Esto se llevará a cabo mediante técnicas como entrevistas semiestructuradas o grupos focales, permitiendo captar matices y significados que no podrían ser detectados únicamente mediante instrumentos estructurados.

Por otro lado, la parte cuantitativa, nos servirá para la recopilación de información de forma estructurada y a partir de encuestas estándares de riesgos psicosociales que estarán orientadas a determinar la existencia y frecuencia de los factores de cargas laborales, falta de reconocimiento, ambigüedad de los roles y la percepción que tienen las personas trabajadoras sobre el contexto de la organización. Con este procedimiento se puede facilitar la recogida de información de una amplia y representativa muestra, y poder hacer uso del análisis estadístico descriptivo que nos ayuda a la identificación de patrones comunes y áreas críticas en el mundo laboral. De este modo, se aporta información empírica útil para la toma de decisiones institucionales (Bisquerra, 2014; Hernández et al., 2014).

La combinación de ambos enfoques permitirá triangular los datos obtenidos, integrando perspectivas numéricas y narrativas para ofrecer un análisis más riguroso y contextualizado de la problemática de estudio.

3.2. Tipo y nivel de la Investigación

Tipo de investigación: Aplicada

La investigación se define como aplicada porque emplea evidencias empíricas y referentes teóricos para solucionar un problema concreto de salud ocupacional en una empresa industrial del cantón Quito en el periodo 2025. La investigación aplicada no persigue la extensión y el enriquecimiento del cuerpo de conocimientos básicos, sino que, por el contrario, busca producir un diagnóstico útil que haga posible conocer las acciones de mejora sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral. Este enfoque corresponde con la definición internacional, que define la indagación original orientada fundamentalmente hacia un objetivo práctico concreto como investigación aplicada (Vizcaíno et al., 2023)

El presente estudio utiliza un enfoque de utilidad operacional, puesto que los resultados se ajustan a observaciones de intervención adecuadas en el contexto industrial local en lo que respecta a la adaptación de la carga y el ritmo de trabajo, la robustez del liderazgo y el apoyo, el estado de la comunicación organizacional y las medidas de recuperación en jornada laboral. Esta lógica de transferencia de resultados de conocimiento a decisiones y prácticas es acorde con la lógica contemporánea de la prevención y el abordaje de los riesgos psicosociales en el trabajo, la cual hace hincapié en los cambios organizacionales basados en la evidencia (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Nivel de investigación: Descriptivo, No experimental

El enfoque del estudio lleva a ubicarlo dentro del nivel descriptivo al caracterizar plenamente la magnitud y distribución de la exposición a los factores psicosociales de riesgo intralaborales en una empresa del sector industrial. Dicha descripción está centrada en las dimensiones operativas del instrumento generado y permite, por lo tanto, estimar perfiles de exposición y variaciones de estos con variables sociodemográficas y ocupacionales, sin que ello persiga establecer relaciones causales. Esa intención es coherente con la tradición metodológica que especifica a los estudios descriptivos como aquéllos que están orientados a describir propiedades, rasgos o cantidades que son una característica de personas, grupos o procesos en contextos delimitados (Guevara et al., 2020)

El diseño no es experimental debido a la carencia de manipulación deliberada de las variables y la observación de los fenómenos en su ambiente natural donde se encuentra el trabajo (Aucancela y Velasco, 2021). La medición de las condiciones psicosociales se efectúa a través de un cuestionario institucional para la evaluación del riesgo psicosocial, pues esto permite garantizar la homogeneidad de la recolección y la comparabilidad interna de los resultados; este enfoque es, a su vez, correcto si lo que se pretende es documentar el estado de situación, así como fundamentar las decisiones de intervención organizativa en una evidencia empírica obtenida en un único entorno operativo.

3.3. Método de Investigación

El estudio en cuestión emplea una propuesta de investigación de carácter mixto en las que, junto a la realización de técnicas de carácter cuantitativo, se incorporan también técnicas de carácter cualitativo para una comprensión más integral sobre el fenómeno de los riesgos psicosociales y su repercusión en la rotación del citado tipo de trabajo en el mundo industrial. La combinación tanto de técnicas de carácter

cuantitativo como cualitativo permitirá no solamente cuantificar la aparición de los factores psicosociales a través de instrumentos estandarizados de carácter cuantitativo, sino también la exploración de vivencias y percepciones subjetivas por medio de técnicas de recolección narrativa como las entrevistas semiestructuradas (Hernández et al., 2014).

Desde el plano cuantitativo se va a utilizar una encuesta validada, lo que permitirá medir el grado de exposición a los riesgos psicosociales y generar patrones descriptivos que favorezcan comprender el problema. Esta fase nos aportará información objetiva y sistemática de la situación, que nos permitirá realizar su análisis a través de herramientas de estadísticas descriptivas (Cadena et al., 2017).

La investigación se ubica dentro del enfoque de diseño no experimental, ya que no hay manipulación de las variables, y la información será recogida en un único instante temporal; de esta forma se logrará una visión de la actualidad en el ambiente psicosocial laboral y de los factores relacionados con la estabilidad e inestabilidad del talento humano, sin alterar su contexto natural (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

3.4. Universo, muestra y muestreo

El universo de la presente investigación está constituido por todos los trabajadores operativos y administrativos de una empresa SISMODE CIA LTDA del sector industrial ubicada en el cantón Quito, pertenecientes a las áreas de producción, mantenimiento, logística, calidad, recursos humanos y otras afines. Se estima que este universo incluye aproximadamente 80 personas, de las cuales se extraerá la muestra para el estudio.

La selección de los participantes de estudio se llevará a cabo a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia que permite acceder a los sujetos que

cumplan con unos criterios previamente establecidos y estén disponibles en el momento de la recolección de datos. Este tipo de muestreo es habitual en los estudios exploratorios y diagnósticos en contextos organizacionales, especialmente cuando se quiere acceder a la percepción que tienen los trabajadores sobre fenómenos psicosociales (Bisquerra, 2014).

Si bien el muestreo no es probabilístico, se considera representativo dado que la muestra corresponde aproximadamente al 56% del universo (45 de 80 trabajadores). Este porcentaje resulta adecuado para captar la heterogeneidad de las áreas operativas y administrativas, permitiendo obtener resultados suficientemente robustos para el diagnóstico organizacional (Creswell, 2014).

3.5. Formas de recolección de la información

Para esta investigación se empleó como técnica principal la encuesta estructurada, la cual permite obtener datos cuantificables sobre las percepciones, experiencias y actitudes de los trabajadores respecto a los factores de riesgo psicosocial presentes en su entorno laboral.

El instrumento consta de 58 ítems con escala de acuerdo de cuatro puntos (4 = “Completamente de acuerdo”, 3 = “De acuerdo”, 2 = “Poco de acuerdo”, 1 = “En desacuerdo”), y se organiza en ocho dimensiones alineadas con guías nacionales e internacionales: Carga y ritmo de trabajo (ítems 1–4), Desarrollo de competencias (ítems 5–8), Liderazgo (ítems 9–14), Margen de acción y control (ítems 15–18), Organización del trabajo (ítems 19–24), Recuperación (ítems 25–29), Soporte y apoyo (ítems 30–34) y Otros puntos importantes (ítems 35–58) (**ver Anexo 1**). El instrumento se fundamenta en marcos validados como SUSESO-ISTAS21/COPSOQ y FPSICO 4.0, adaptados al contexto ecuatoriano y a la realidad operativa de la empresa, lo que asegura pertinencia conceptual y comparabilidad interna. La puntuación se calcula por

dimensión y a nivel global mediante la suma de ítems, con interpretación por niveles de exposición según la matriz del instrumento (Ministerio de Trabajo, 2024).

Por otro lado, también se utilizó una entrevista semiestructurada dirigida a los/as participantes del equipo de Talento Humano, complementada con una matriz de verificación documental, la cual permite identificar las estrategias, programas y protocolos existentes para prevenir y/o para reducir la exposición psicosocial con evidencia del proceso de implementación, cobertura y seguimiento.

La aplicación simultánea de encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y revisión documental es propia de una triangulación metodológica, que contrasta información cuantitativa con percepciones cualitativas y evidencia documental para reducir sesgos y aumentar la validez interna de los resultados, tal como sostiene Denzin (2012).

3.6. Formas de análisis de la información

Una vez recolectados los datos mediante la encuesta estructurada, se procederá a su procesamiento y análisis utilizando herramientas informáticas que faciliten la interpretación estadística de los resultados. En una primera etapa, la información será organizada y depurada en el programa Microsoft Excel, lo que permitirá realizar una codificación preliminar de las respuestas, identificar posibles errores de digitación y estructurar la base de datos de acuerdo con las variables del estudio.

Posteriormente, el análisis estadístico se realizará con el software IBM SPSS Statistics, versión 27. A través de este programa se aplicarán estadísticas descriptivas, tales como frecuencias absolutas, porcentajes, medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar), con el fin de identificar patrones en la percepción de los factores de riesgo psicosocial.

El análisis considera una fase de integración de resultados (triangulación), en la cual se van a contrastar los resultados del cuestionario, los testimonios obtenidos en las entrevistas y la revisión documental. Así pues, este procedimiento sirve para consolidar la interpretación al detectar coincidencias y discrepancias entre las distintas fuentes de información, ofreciendo un contexto más riguroso y contextualizado de los riesgos psicosociales en la empresa (Flick, 2015).

3.7. Categorías y subcategorías de estudio

Las categorías y subcategorías de este estudio buscan analizar cómo las demandas psicológicas, el nivel de control y el apoyo social influyen en la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral y su decisión de permanecer o abandonar su puesto. Estas categorías estructuran el análisis de la información que será recolectada a través del cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 1
Categorías y subcategorías del estudio

Categoría	Subcategorías
Carga y ritmo de trabajo	Volumen de tareas; presión temporal y cumplimiento de metas; ritmos impuestos por maquinaria; repetitividad; turnos y nocturnidad; cobertura de ausencias; pausas durante la jornada
Margen de acción y control	Autonomía sobre métodos y secuencia; posibilidad real de decidir el ritmo; participación en decisiones del puesto; claridad y no ambigüedad de rol
Liderazgo	Establecimiento claro de metas; apoyo del mando directo; reconocimiento de logros; retroalimentación útil; justicia y trato respetuoso

Desarrollo de competencias	Capacitación disponible y pertinente; evaluación objetiva del desempeño; oportunidades de crecimiento; transferencia de aprendizajes al puesto
Organización del trabajo	Comunicación interna oportuna; coordinación entre áreas; reuniones efectivas; información sobre cambios organizativos y de proceso
Recuperación	Pausas planificadas; programación de jornadas y turnos que faciliten descanso; calidad del sueño y recuperación percibida; ergonomía temporal
Soporte y apoyo	Compañerismo y ayuda técnica; apoyo administrativo; acceso a recursos de salud ocupacional y acompañamiento

Nota. Esta categorización permite identificar los factores de riesgo psicosocial desde una perspectiva estructural y organizacional, así como sus consecuencias en el bienestar emocional y físico de los trabajadores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo expone los resultados a partir del análisis de la información obtenida como consecuencia de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa industrial objeto de estudio. Los resultados se presentan en dos secciones: la primera parte se refiere a la caracterización sociodemográfica de la muestra, que permite dotar de una descripción del perfil de modo general de la población que participó en la encuesta; la segunda parte corresponde al análisis de las dimensiones que se evalúan en relación a los factores de riesgo psicosocial intralaboral. La presentación de los datos incluye medidas de frecuencia y de porcentaje, así como gráficos que permiten realizar un análisis en función de la información estudiada. Este enfoque pretende tener una visión clara, objetiva respecto del estado de organización en relación a los riesgos psicosociales, que se convierte en el punto de partida para la discusión e interpretación de resultados en el capítulo siguiente.

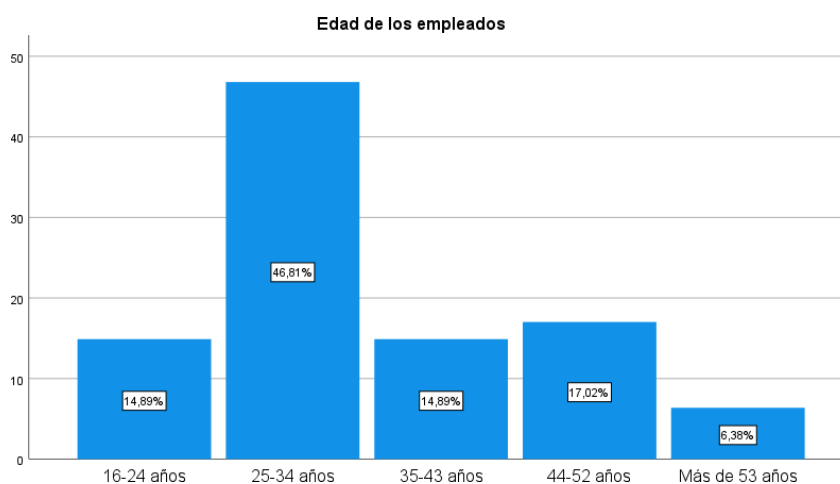
4.1. OBJETIVO 1: Identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de la empresa.

Caracterización sociodemográfica

La muestra estuvo compuesta por 47 trabajadores de la empresa industrial situada en el cantón Quito. En cuanto a la dimensión laboral, un 51,1 % de los participantes cumplía funciones administrativas y un 48,9 % operativas. En lo que respecta al nivel educativo, la mayor parte de los participantes poseía formación técnica o tecnológica (40,4 %), la siguiente mayoría correspondía al bachillerato (31,9 %) y finalmente, el tercer nivel universitario (23,4 %). Un 4,3 % de empleados de la muestra contaba con formación de cuarto nivel.

Los datos sobre antelación en la empresa indican que el 57,4 % de las muestras registraban entre 3 y 10 años de antigüedad laborando, un 23,4 % contaba entre 0 y 2 años de ejercicio, un 17,0 % tenía entre 11 y 20 años como permanencia, y un 2,1 % superaba el período de los 20 años. En cuanto a la edad, el grupo más numeroso fue el de los 25 a 34 años (46,8 %), de seguido los grupos de 35 a 43 años y 44 a 52 años, ambos con un 17,0 %, el grupo de 16 a 24 años con el 14,9 %, y los de 53 años o más con un 6,4 %.

Figura 1
Resultados de la edad de los empleados

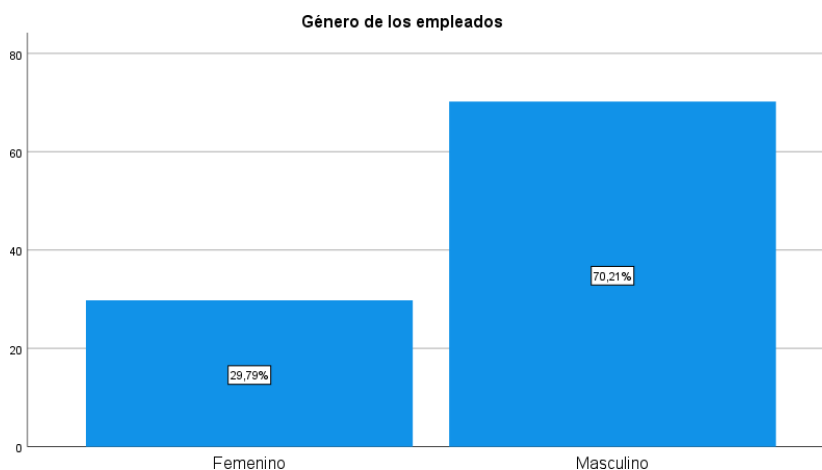


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La autoidentificación étnica estuvo marcada por un alto predominio de personas mestizas (91,5 %), seguido de un 6,4 % que se identificó como montubio/a y un 2,1 % como indígena. En cuanto a la variable de género, el 70,2 % de la muestra fue hombres y el 29,8 % agentes de género que se identificaron como mujeres.

Figura 2

Resultados del género de los empleados



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

El análisis sociodemográfico da cuenta de que la estructura entre personal administrativo y personal operativo es prácticamente equilibrada, por lo que las percepciones acerca de los factores de riesgo psicosocial posiblemente podrían estar mostrando tanto la visión de las personas que realizan las tareas de dirección y soporte, así como de aquellas que efectúan actividades vinculadas con la producción. El predominio de los niveles educativos de la carrera técnica y la tecnológica pone de manifiesto que una buena parte de la plantilla tiene una formación orientada hacia las competencias operativas de tipo práctico, lo cual puede estar vinculado con las exigencias técnicas de los sectores industriales. La alta proporción de personas que llevan entre 3 y 10 años en la empresa pone igualmente de manifiesto un grado elevado de estabilidad laboral que bien podría dar lugar a un compromiso organizacional, que, al mismo tiempo, podría implicar riesgos de estancamiento si no existen posibilidades de desarrollo profesional.

En cuanto a la edad, la mayor representación de colaboradores jóvenes-adultos (25 a 34 años) denota un colectivo profesional en fase de consolidación, mientras que la presencia de grupos de mayor edad (si bien menos numerosos) puede contribuir con su sabiduría y experiencia. La representación étnica, caracterizada por el predominio

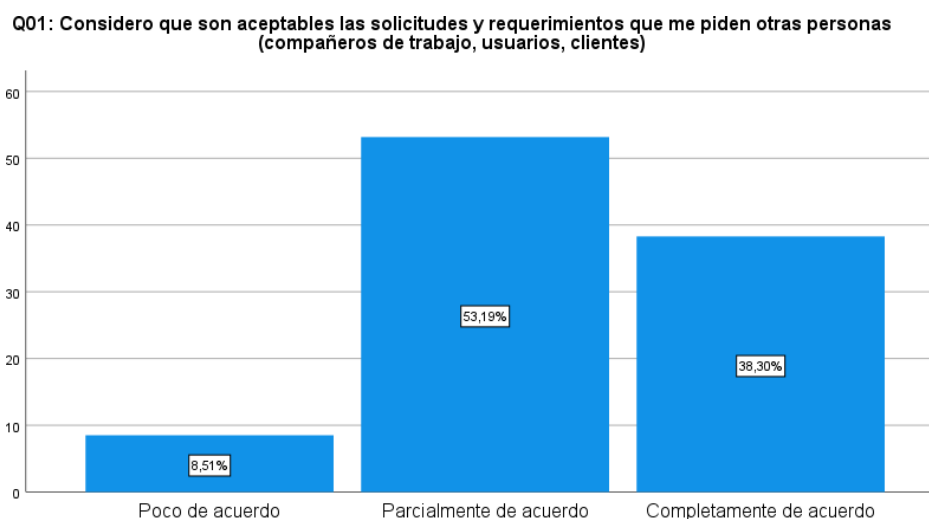
mestizo, es representativa de la distribución poblacional de la población del país, si bien el escaso porcentaje del grupo de población lo contrarresta la posible falta de riqueza cultural en el entorno laboral. Finalmente, la elevada mayoría masculina de la muestra (70,2%) es coherente con la tendencia general de mayor participación de hombres en el sector de la industria, aunque esta máscara de varones puede también poder contribuir a la manera como se vivencian los riesgos psicosociales, así como en los mecanismos de prevención que la organización lleve a cabo.

Dimensiones en relación con los factores de riesgo psicosocial intralaboral

Carga y ritmo de trabajo

Figura 3

Resultados de la solicitudes y requerimientos solicitados

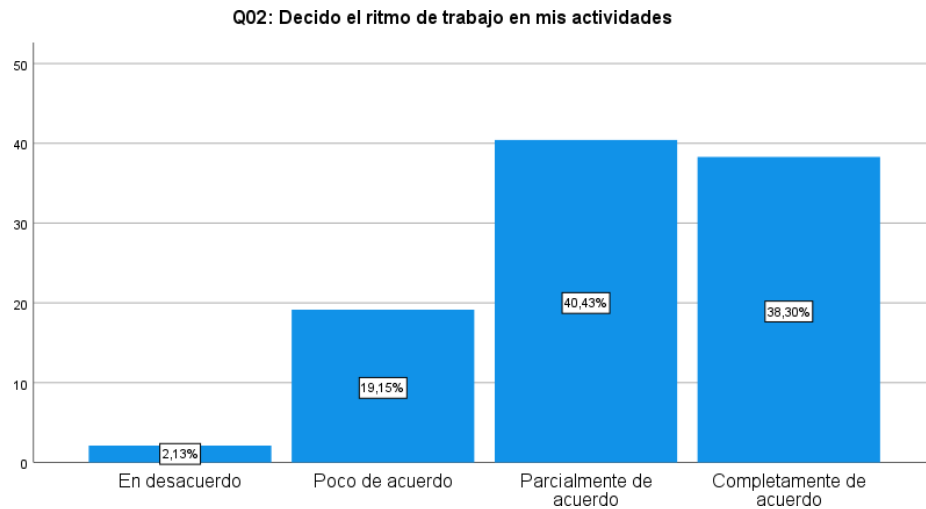


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En el ítem Q01, más de la mitad de los participantes (53,19 %) manifestó estar parcialmente de acuerdo con que las solicitudes y requerimientos recibidos son aceptables, y un 38,30 % indicó estar completamente de acuerdo. Solo un 8,51 % señaló estar poco de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la razonabilidad de las demandas interpersonales en el trabajo.

Figura 4

Resultados de la decisión del ritmo de trabajo



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la Q02, que indaga sobre la capacidad de decidir el ritmo de las actividades, el 40,43 % se ubicó en parcialmente de acuerdo y el 38,30 % en completamente de acuerdo. Un 19,15 % expresó desacuerdo parcial o total, lo que indica que, si bien la mayoría percibe cierto nivel de autonomía, existe un grupo que podría estar experimentando restricciones importantes para gestionar su propio ritmo laboral.

Figura 5

Resultados sobre la ausencia de estrés



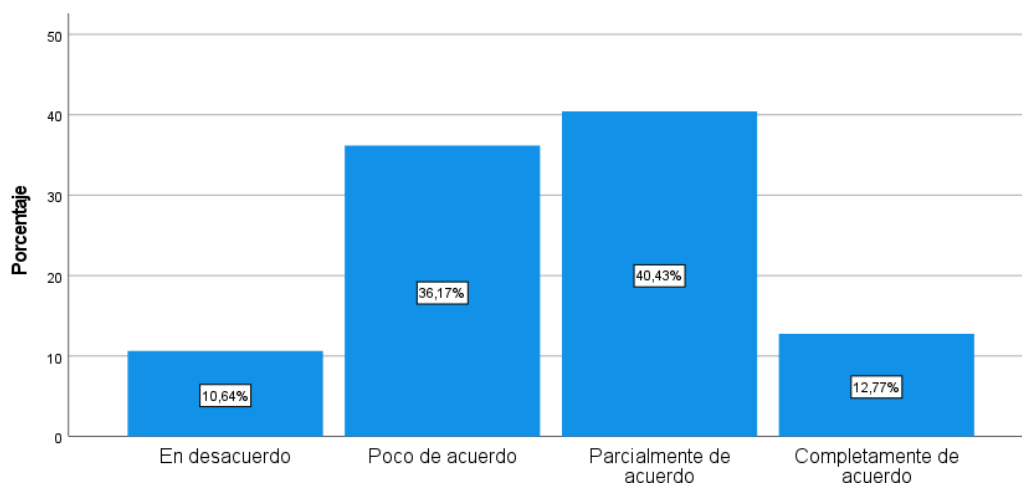
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la Q03, que se refiere a la falta de estrés que producen responsabilidades, los resultados se caracterizaron por una distribución más heterogénea, ya que el 44,68 % mostró respuesta parcial de acuerdo, y, por otro lado, un 38,30 % presentó desacuerdo en su contestación, ya que un 27.66 % se mostró poco de acuerdo, un 10,64 % en la respuesta de acuerdo en desacuerdo. Esto puede suponer que una parte significativa de la colaboración en la evaluación de la responsabilidad productiva del estrés que genera.

Figura 6

Resultados sobre el tiempo suficiente en la jornada laboral

Q04: Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la última pregunta Q04 de esta sección, relacionada con la suficiencia de tiempo para cumplir todas las actividades dentro de la jornada laboral, el 40,43 % se manifestó parcialmente de acuerdo y solo el 12,77 % completamente de acuerdo. En contraste, un 46,8 % manifestó desacuerdo parcial o total (36,17 % poco de acuerdo y 10,64 % en desacuerdo), lo que revela que una gran parte de los trabajadores percibe limitaciones temporales para completar sus tareas.

Tabla 2*Resultados descriptivos de la sección de carga y ritmo de trabajo*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q01	47	2	4	3.30	.623
Q02	47	1	4	3.15	.807
Q03	47	1	4	2.68	.887
Q04	47	1	4	2.55	.855

Nota. Elaborado por el autor

Los resultados de tendencia central muestran que, dentro del bloque de Carga y ritmo de trabajo, los promedios más altos se registraron en el ítem Q01 ($M = 3,30$; $DE = 0,623$), referido a la aceptación de solicitudes y requerimientos, y en el ítem Q02 ($M = 3,15$; $DE = 0,807$), que evalúa la autonomía en el ritmo de las actividades. Estas medias, cercanas al valor 3 en la escala de 1 a 4, reflejan una valoración predominantemente positiva. Sin embargo, los ítems Q03 ($M = 2,68$; $DE = 0,887$) y Q04 ($M = 2,55$; $DE = 0,855$), relacionados con la ausencia de estrés y la suficiencia de tiempo para las tareas, presentan puntuaciones más bajas, lo que sugiere que estos aspectos son percibidos de forma menos favorable y podrían estar generando tensiones en la organización del trabajo.

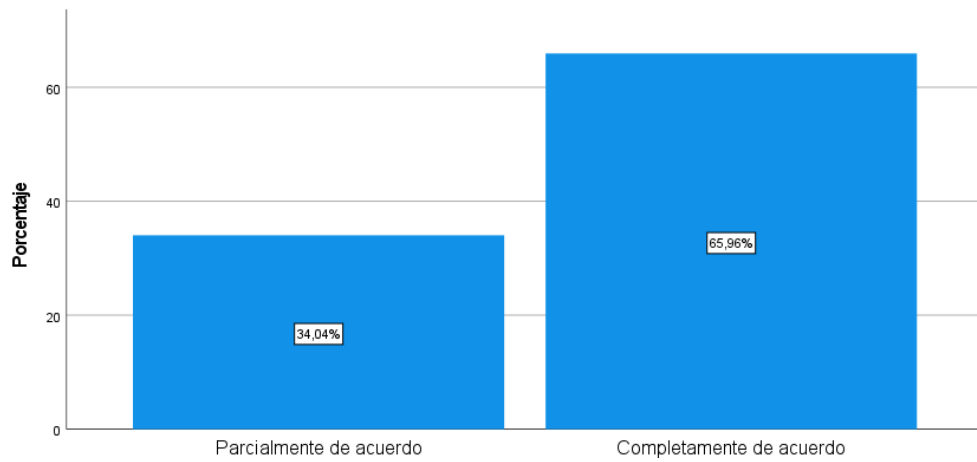
La media obtenida tras llevar a cabo el análisis de la dimensión en su forma global es de 2,92 ($DE = 0,549$), lo que nos aporta una medida que refleja un nivel intermedio de la percepción respecto la adecuación de la carga de trabajo y el ritmo impuesto. Este valor indica que hay una tendencia a aceptar la adecuación de las demandas del puesto de trabajo pero que al mismo tiempo existe un importante margen de mejora, en especial en lo que respecta a la gestión del tiempo y en el control del estrés asociado a las responsabilidades.

Desarrollo de competencias

Figura 7

Resultados de la autopercepción de competencias

Q05: Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado



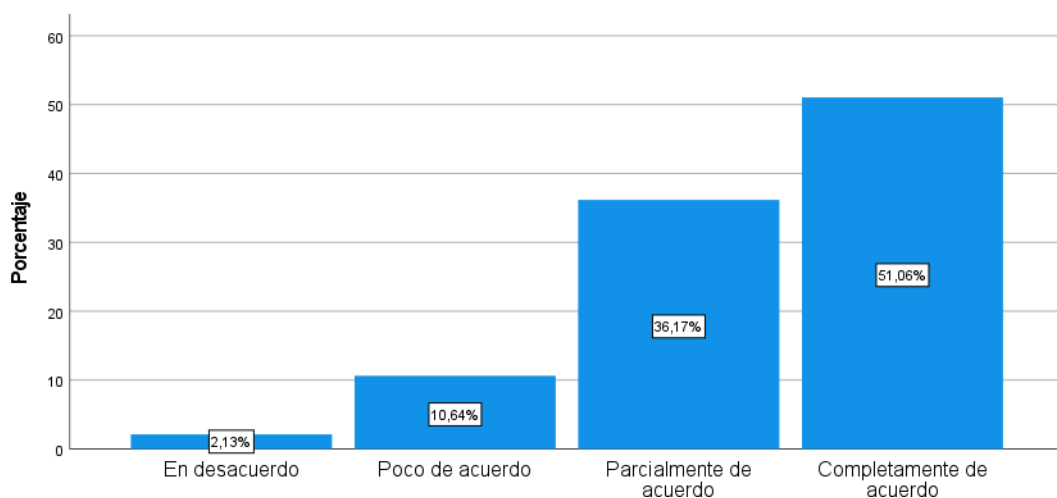
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En el ítem Q05, que indaga si el trabajador posee los conocimientos, habilidades y destrezas suficientes para desempeñar su labor, el 65,96 % indicó estar completamente de acuerdo y el 34,04 % parcialmente de acuerdo. No se registraron respuestas negativas, lo que evidencia una alta autopercepción de competencia para cumplir con las funciones asignadas.

Figura 8

Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros

Q06: En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo



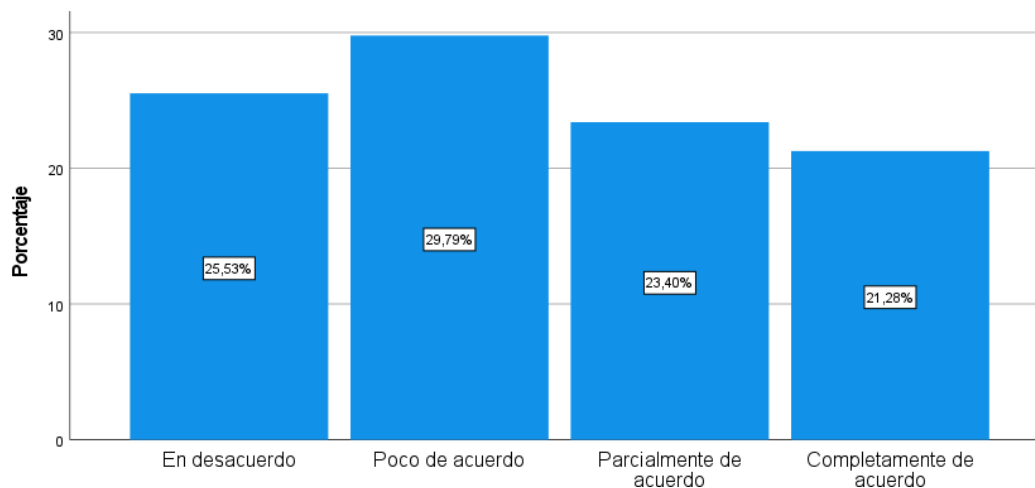
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En el ítem Q06, correspondiente a la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas a través de los compañeros de trabajo, un 51,06 % estaba muy de acuerdo y un 36,17 % estaba de acuerdo. Las respuestas de desacuerdo obtuvieron una única representación del 12,75 %, lo que puede interpretarse como que la gran mayoría de las personas percibe el lugar como un medio de aprendizaje entre las personas que allí desarrollan su trabajo.

Figura 9

Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros

Q07: En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas

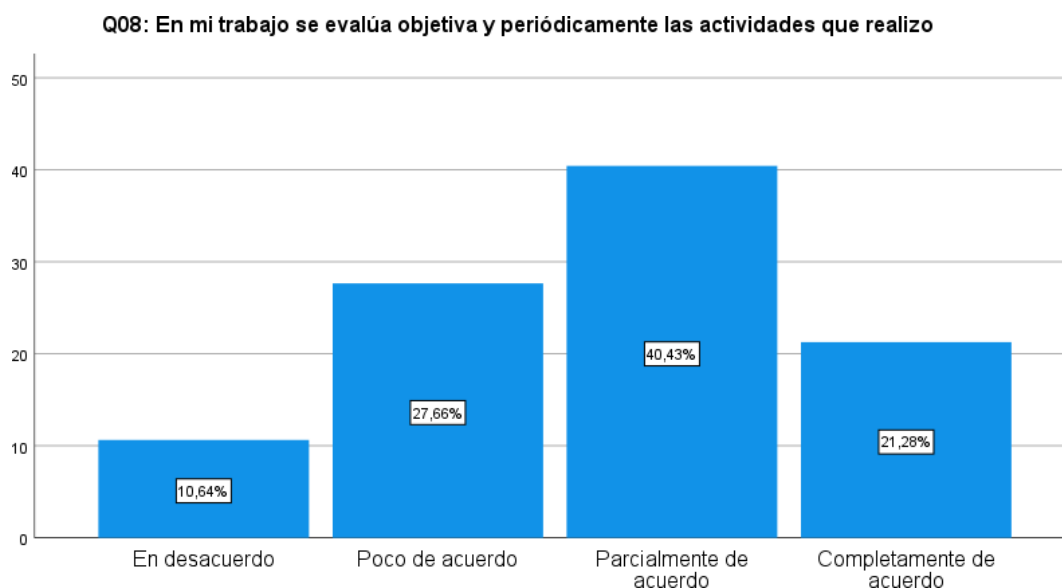


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

El ítem Q07, que consulta sobre la existencia de un plan de carrera, capacitación o entrenamiento, presenta un panorama menos favorable: un 55,32 % manifestó desacuerdo parcial o total (29,79 % poco de acuerdo y 25,53 % en desacuerdo), mientras que únicamente el 44,68 % indicó acuerdo. Este resultado refleja que más de la mitad de la muestra no identifica oportunidades claras de desarrollo formal dentro de la empresa.

Figura 10

Resultados de la percepción de aprendizaje en compañeros



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En Q08, sobre la evaluación objetiva y periódica de las actividades realizadas, el 40,43 % se mostró parcialmente de acuerdo y el 21,28 % completamente de acuerdo, pero un 38,30 % expresó desacuerdo parcial o total. Esto señala que una proporción importante de trabajadores no percibe una retroalimentación estructurada y sistemática de su desempeño.

Tabla 3

Resultados descriptivos de la sección de desarrollo de competencias

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q05	47	3	4	3.66	.479
Q06	47	1	4	3.36	.764
Q07	47	1	4	2.40	1.097
Q08	47	1	4	2.72	.926

Nota. Elaborado por el autor

En la dimensión del desarrollo de competencias, los resultados indican una valoración en general positiva, con una media compuesta de un 3,03 y una desviación estándar de 0,59, lo que indica que hay una percepción en general positiva, pero con una cierta variabilidad entre respuestas. Las preguntas Q05 y Q06 tienen las medias más altas (3,66 y 3,36, respectivamente) y nos permiten ver que la gran mayoría de los

encuestados aprecian oportunidades para incrementar sus capacidades y conocimientos, donde intervienen los altísimos porcentajes de las respuestas que realizan en la opción "más bien de acuerdo" y en la opción "completamente de acuerdo". En cambio, las preguntas Q07 y Q08 tienen medias más bajas (2,40 y 2,72 en este orden) y nos indican que, aunque hay una cierta voluntad hacia el desarrollo de competencias, algunos aspectos concretos quizás no están muy promovidos o no lo están de una forma homogénea en todos los casos.

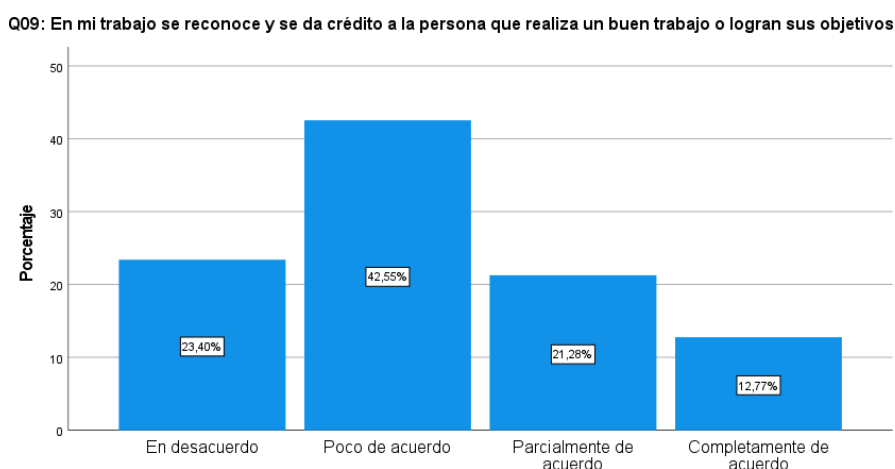
De manera general, los datos apuntan a que, en efecto, la firma ha podido establecer un entorno relativamente propicio a la experiencia que tienen los profesionales en prácticas, sobre todo si consideramos el peso que tiene la práctica, el aprendizaje de su aplicación y el entrenamiento asociado a la misma, si bien también existen áreas que se pueden reforzar para tener un acceso más uniforme entre el Abanderado y el resto del personal a la cultura del aprendizaje.

De hecho, la dispersión de datos que se ve en Q07 y Q08, con desviaciones estándar más elevadas, e indicando que puede ser necesario revisar la estrategia que existe en cuanto a práctica de las competencias, han hecho que se opere la propia estrategia en cuanto a garantizar a la comunidad del personal la existencia de una cultura más homogénea en cuanto a las oportunidades de formación. Es decir, afianzar lo que ya existe, pero también mantener una equidad en la formación tanto entre los Abanderados como el resto del personal.

Liderazgo

Figura 11

Resultados sobre la percepción del reconocimiento

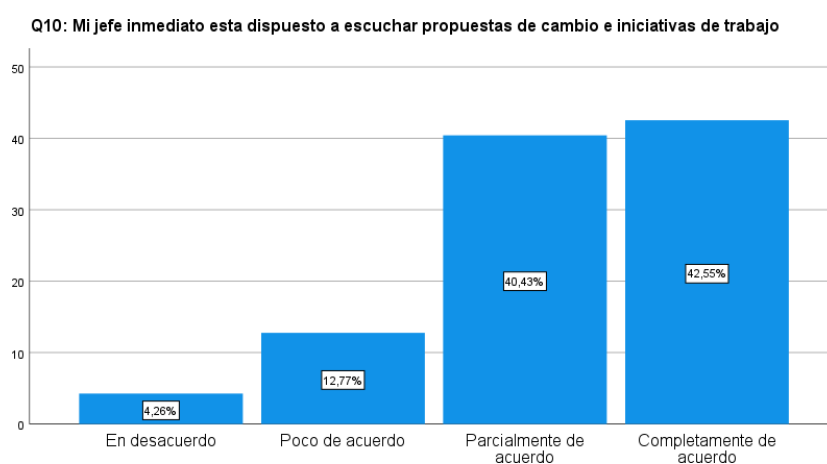


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q09, el 42,6 % de los participantes indicó estar “poco de acuerdo” en que se ejerza un liderazgo efectivo, mientras que el 23,4 % manifestó estar en desacuerdo. Solo el 12,8 % estuvo completamente de acuerdo. Esto refleja una percepción moderadamente baja, con predominio de opiniones intermedias y cierta insatisfacción respecto a la práctica del liderazgo.

Figura 12

Resultados sobre la disposición a la opinión



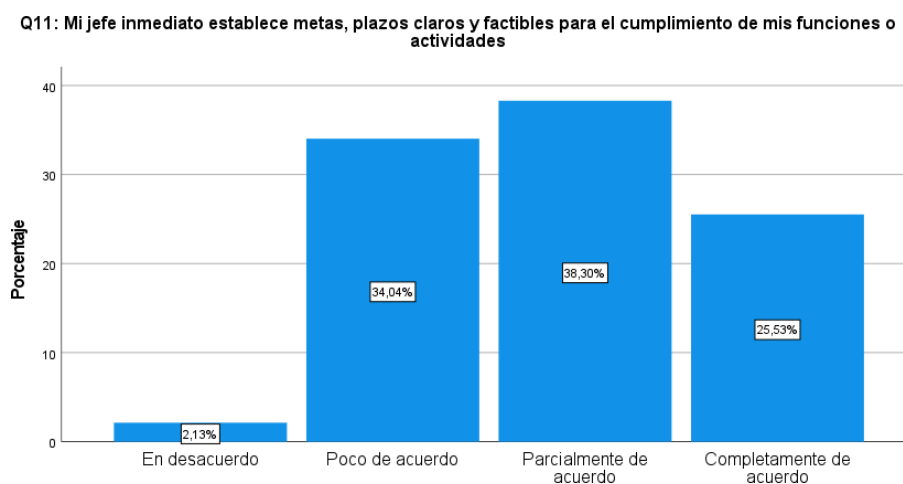
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En cuanto a la pregunta Q10, las respuestas muestran una tendencia positiva: el 42,55 % estuvo completamente de acuerdo y el 40,43 % parcialmente de acuerdo en

que el liderazgo fomenta la participación. Apenas un 4,26 % expresó desacuerdo, lo que sugiere que esta es una de las fortalezas más reconocidas dentro de la dimensión.

Figura 13

Resultados sobre el establecimiento de metas y actividades

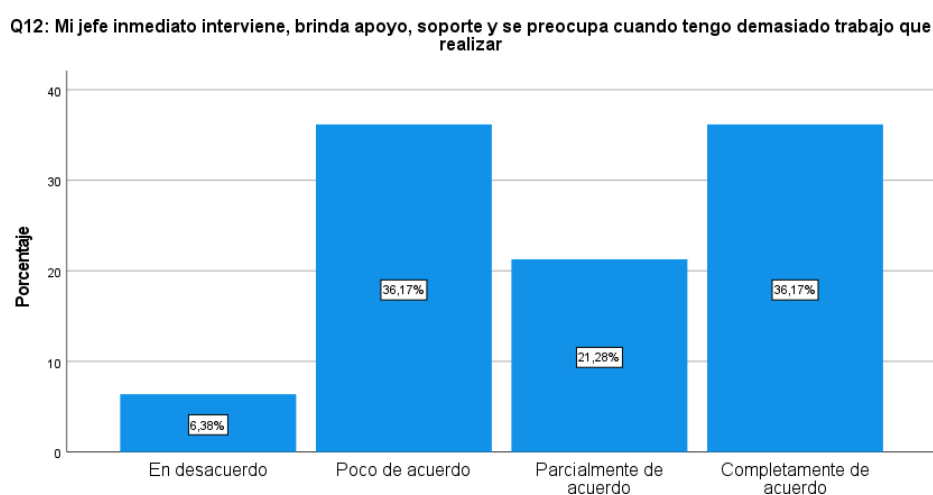


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Un 38,30 % de los encuestados en la pregunta Q11 indicó estar parcialmente de acuerdo y un 25,53 % completamente de acuerdo en que el liderazgo es capaz de inspirar al equipo. Sin embargo, el 34,04 % expresó poco acuerdo, evidenciando que esta habilidad inspiradora se percibe como moderada y con espacio de mejora.

Figura 14

Resultados sobre la intervención del jefe inmediato



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

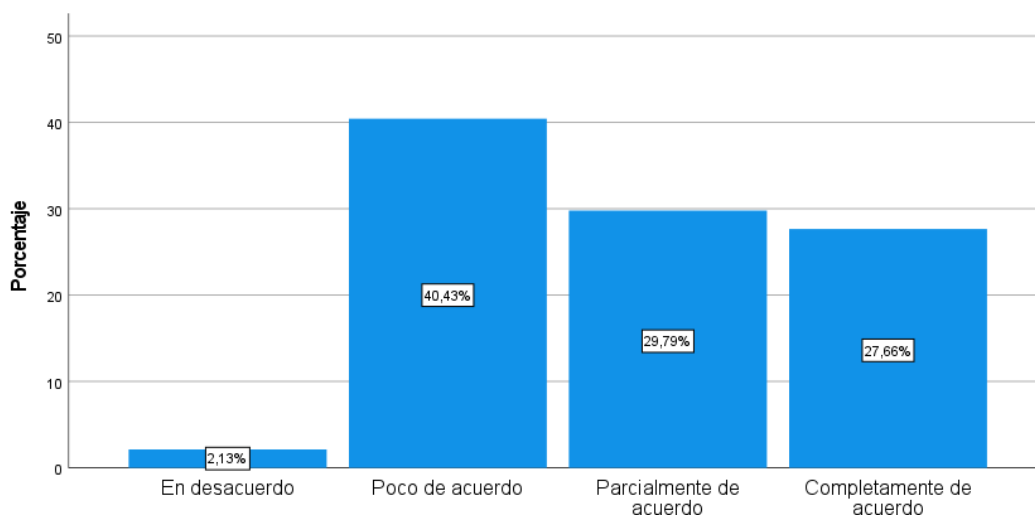
En cuanto a la pregunta Q12, el 36,2 % estuvo completamente de acuerdo y otro 36,2 % poco de acuerdo con la afirmación evaluada. El resto de las respuestas se

distribuyó entre parcialmente de acuerdo (21,3 %) y en desacuerdo (6,4 %), reflejando una percepción dividida que indica que el liderazgo no es consistente para todos los miembros.

Figura 15

Resultados sobre la retroalimentación del desempeño

Q13: Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo



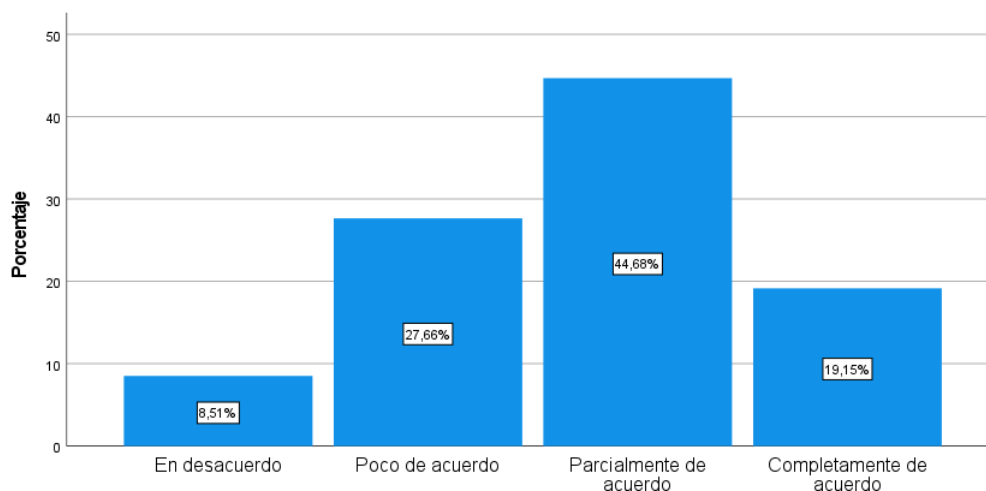
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La mayoría de empleados en la pregunta Q13 se ubicó entre “poco de acuerdo” (40,43 %) y “parcialmente de acuerdo” (29,79 %), mientras que el 27,66 % estuvo completamente de acuerdo. Esto sugiere que, si bien existe reconocimiento de la capacidad de liderazgo, aún no se percibe de manera uniforme como plenamente efectiva.

Figura 16

Resultados sobre la consideración de las decisiones en el equipo de trabajo

Q14: Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Por último, en la pregunta Q14 el 44,68 % se manifestó parcialmente de acuerdo y un 27,86 % poco de acuerdo en que el liderazgo sea innovador o flexible. Solo un 19,15 % lo evaluó como completamente de acuerdo, mostrando que esta competencia es percibida como la más débil dentro del bloque evaluado.

Tabla 4

Resultados descriptivos de la sección de liderazgo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q09	47	1	4	2.23	.960
Q10	47	1	4	3.21	.832
Q11	47	1	4	2.87	.824
Q12	47	1	4	2.87	.992
Q13	47	1	4	2.83	.868
Q14	47	1	4	2.74	.871

Nota. Elaborado por el autor

La dimensión liderazgo mostró una puntuación global de 2,79 (DE = 0,68), es decir, una percepción moderada por parte de los encuestados. El ítem con mayor puntuación fue el Q10 (Media = 3,21), evidenciando que parte de los sujetos encuestados muestran conductas o capacidades positivas relacionadas a la misma. Por el contrario, el ítem con una menor puntuación fue el Q09 (Media = 2,23), lo que indica

que explicitan que algún aspecto del liderazgo no se percibe positivamente, esto nos hace suponer que subyacen ciertas oportunidades de mejora específicas.

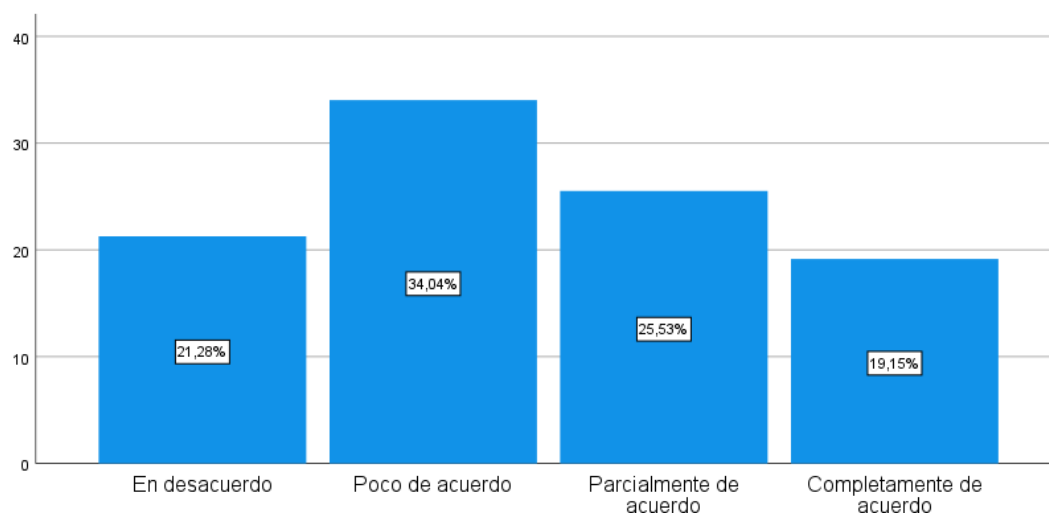
En conjunto las respuestas de la situación muestran que, aunque la mayoría de las respuestas estén asociadas a niveles medios de la escala, se aprecian diferencias importantes entre ítems que presentan debilidades significativas y otros que las mantienen en niveles favorables. Visto así, el liderazgo se considera generalmente aceptable, aunque no de manera homogénea, por lo que, si la percepción de las prácticas relacionadas con el liderazgo ha de aumentar, lo recomendable sería reforzar las prácticas menos visibles y potenciar las más favorables para reforzar una percepción del liderazgo más consistente y homogénea entre todos los miembros que hayan sido evaluados.

Margen de acción y control

Figura 17

Resultados sobre la existencia de espacios de discusión

Q15: En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

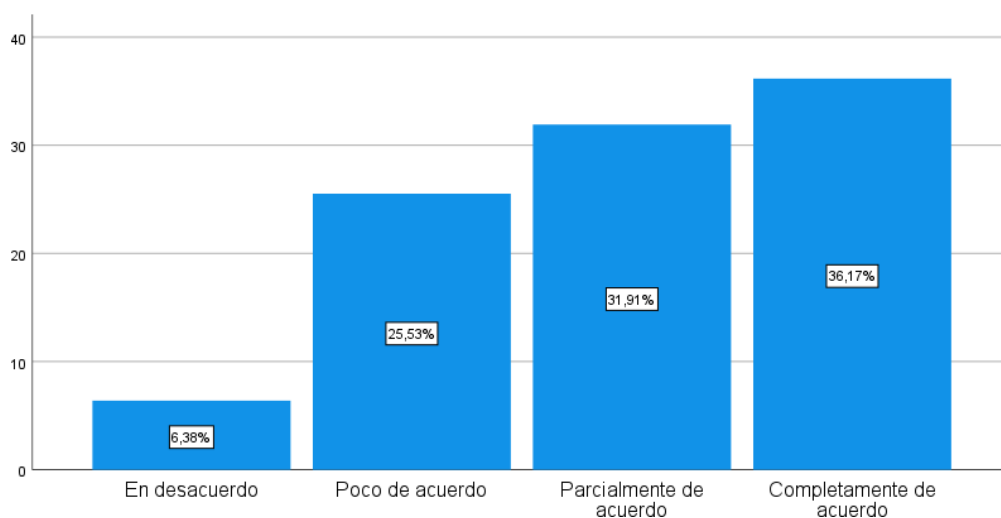
En el ítem Q15, la mayoría de los participantes se ubicó en “poco de acuerdo” (34,04 %) y “parcialmente de acuerdo” (25,53 %), mientras que un 21,28 % expresó estar en desacuerdo y un 19,15 % completamente de acuerdo. Esto evidencia que existe

una percepción intermedia sobre la autonomía para actuar en el trabajo, con un grupo importante que aún siente limitaciones en su capacidad de decisión, lo que podría deberse a normativas internas, supervisión estricta o falta de claridad en las funciones.

Figura 18

Resultados sobre la colaboración a compañeros de trabajo

Q16: Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas



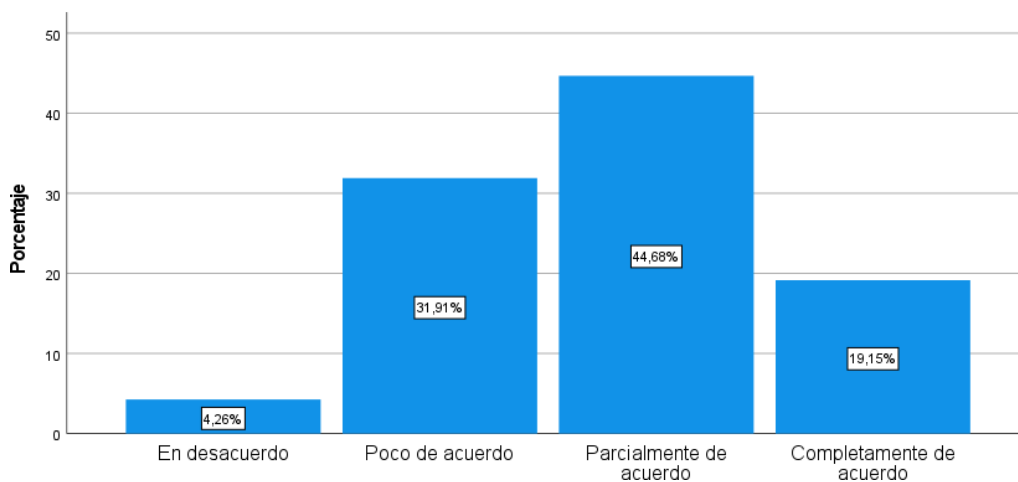
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Aquí en la Q16 la tendencia es más positiva, ya que el 36,17 % manifestó estar completamente de acuerdo y el 31,91 % parcialmente de acuerdo en contar con un margen suficiente para tomar decisiones. Solo un 6,38 % está en desacuerdo y un 25,53 % poco de acuerdo. Este patrón indica que la mayoría percibe cierto empoderamiento en su rol, aunque todavía hay un segmento que considera limitado su poder de decisión, lo que sugiere la necesidad de reforzar la confianza y las oportunidades para participar en la gestión de su trabajo.

Figura 19

Resultados sobre si es tomada en cuenta la opinión

Q17: Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas limites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones



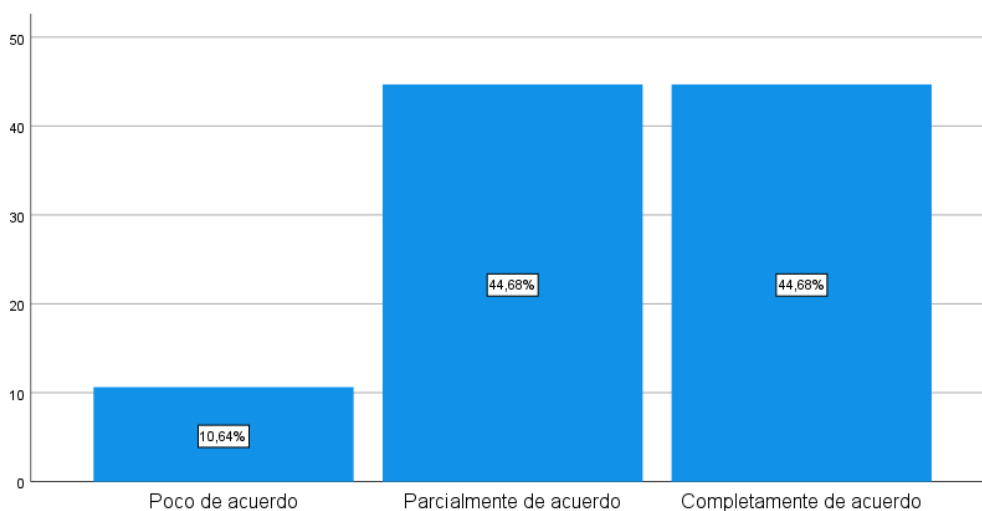
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este caso, el 44,66 % respondió estar parcialmente de acuerdo y un 19,15 % completamente de acuerdo, sumando más de tres quintas partes con una valoración positiva. Las opiniones en desacuerdo fueron minoritarias (4,26 % en desacuerdo y 31,91 % poco de acuerdo). Esto señala que, aunque el control sobre las tareas es percibido de forma mayormente favorable, aún existe un sector que considera que no dispone de la libertad total para decidir cómo llevar a cabo su labor.

Figura 20

Resultados sobre la posibilidad del aporte de ideas

Q18: Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Este ítem muestra el resultado más equilibrado, con un empate entre “parcialmente de acuerdo” y “completamente de acuerdo” (44,69 % cada uno) y un 10,64 % en “poco de acuerdo”. La ausencia de respuestas en desacuerdo refleja una valoración claramente positiva del control operativo y la capacidad para gestionar las tareas asignadas. Esto sugiere un ambiente de trabajo donde, al menos en esta dimensión, la autonomía es alta y aceptada por la mayoría.

Tabla 5

Resultados descriptivos de la sección de mecanismos de acción y control

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q15	47	1	4	2.43	1.037
Q16	47	1	4	2.98	.944
Q17	47	1	4	2.79	.806
Q18	47	2	4	3.34	.668

Nota. Elaborado por el autor

En la dimensión margen de acción y control, el resultado promedio global fue de 2,88 con una desviación estándar de 0,71, lo que señala que la toma de decisiones y el control en las tareas del trabajo son percibidos de forma moderada. Las medias de los ítems oscilan entre 2,43 y 3,34, presentando de esta manera diferencias relevantes en función de la pregunta. El ítem Q18 fue el ítem que presentó la media más alta con un promedio de 3,34, lo que hace suponer que la mayoría de las personas encuestadas perciben un alto grado de control en el uso de sus tareas y actividades de trabajo; en contraposición el ítem Q15 es el que presentó la media más baja con un promedio de 2,43, lo cual indica que hay un grupo considerable de personas encuestadas que se sienten limitadas y sin capacidad para actuar ni tomar decisiones a partir de su rol.

El análisis de la dispersión indica que los ítems con una desviación estándar más elevada (Q15: 1,03 y Q16: 0,94) producen percepciones más heterogéneas, manifestando diferencias relevantes en relación a la autonomía y a la posibilidad de influir en los procesos por parte de los trabajadores. En contraposición, Q18 es la que

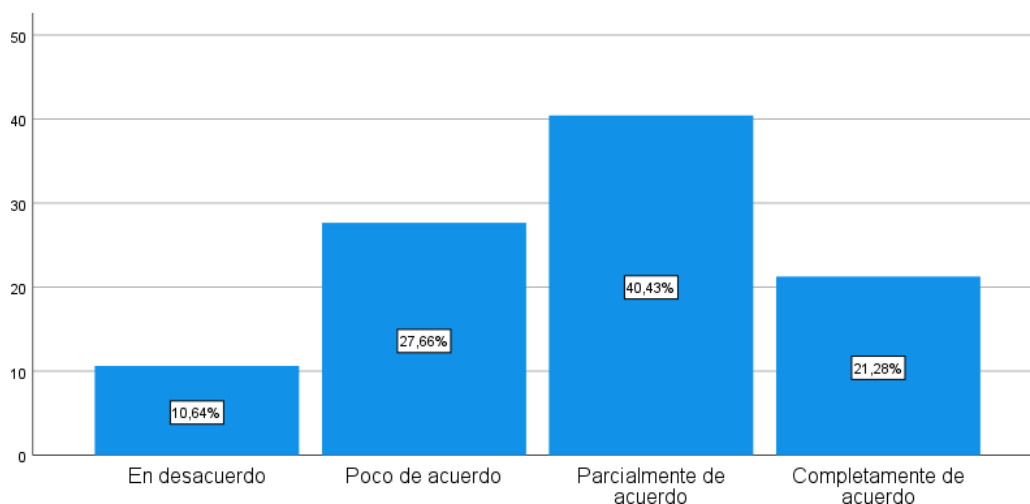
presenta la desviación más baja (0,66), lo que indica mayor consenso en la percepción de control operativo. Este comportamiento indica, es decir, que aunque existe una base común de control percibido en donde reina la unanimidad, el propio control relacionado con el poder de decisión y margen de acción son muy diferentes en la forma en la que son percibidos por los trabajadores, lo que puede deberse a diferencias en cuanto a responsabilidades, niveles jerárquicos o cargas de trabajo.

Organización del trabajo

Figura 21

Resultados sobre las formas de comunicación

Q19: Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión

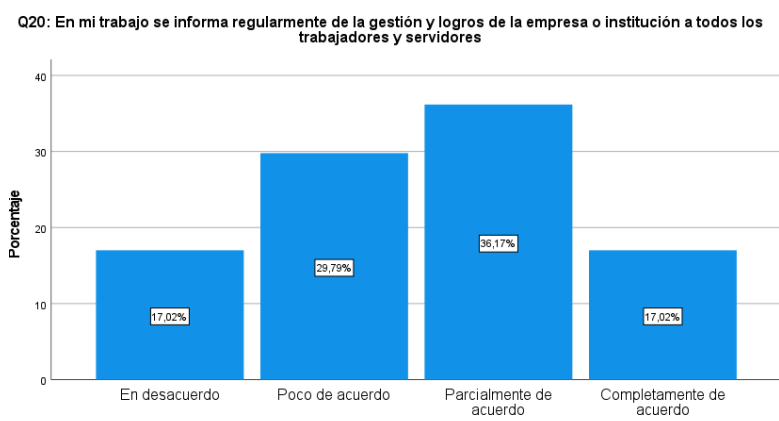


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Q19 indica que el 40,43 % de los encuestados se mostró en desacuerdo, mientras que el 21,28 % se mostró en desacuerdo en gran medida, lo que supone algo más del 60 % de respuestas favorables. Por otro lado, alrededor del 38 % se lista en desacuerdos y acuerdos parcos, lo que demuestra que, aunque según la mayoría de los encuestados la apreciación hacia el mencionado ítem es favorable, también existe un grupo significativo que muestra reservas o desacuerdo.

Figura 22

Resultados sobre la información sobre gestión y logros de la empresa

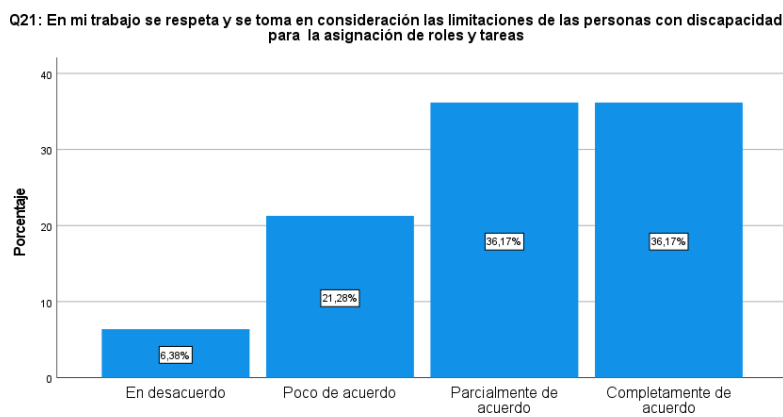


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En Q20, las respuestas se concentraron principalmente en la categoría “parcialmente de acuerdo” (36,17 %), seguida por “poco de acuerdo” (29,79 %). Solo un 17,02 % expresó completo acuerdo, mientras que otro 17,02 % estuvo en desacuerdo. Esto indica que la percepción general tiende a la neutralidad o moderada aceptación, pero no alcanza niveles elevados de consenso positivo.

Figura 23

Resultados sobre la consideración a personas con discapacidad

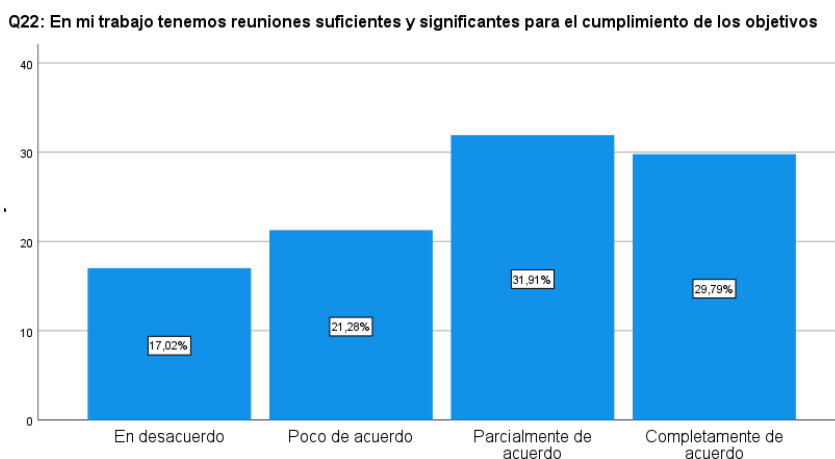


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Para Q21, más de dos tercios de los encuestados se distribuyeron entre “parcialmente de acuerdo” (36,2 %) y “completamente de acuerdo” (36,2 %), mostrando un balance positivo y un alto grado de coincidencia en la valoración favorable. Las posturas de desacuerdo fueron mínimas, lo que refleja un alto grado de aceptación en este aspecto.

Figura 24

Resultados sobre si son suficientes las reuniones de trabajo

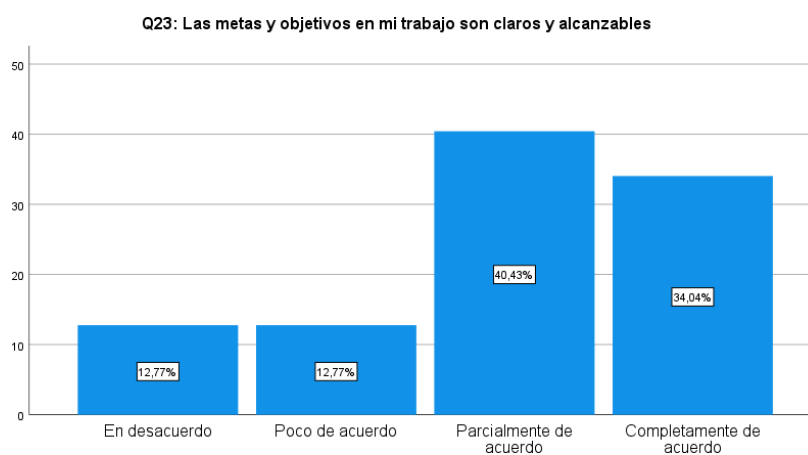


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En Q22, las percepciones favorables predominaron, con un 31,91 % parcialmente de acuerdo y un 29,79 % completamente de acuerdo, alcanzando un 61,7 % de valoración positiva. Sin embargo, un 38,30 % se situó entre desacuerdo y poco acuerdo, sugiriendo que este ítem presenta cierto margen de mejora para lograr consenso pleno.

Figura 25

Resultados sobre la claridad en los objetivos y metas

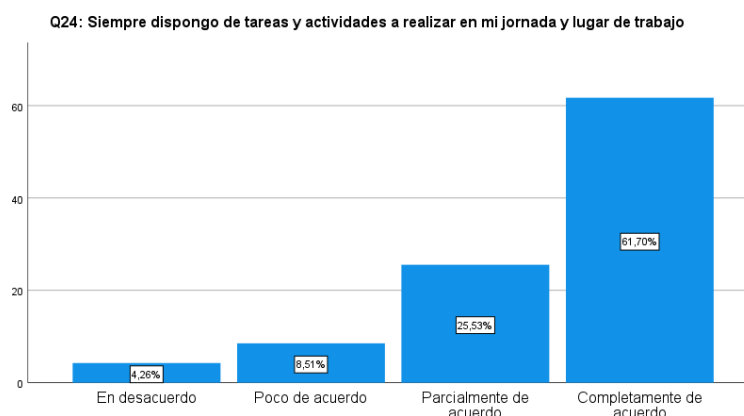


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Q23 presenta una tendencia favorable marcada, ya que el 40,43 % estuvo parcialmente de acuerdo y el 34,04 % completamente de acuerdo, sumando más de las tres cuartas partes de las respuestas en la escala positiva. Las respuestas negativas fueron minoritarias, evidenciando una percepción positiva ampliamente compartida.

Figura 26

Resultados sobre el tener tareas y actividades en el trabajo



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Finalmente, Q24 obtuvo la valoración más favorable de la sección, con un 61,70 % de acuerdo total y un 25,53 % de acuerdo parcial. Esto implica que casi nueve de cada diez encuestados valoran de forma positiva este aspecto, posicionándolo como un punto fuerte en la organización del trabajo.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la sección de organización del trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q19	47	1	4	2.72	.926
Q20	47	1	4	2.53	.975
Q21	47	1	4	3.02	.921
Q22	47	1	4	2.74	1.073
Q23	47	1	4	2.96	.999
Q24	47	1	4	3.45	.829

Nota. Elaborado por el autor

En la sección de organización del trabajo, los resultados muestran que la media general fue de 2,90 con una desviación estándar de 0,70, lo que indica una tendencia intermedia en la percepción de los encuestados, con respuestas distribuidas entre los niveles de acuerdo y desacuerdo. Este valor sugiere que, si bien existe cierto reconocimiento hacia una organización adecuada en las tareas laborales, también hay un número importante de participantes que perciben áreas de mejora. La dispersión

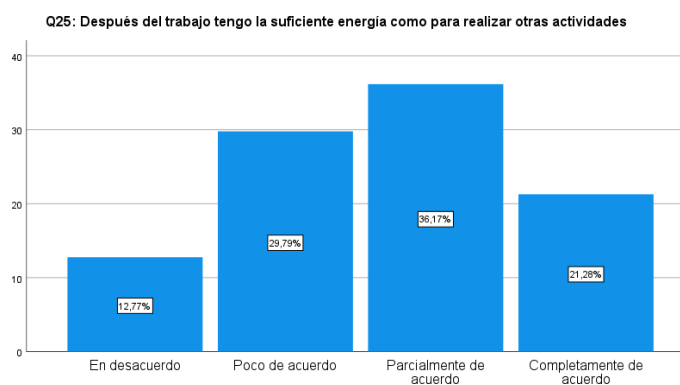
moderada de las respuestas evidencia que, aunque no existe una polarización marcada, sí hay diferencias en la valoración de este aspecto entre los miembros de la muestra.

En cuanto a los ítems individuales, se observa que las medias fluctúan entre 2,53 y 3,45, siendo la Q24 la que presenta el promedio más alto, lo que refleja un mayor nivel de acuerdo en esa afirmación específica, y la Q20 la de menor puntuación, indicando una menor conformidad en ese aspecto particular de la organización laboral. Estas diferencias sugieren que, dentro de la dimensión evaluada, algunos elementos son mejor valorados que otros, posiblemente debido a la claridad de las funciones, la coordinación interna o la distribución de las cargas de trabajo.

Recuperación

Figura 27

Resultados sobre la energía después de la jornada laboral



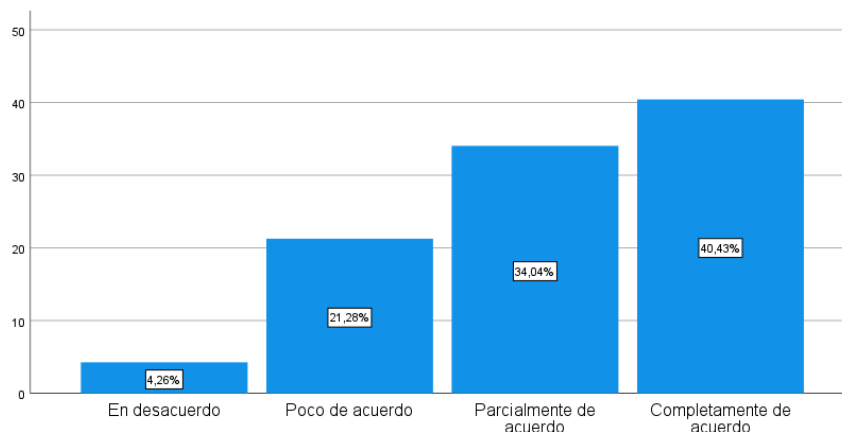
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q25, el 36,17% de los participantes se mostró parcialmente de acuerdo y el 29,79% poco de acuerdo, mientras que solo un 21,26% indicó estar completamente de acuerdo y un 12,77% en desacuerdo. Esto sugiere que, aunque existe una tendencia moderada hacia la conformidad con el enunciado, todavía hay una proporción importante de encuestados que manifiesta reservas o desacuerdo, lo cual refleja percepciones mixtas sobre el aspecto evaluado.

Figura 28

Resultados sobre las pausas en el trabajo

Q26: En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía



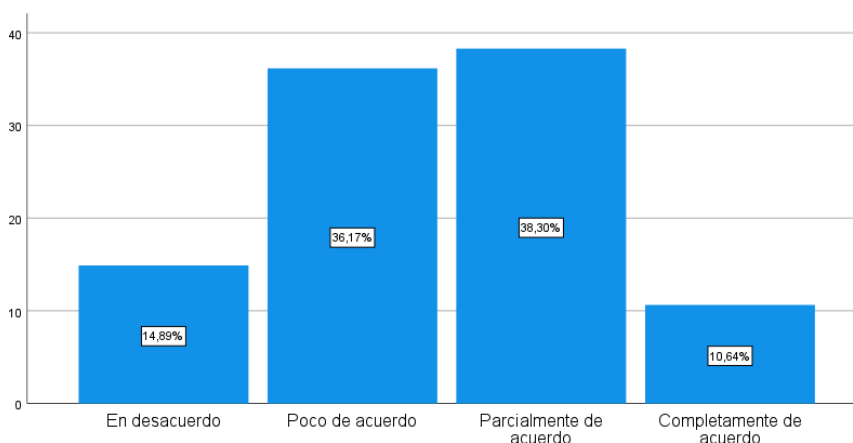
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q26, la mayor parte de los empleados expresó una valoración positiva, con un 40,4% completamente de acuerdo y un 34,0% parcialmente de acuerdo. Solo un 21,3% se mostró poco de acuerdo y un 4,3% en desacuerdo. Estos resultados evidencian un alto grado de aceptación y consenso en torno al aspecto consultado, lo que refleja que la mayoría percibe este elemento de manera favorable.

Figura 29

Resultados sobre el tiempo para reflexionar en el trabajo

Q27: En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo



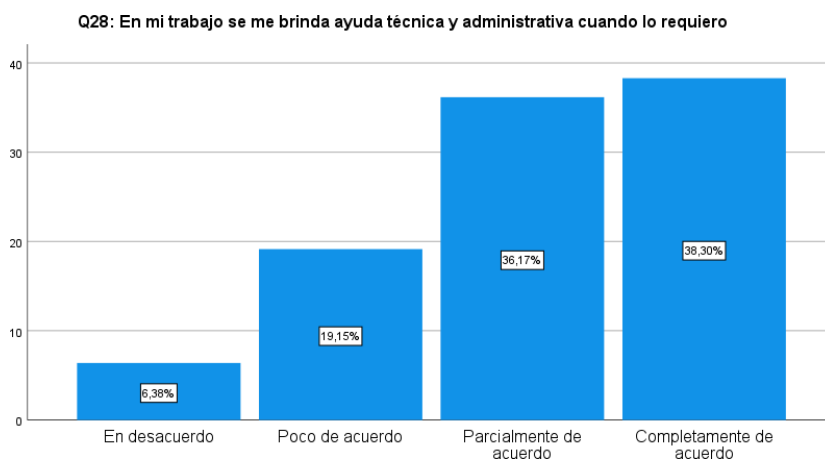
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q27, la distribución es más equilibrada, ya que un 38,3% indicó estar parcialmente de acuerdo, un 36,2% poco de acuerdo, un 14,9% en desacuerdo y solo un 10,6% completamente de acuerdo. Esto muestra que la percepción está

dividida y que el nivel de acuerdo pleno es bajo, lo que podría indicar que el tema planteado requiere mejoras o acciones que fortalezcan la satisfacción del personal.

Figura 30

Resultados sobre si se recibe ayuda técnica y administrativa en el trabajo

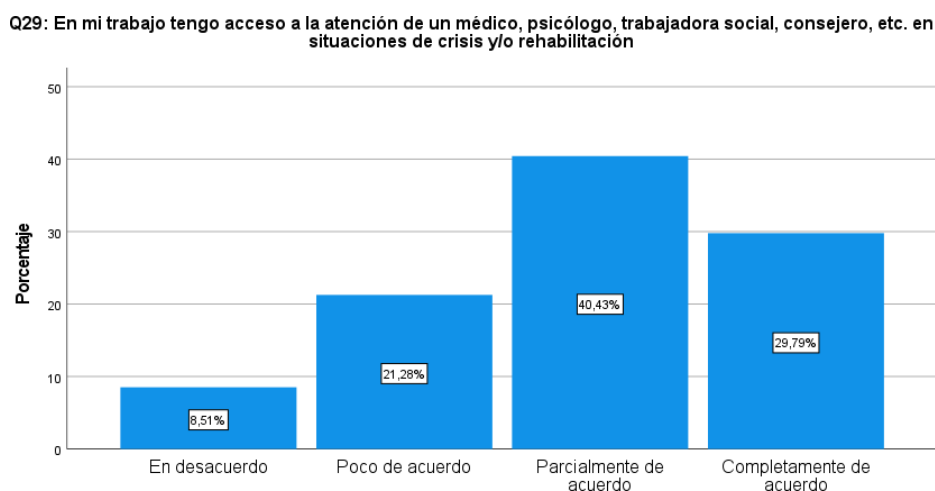


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q28, las respuestas muestran un predominio de opiniones favorables, ya que el 38,3% está completamente de acuerdo y el 36,2% parcialmente de acuerdo. Un 19,1% se ubica en la categoría de poco de acuerdo y apenas un 6,4% en desacuerdo. Esto evidencia una valoración positiva generalizada, aunque aún existe un grupo minoritario con percepciones menos favorables.

Figura 31

Resultados sobre el acceso a salud, trabajo social, entre otras



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Finalmente, en la pregunta Q29, un 40,4% manifestó estar parcialmente de acuerdo y un 29,8% completamente de acuerdo, mientras que el 21,3% se mostró poco de acuerdo y el 8,5% en desacuerdo. Estos resultados indican una inclinación mayoritaria hacia la aceptación del aspecto evaluado, aunque con una presencia significativa de opiniones menos favorables que convendría atender.

Tabla 7
Resultados descriptivos de la sección de recuperación

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q25	47	1	4	2.66	.962
Q26	47	1	4	3.11	.890
Q27	47	1	4	2.45	.880
Q28	47	1	4	3.06	.919
Q29	47	1	4	2.91	.929

Nota. Elaborado por el autor

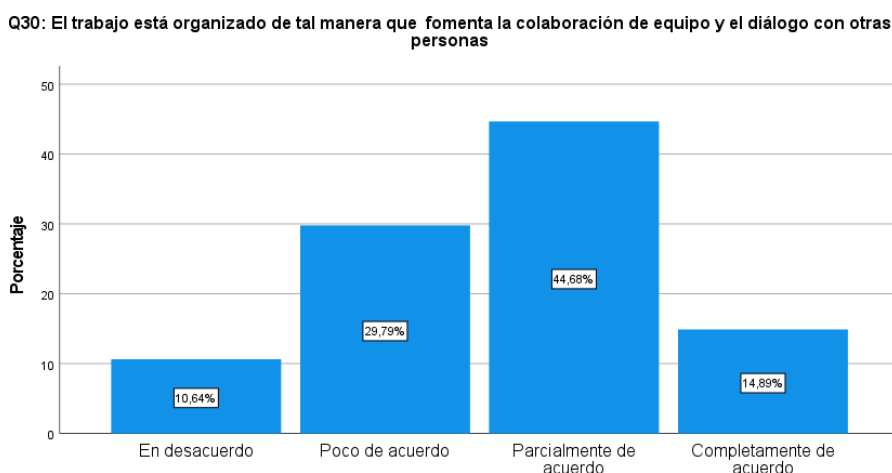
En el apartado correspondiente a la recuperación, llama la atención que, en general, la media alcanzada fuera de 2,83 y una desviación típica de 0,69 haga pensar que el global de los participantes tiende a manifestar una cierta percepción positiva - aunque fuera con variabilidad- en las respuestas dadas. La pregunta Q25 fue respondida con una media de 2,66 (DE=0,96), presentándose como una pregunta con una parte importante del conjunto de las respuestas a un mismo nivel de contestación, ya que se mueve específicamente entre la respuesta “poco de acuerdo” y “parcialmente de acuerdo”, encontrándose eco de respondedores que tienden a postularse del modo expuesto. La pregunta 26 también ofreció una media de 3,11 (DE=0,89) y para las preguntas Q16 y Q19, con media de 3,06 y 2,91, respectivamente, es el docente de la respuesta de un mayor acuerdo, aunque no unánime. La Q27 fue la que presentó la media más baja (2,45; DE=0,88), es decir, menores altos en lo que se requiera el golpecillo evaluativo por otra parte.

A escala global, la dispersión moderada de las respuestas sugiere que si bien existe un patrón de valoración intermedio-alto, hay diferencias notables entre participantes, propiciadas posiblemente por vivencias personales, ideas propias o incluso por la variabilidad de las condiciones de evaluación. El hecho de que sólo una de las preguntas supera claramente el 3 en media indica que hay margen para potenciar los elementos asociados con la recuperación. Estos resultados sugieren ahondar en estrategias concretas para aumentar la satisfacción y el acuerdo en los ítems con puntuaciones más bajas, fundamentalmente en la Q27 al mismo tiempo que hay que intentar potenciar las acciones positivas que devinieron en mejores valoraciones de los ítems Q26 y Q28.

Soporte y apoyo

Figura 32

Resultados sobre la organización y el trabajo en equipo



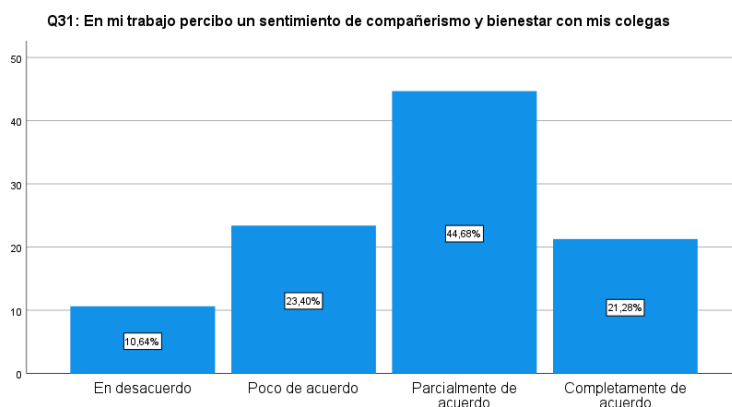
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q30, el 44,68 % de los participantes manifestó estar parcialmente de acuerdo con que recibe soporte y apoyo en el contexto evaluado, seguido por un 29,79 % que se ubicó en la categoría “poco de acuerdo”. El 14,89 % afirmó estar completamente de acuerdo y un 10,64 % en desacuerdo. Estos resultados muestran que, si bien existe una valoración positiva mayoritaria, todavía hay un

porcentaje considerable que percibe un apoyo insuficiente, lo que indica áreas de mejora para fortalecer la asistencia brindada.

Figura 33

Resultados sobre la percepción de compañerismo

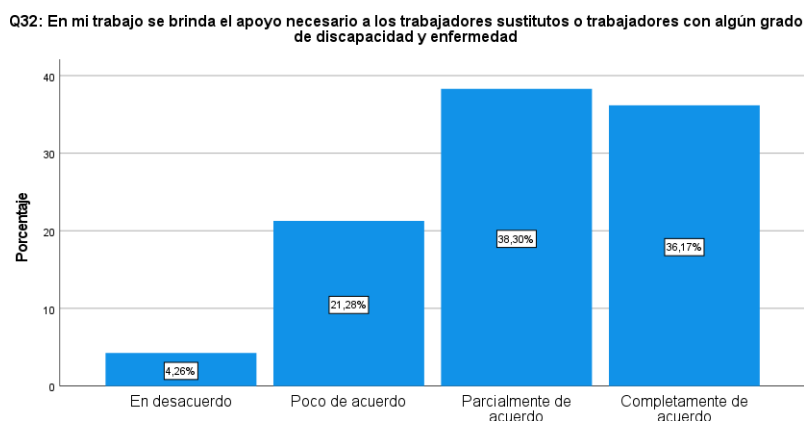


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q31, también se evidencia que el 44,7 % de los encuestados está parcialmente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 23,4 % se declaró poco de acuerdo. El 21,3 % manifestó estar completamente de acuerdo y el 10,6 % en desacuerdo. La tendencia es similar a la de la pregunta anterior, lo que refuerza la idea de que la percepción de soporte es moderadamente positiva, pero con margen para incrementar su consistencia y cobertura.

Figura 34

Resultados sobre el apoyo a trabajadores sustitutos o con discapacidad

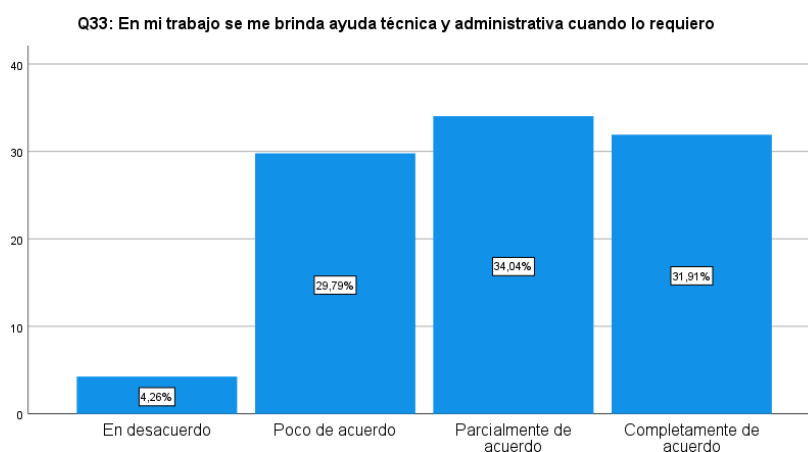


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q32, el 38,30 % de los participantes indicó estar parcialmente de acuerdo y un 36,17 % completamente de acuerdo con la afirmación. Solo un 4,26

% expresó desacuerdo, mientras que un 21,28 % estuvo poco de acuerdo. Aquí se observa una valoración más alta en comparación con las preguntas anteriores, sugiriendo que, en este aspecto puntual, la percepción del apoyo recibido es más sólida y ampliamente aceptada.

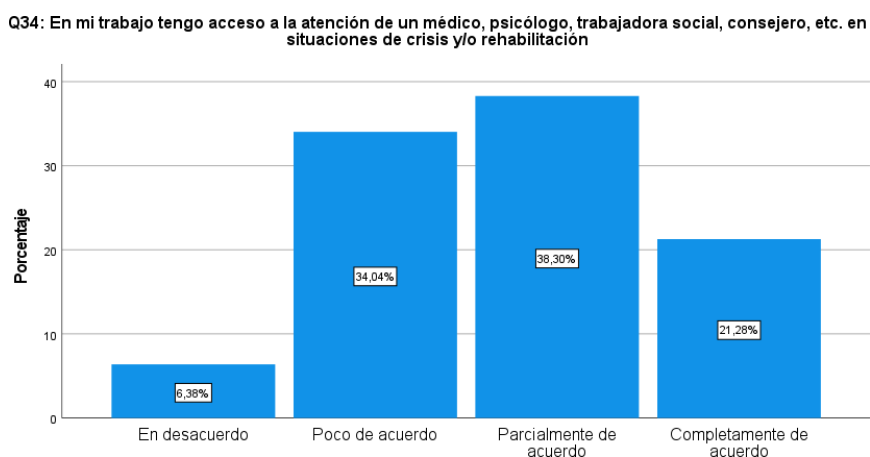
Figura 35
Resultados sobre el apoyo técnico o administrativo



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q33, el 34,04 % manifestó estar parcialmente de acuerdo y un 31,91 % completamente de acuerdo, mientras que un 29,79 % estuvo poco de acuerdo y un 4,26 % en desacuerdo. Estos datos indican una percepción equilibrada, con una mayoría que reconoce la existencia de soporte, aunque todavía persiste un grupo relevante que lo considera insuficiente.

Figura 36
Resultados sobre la ayuda en situación de crisis



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la pregunta Q34, el 38,30 % de los encuestados expresó estar parcialmente de acuerdo, seguido por un 34,04 % que estuvo poco de acuerdo. Un 21,28 % señaló estar completamente de acuerdo y un 6,38 % en desacuerdo. Esta distribución revela que, aunque la percepción de apoyo es mayormente favorable, la proporción de respuestas en la categoría “poco de acuerdo” es considerable, lo que sugiere la necesidad de revisar y optimizar las estrategias de soporte.

Tabla 8
Resultados descriptivos de la sección de soporte y apoyo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Q30	47	1	4	2.64	.870
Q31	47	1	4	2.77	.914
Q32	47	1	4	3.06	.870
Q33	47	1	4	2.94	.895
Q34	47	1	4	2.74	.871

Nota. Elaborado por el autor

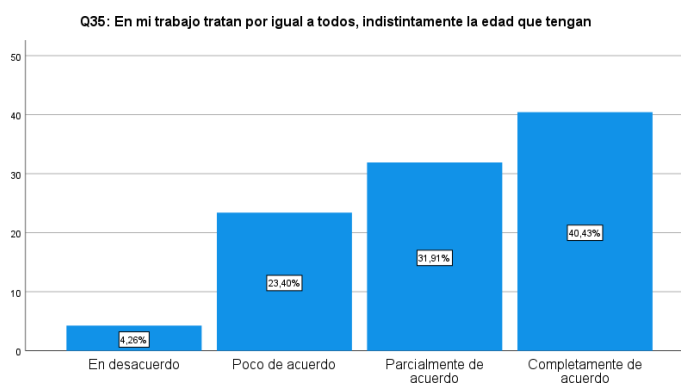
En el apartado de soporte y apoyo, las medias estimadas por ítem muestran un nivel de conformidad moderado entre la opinión de los encuestados. Las medias van de 2,64 a 3,06 lo que demuestra, en líneas generales, que las valoraciones tienden hacia la categoría “parcialmente de acuerdo” aunque, a la vez, también se involucran unas respuestas en un nivel de acuerdo no lo más alto. El ítem con la media valorada más alta sería el correspondiente a Q32 (3,06), lo que podría denotar que en este ítem se da una puntuación más favorable teniendo en cuenta un aspecto concreto del soporte. Mientras que el ítem con la media más baja se atendería al ítem Q30 (2,64) donde se podría reflejar una menor valoración positiva en ese tipo de soporte. Las desviaciones estándar que fluyen de 0,870 a 0,914 evidencian unas dispersiones moderadas, lo que indica que intervienen identificaciones intermedias si bien las personas encuestadas tienden a situarse en torno a la media.

A nivel global, el promedio en la dimensión de soporte y apoyo (2,83) es medio, pero escasamente inclinado a estar de acuerdo, por lo que no se alcanzaría una valoración totalmente favorable. La desviación estándar global (0,682) es relativamente baja, lo que parece indicar que en las respuestas de las personas participantes no existieron grandes divergencias entre las valoraciones expresadas. Tal como apuntan los datos, mientras que sí existe la base de soporte que reconoce a la mayoría de las personas participantes, habría que ver y trabajar aspectos más concretos donde la experiencia manifestada de las personas encuestadas debería ser intervenida con ánimo de que puedan ser mejoradas en gustos, preferencias y satisfacción.

Otros puntos importantes

Figura 37

Resultados sobre el trato igual en el trabajo

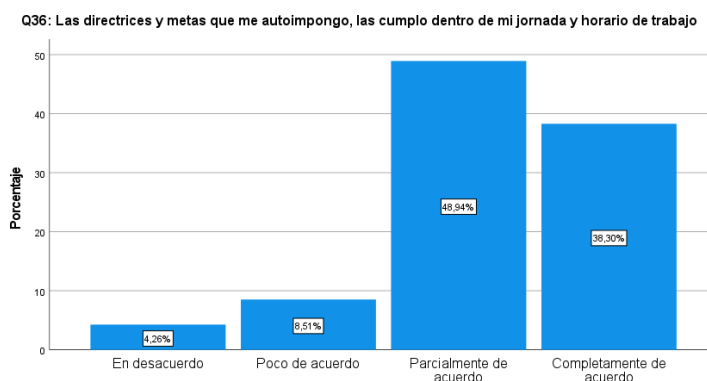


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La pregunta muestra una tendencia positiva, ya que el 40,4 % de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo con que en su lugar de trabajo se trata a todos por igual, independientemente de la edad, y un 31,9 % parcialmente de acuerdo. Sin embargo, un 23,4 % se ubicó en poco de acuerdo y un 4,3 % en desacuerdo, lo que evidencia que, aunque predomina la percepción de igualdad, aún existe una proporción de trabajadores que perciben tratos diferenciados.

Figura 38

Resultados sobre las directrices y metas autoimpuestas

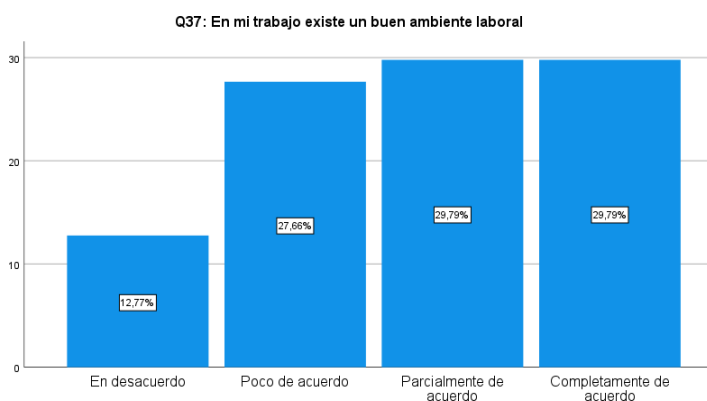


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este ítem, la gran mayoría se mostró conforme: el 48,9 % indicó estar parcialmente de acuerdo y un 38,3 % completamente de acuerdo con que cumple las metas autoimpuestas dentro de la jornada laboral. En contraste, solo un 12,8 % expresó desacuerdo. Estos resultados sugieren que los encuestados se perciben como responsables en la autogestión de sus metas y tiempos de trabajo.

Figura 39

Resultados sobre la existencia de buen ambiente laboral



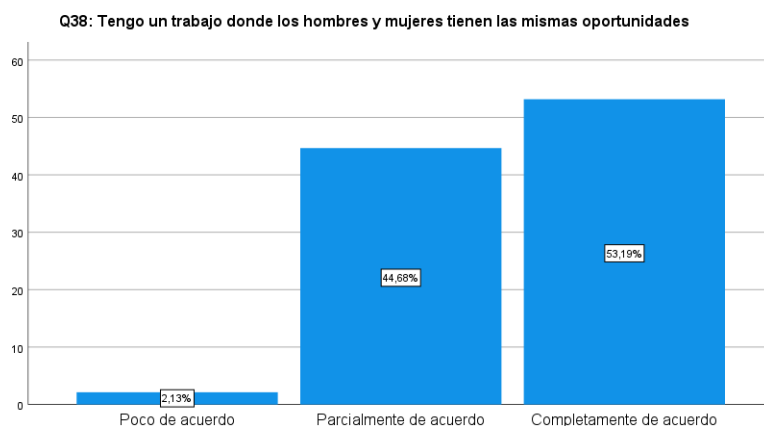
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Los resultados se distribuyen de forma más equilibrada: el 29,8 % se mostró parcialmente de acuerdo y un 29,8 % completamente de acuerdo en que hay buen ambiente laboral; mientras que el 27,7 % manifestó poco de acuerdo y un 12,8 % en desacuerdo. Esto indica una percepción distinta acerca del ambiente laboral, pues, aunque hay una cantidad notable de la muestra que considera que hay buen ambiente, hay también una parte importante de la muestra que no piensa eso, es más, muestra

que existen discrepancias relevantes a la hora de valorar cómo interpretan el clima organizacional.

Figura 40

Resultados sobre mismas oportunidades laborales para hombres y mujeres

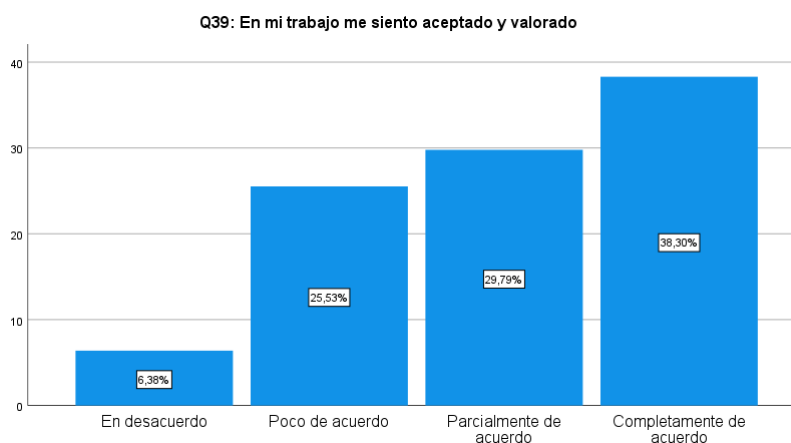


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Este ítem alcanzó una de las valoraciones más altas de la sección, ya que el 53,2 % manifestó estar completamente de acuerdo y un 44,7 % parcialmente de acuerdo con que hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades en el trabajo. Solo un 2,1 % indicó poco de acuerdo, sin reportarse respuestas en desacuerdo. Esto refleja un consenso amplio y sólido sobre la igualdad de género en la organización.

Figura 41

Resultados sobre el sentirse aceptado y valorado



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

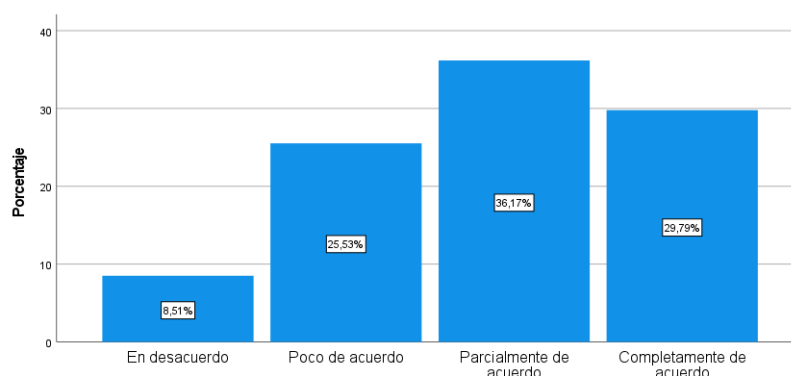
El 38,3 % de los trabajadores indicó estar completamente de acuerdo con sentirse aceptado y valorado, seguido de un 29,8 % parcialmente de acuerdo. Sin

embargo, un 25,5 % señaló estar poco de acuerdo y un 6,4 % en desacuerdo. Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría se siente reconocida, todavía existe un grupo relevante de trabajadores que no perciben una valoración suficiente en su entorno laboral.

Figura 42

Resultados sobre los espacios y ambientes físicos en el trabajo

Q40: Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad



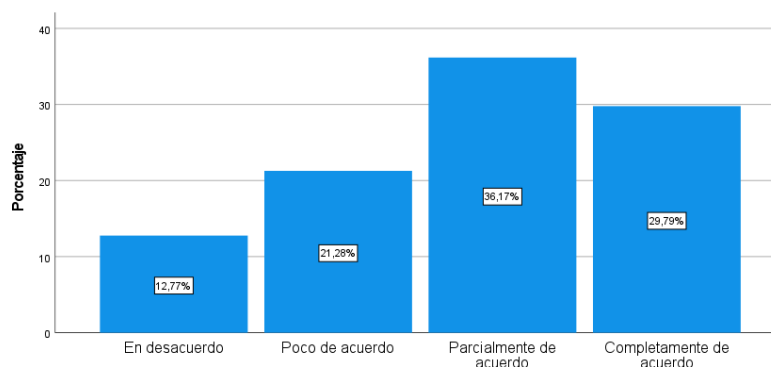
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En esta pregunta, el 36,2 % de los encuestados manifestó estar parcialmente de acuerdo y un 29,8 % completamente de acuerdo con que los espacios físicos brindan facilidades para las personas con discapacidad. No obstante, un 25,5 % indicó estar poco de acuerdo y un 8,5 % en desacuerdo. Esto muestra que, si bien más de la mitad percibe condiciones adecuadas de accesibilidad, aún persisten percepciones críticas que señalan limitaciones en este aspecto.

Figura 43

Resultados sobre mi percepción sobre la presencia de amenazas, humillaciones, entre otras

Q41: Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño

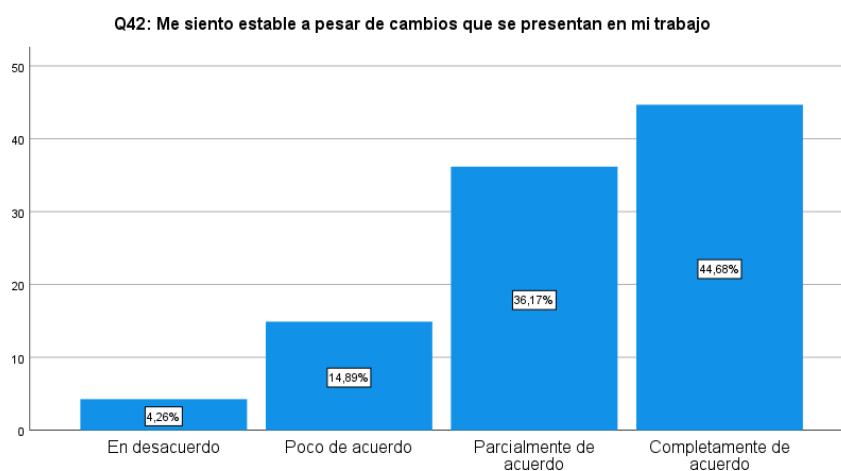


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este ítem, el 36,2 % de los trabajadores señaló estar parcialmente de acuerdo y un 29,8 % completamente de acuerdo en que su trabajo está libre de amenazas, humillaciones o difamaciones. Sin embargo, un 21,3 % indicó poco de acuerdo y un 12,8 % en desacuerdo, lo que evidencia que, aunque la mayoría percibe un entorno relativamente seguro, existe un grupo significativo que ha experimentado situaciones de hostigamiento o no se siente plenamente protegido frente a estas conductas.

Figura 44

Resultados sobre el sentimiento frente a los cambios

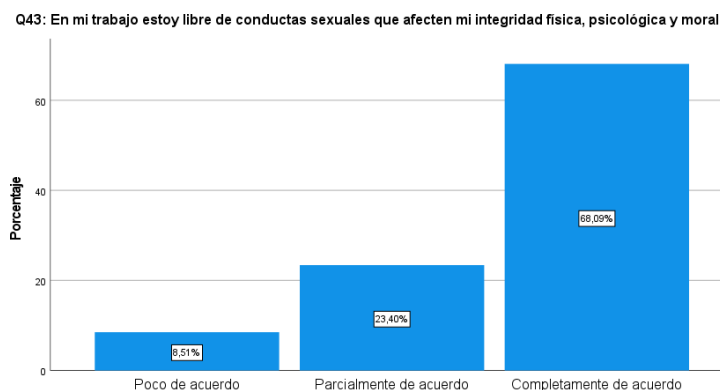


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Los resultados reflejan una percepción positiva de estabilidad frente a cambios, ya que el 44,7 % de los encuestados indicó estar completamente de acuerdo y un 36,2 % parcialmente de acuerdo, sumando más del 80 % de opiniones favorables. En contraste, un 14,9 % se mostró poco de acuerdo y apenas un 4,3 % en desacuerdo, lo que indica que, si bien la mayoría se siente estable pese a transformaciones en el entorno laboral, todavía hay un pequeño grupo que no comparte esta valoración.

Figura 45

Resultados sobre la ausencia o no de conductas inapropiadas

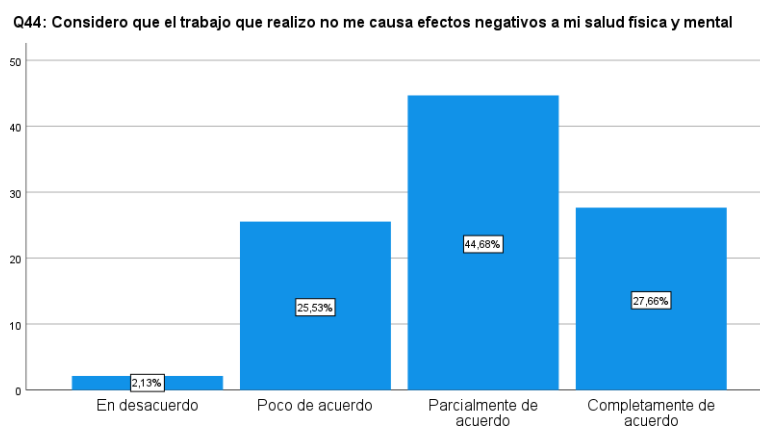


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Este ítem muestra una tendencia muy favorable, con un 68,1 % de los trabajadores completamente de acuerdo y un 23,4 % parcialmente de acuerdo en que su trabajo está libre de conductas sexuales que afecten su integridad. Solo un 8,5 % manifestó poco de acuerdo, sin respuestas en desacuerdo. Estos resultados reflejan un fuerte consenso sobre la protección de la integridad física y moral, convirtiéndose en uno de los indicadores mejor valorados dentro de esta sección.

Figura 46

Resultados sobre si el trabajo tiene consecuencias negativas en el trabajador

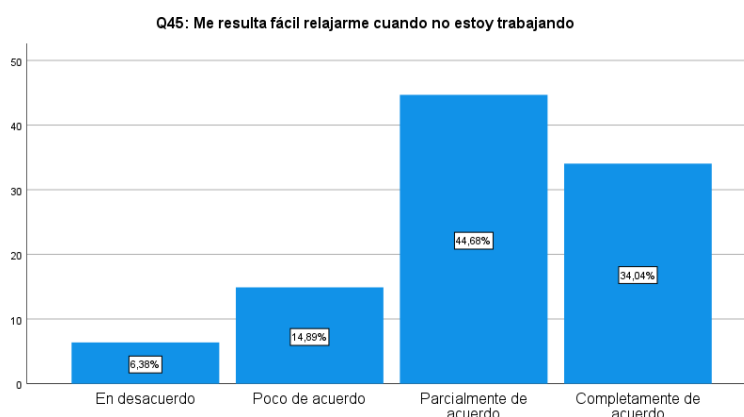


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La percepción respecto a la incidencia del trabajo en la salud física y mental es moderada: un 44,7 % manifestó estar parcialmente de acuerdo y un 27,7 % completamente de acuerdo con que no experimenta efectos negativos, aunque un 25,5 % respondió poco de acuerdo y un 2,1 % en desacuerdo. Esto evidencia que, aunque la

mayoría percibe condiciones aceptables, un grupo relevante considera que el trabajo sí podría tener repercusiones en su bienestar.

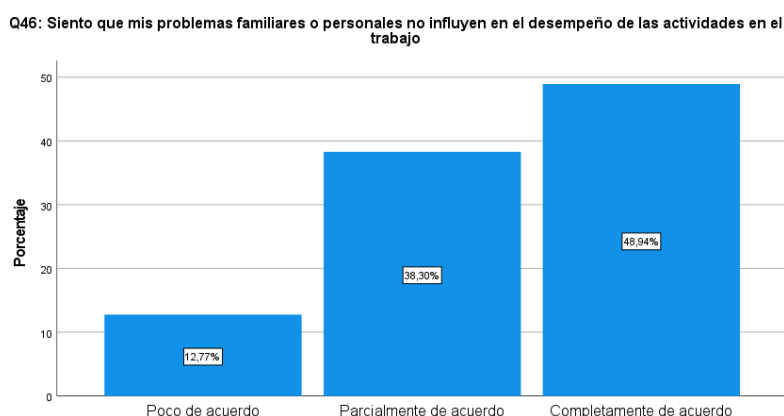
Figura 47
Resultados sobre la facilidad para relajarse



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este caso, el 44,7 % de los encuestados señaló estar parcialmente de acuerdo y un 34,0 % completamente de acuerdo con que resulta fácil relajarse cuando no se está trabajando. Sin embargo, un 14,9 % indicó poco de acuerdo y un 6,4 % en desacuerdo. Estos datos reflejan que la mayoría logra desconectarse del trabajo, aunque todavía hay una fracción de trabajadores que manifiestan dificultades para alcanzar un descanso pleno fuera de la jornada laboral.

Figura 48
Resultados sobre la influencia de los problemas familiares



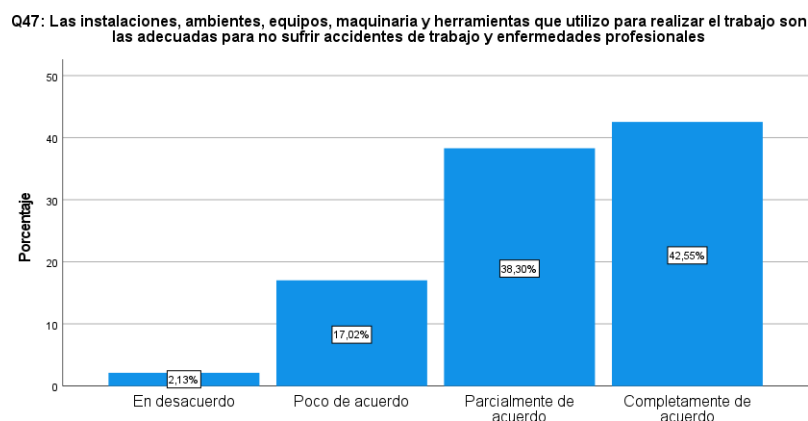
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La gran mayoría percibe que los problemas personales no influyen de forma significativa en el desempeño laboral, ya que el 48,9 % indicó estar completamente de

acuerdo y un 38,3 % parcialmente de acuerdo. Solo un 12,8 % señaló poco de acuerdo, sin respuestas en desacuerdo. Este resultado muestra un nivel alto de resiliencia y capacidad de separar el ámbito personal del profesional, lo que constituye un aspecto positivo dentro del clima organizacional.

Figura 49

Resultados sobre las instalaciones y otros factores en el trabajo

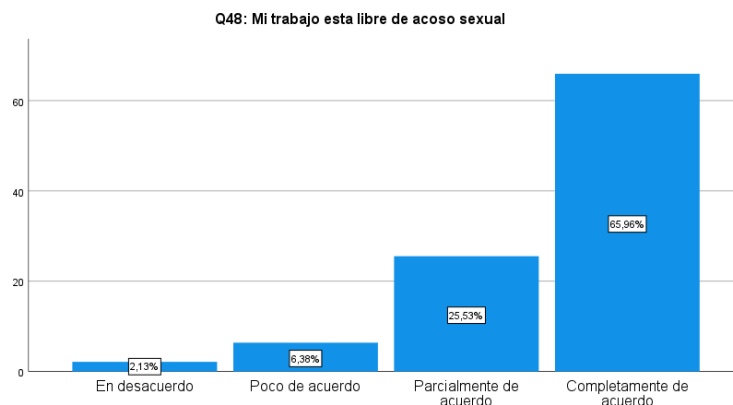


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Los resultados reflejan una percepción favorable respecto a la seguridad en el uso de instalaciones y herramientas, ya que un 42,6 % de los encuestados indicó estar completamente de acuerdo y un 38,3 % parcialmente de acuerdo. Solo un 17 % expresó desacuerdo parcial y un 2,1 % total, lo que sugiere que la mayoría percibe que cuenta con las condiciones adecuadas para evitar accidentes y enfermedades laborales.

Figura 50

Resultados sobre la ausencia de acoso en el trabajo

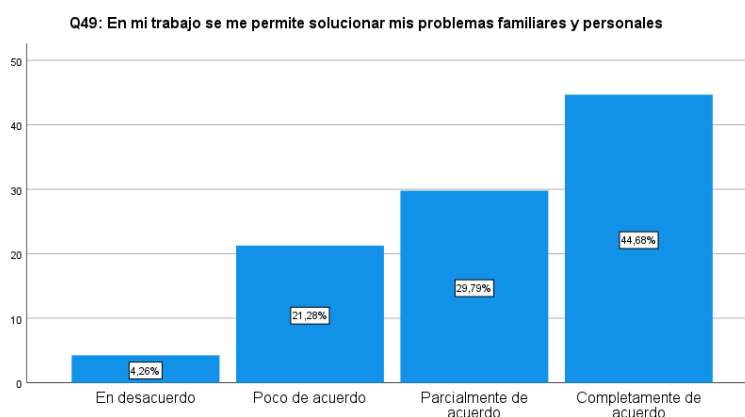


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este ítem, la percepción de un entorno libre de acoso sexual es ampliamente positiva: el 66,0 % señaló estar completamente de acuerdo y un 25,5 % parcialmente de acuerdo. En contraste, apenas un 6,4 % manifestó poco de acuerdo y un 2,1 % en desacuerdo. Estos resultados evidencian un alto nivel de confianza en la organización respecto a la prevención de este tipo de conductas.

Figura 51

Resultados sobre si se permite solucionar problemas extra laborales

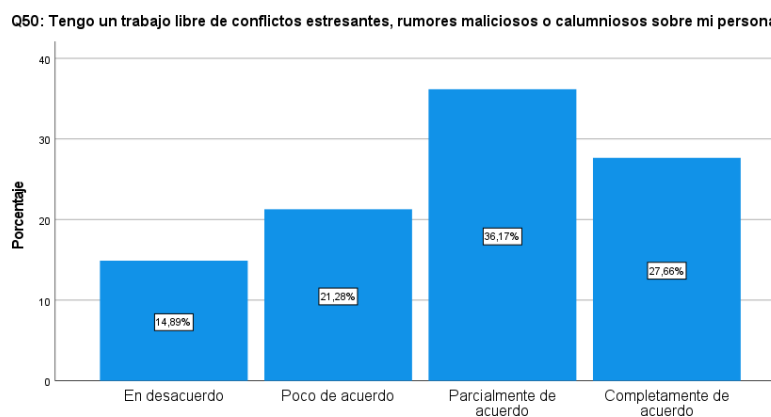


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

El 44,7 % de los participantes expresó estar completamente de acuerdo y un 29,8 % parcialmente de acuerdo con que se les permite resolver asuntos familiares o personales. Sin embargo, un 21,3 % respondió poco de acuerdo y un 4,3 % en desacuerdo. Esto refleja que, aunque existe apertura para atender necesidades personales, todavía una parte de los trabajadores percibe limitaciones en este aspecto.

Figura 52

Resultados sobre si no hay conflictos o rumores sobre el empleado

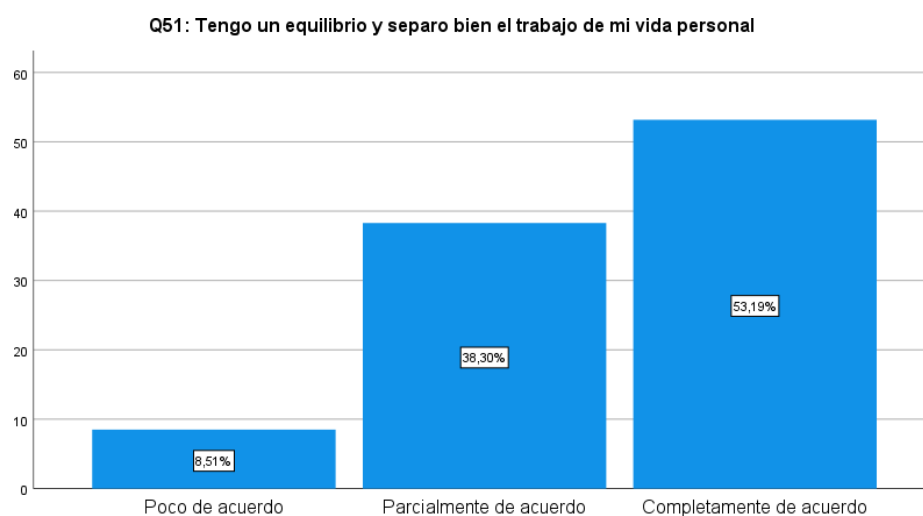


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La valoración de un entorno libre de conflictos estresantes o rumores maliciosos se muestra dividida: el 36,2 % de los encuestados señaló estar parcialmente de acuerdo y un 27,7 % completamente de acuerdo, mientras que un 21,3 % indicó poco de acuerdo y un 14,9 % en desacuerdo. Esto sugiere que, si bien más de la mitad percibe un clima relativamente saludable, todavía una proporción significativa reporta situaciones conflictivas que afectan su bienestar.

Figura 53

Resultados sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal

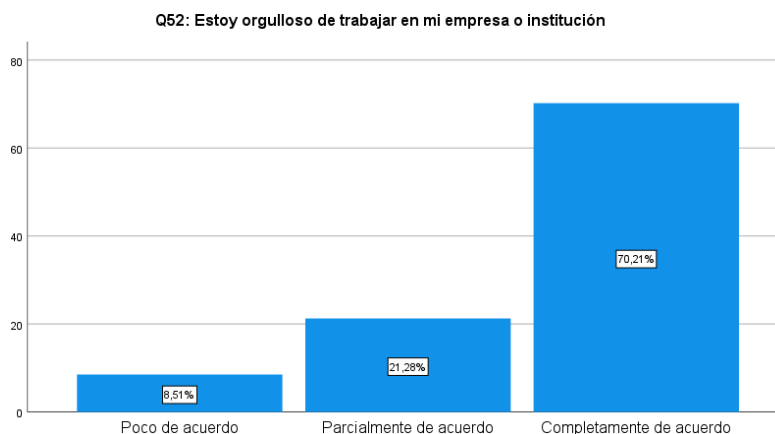


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

La mayoría de los trabajadores manifestó que logra un equilibrio entre la vida laboral y personal, ya que el 53,2 % indicó estar completamente de acuerdo y un 38,3 % parcialmente de acuerdo. Solo un 8,5 % expresó poco de acuerdo, sin respuestas en desacuerdo. Este resultado refleja una percepción muy positiva en cuanto a la capacidad de mantener un balance entre las obligaciones laborales y la vida privada.

Figura 54

Resultados sobre el sentir orgullo de la empresa

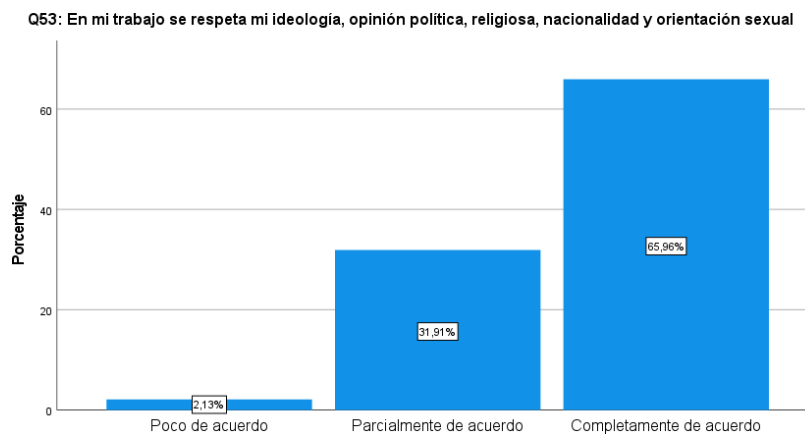


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Este ítem es uno de los más favorables del bloque, pues el 70,2 % de los encuestados expresó estar completamente de acuerdo y un 21,3 % parcialmente de acuerdo en sentirse orgullosos de trabajar en su empresa. Apenas un 8,5 % manifestó poco de acuerdo, sin desacuerdos totales. Estos resultados evidencian un fuerte sentido de pertenencia y orgullo organizacional.

Figura 55

Resultados sobre la ideología del empleado



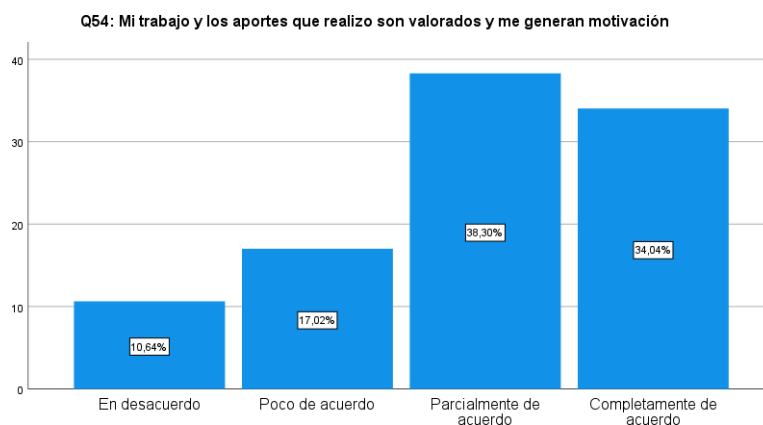
Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En este ítem, el 66,0 % de los encuestados indicó estar completamente de acuerdo y un 31,9 % parcialmente de acuerdo con que en su trabajo se respeta su ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad u orientación sexual. Solo un 2,1 %

señaló poco de acuerdo, sin respuestas en desacuerdo. Esto refleja un ambiente laboral inclusivo y con altos niveles de respeto hacia la diversidad.

Figura 56

Resultados sobre el valor que le dan a los aportes del empleado

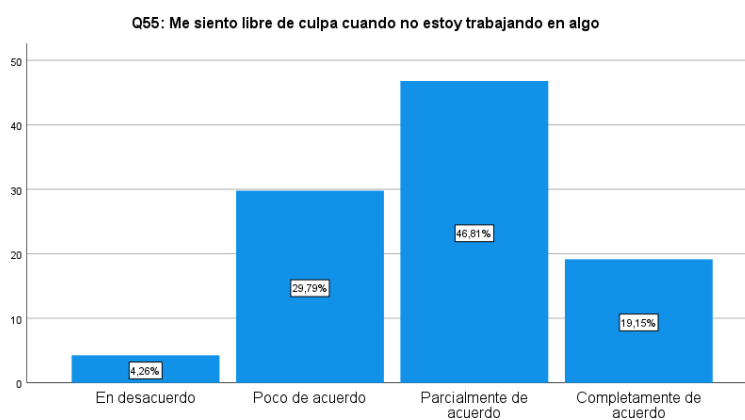


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Los resultados muestran que el 38,3 % de los trabajadores manifestó estar parcialmente de acuerdo y un 34,0 % completamente de acuerdo con que su trabajo y aportes son valorados y generan motivación. Sin embargo, un 17,0 % indicó poco de acuerdo y un 10,6 % en desacuerdo. Estos datos evidencian que, si bien la mayoría percibe reconocimiento, aún existe un grupo considerable que no se siente lo suficientemente valorado.

Figura 57

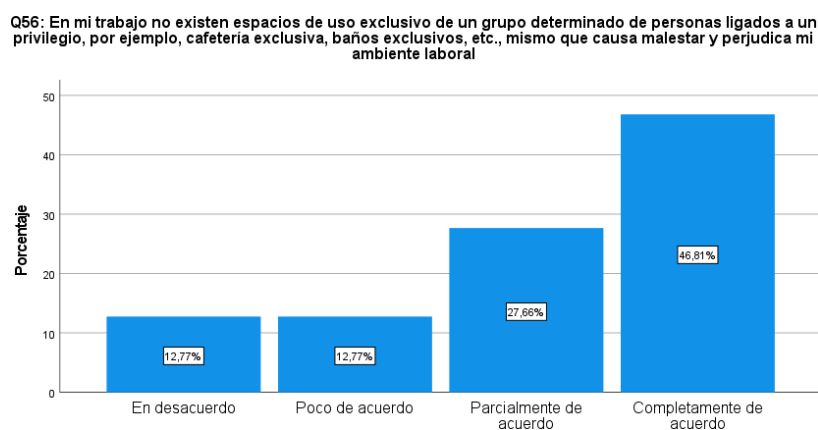
Resultados sobre si se siente culpa cuando el empleado está libre



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En esta pregunta, los resultados se encuentran más dispersos: el 29,8 % de los encuestados manifestó estar poco de acuerdo y un 17,0 % parcialmente de acuerdo con sentirse libres de culpa cuando no están trabajando, mientras que un 19,1 % estuvo completamente de acuerdo y un 4,3 % en desacuerdo. Esto indica que una parte importante de los trabajadores experimenta sentimientos de culpa asociados al descanso, lo que puede relacionarse con exigencias internas o culturales sobre la productividad.

Figura 58
Resultados sobre la existencia de espacios inclusivos

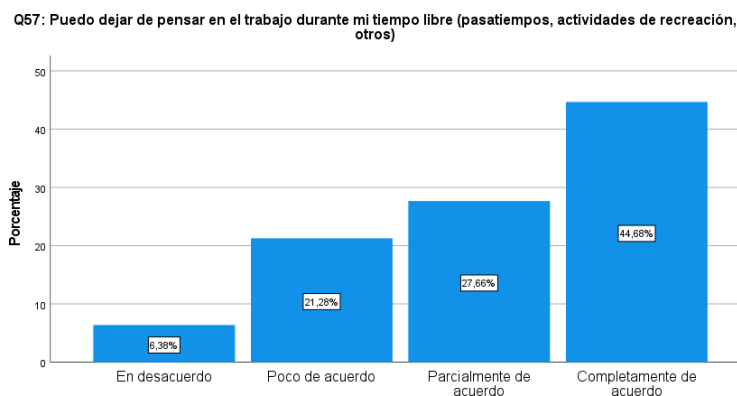


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

El 46,8 % de los encuestados señaló estar completamente de acuerdo y un 27,7 % parcialmente de acuerdo en que no existen espacios exclusivos para ciertos grupos que generen privilegios. No obstante, un 12,8 % manifestó estar en desacuerdo y otro 12,8 % poco de acuerdo. Esto refleja que, aunque la mayoría percibe igualdad en el uso de los espacios físicos, persisten percepciones de desigualdad entre algunos trabajadores.

Figura 59

Resultados sobre el pensar en los tiempos libres

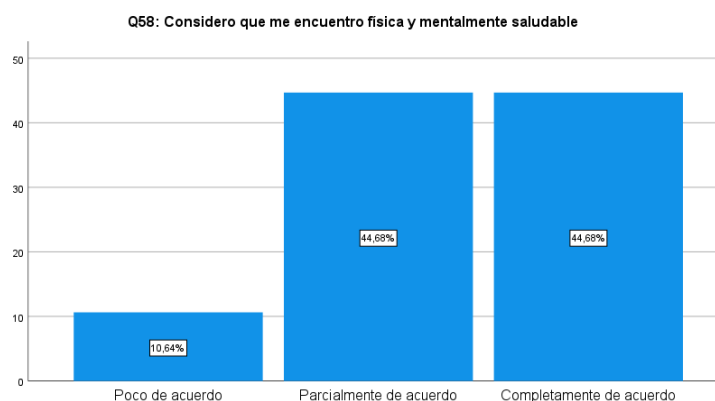


Nota. Elaborado por el autor en SPSS

Respecto a la capacidad de desconectarse del trabajo en el tiempo libre, el 44,7 % de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo y un 27,7 % parcialmente de acuerdo. En contraste, un 21,3 % indicó poco de acuerdo y un 6,4 % en desacuerdo. Estos resultados muestran que la mayoría logra separar sus actividades laborales de su tiempo personal, aunque todavía hay un grupo relevante que no consigue una desconexión plena.

Figura 60

Resultados sobre la situación física y mental



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

En la última pregunta del cuestionario, el 44,7 % de los participantes indicó estar completamente de acuerdo y otro 44,7 % parcialmente de acuerdo con que se encuentra en buen estado físico y mental. Solo un 10,6 % manifestó poco de acuerdo, sin respuestas en desacuerdo. Esto refleja que la gran mayoría percibe un adecuado

bienestar general, consolidando un panorama positivo en la valoración subjetiva de la salud de los trabajadores.

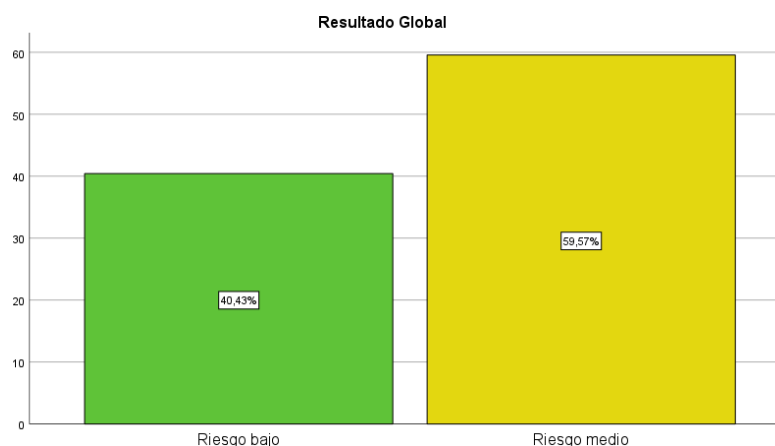
Resultados globales

Los resultados globales reflejan que toda la muestra se encuentra repartida solamente entre niveles de riesgo bajo y riesgo medio, sin llegar a observarse casos en la categoría de riesgo alto. Dicho de otro modo, el 59,6 % de las personas trabajadoras se ha posicionado dentro del rango de riesgo medio, esto es, una mayor parte de la población percibe factores psicosociales que si bien no ha alcanzado un nivel crítico, si se ha venido a situar en un nivel de exposición que puede incidir en el bienestar laboral a medio plazo. Esto sugiere que aún existen condiciones de trabajo que hacen necesario establecer procesos preventivos, enfatizando aspectos como el clima organizacional, la carga laboral o las oportunidades de recuperación.

Por otro lado, el 40,4 % de los participantes encuestados se hallaba en la categoría de riesgo bajo. Esto significa que existe una parte de la plantilla con percepciones positivas frente a sus condiciones laborales, así como también que no plantean afectaciones importantes a partir de factores psicosociales. El resultado obtenido es esperanzador, ya que da cuenta de un colectivo que percibe que tiene estabilidad y bienestar en su entorno laboral. Sin embargo, el que el riesgo medio esté por encima del bajo, debería ser motivo de alerta, ya que la organización debe llevar a cabo estrategias duraderas de prevención y de fortalecimiento del soporte institucional para ir reduciendo los factores de tensión y lograr avanzar hacia un clima laboral más saludable y justo.

Figura 61

Resultados generales que obtuvieron los empleados en el test



Nota. Elaborado por el autor en SPSS

4.2. OBJETIVO 2: Conocer las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para prevenir y reducir los riesgos psicosociales

La entrevista en el ámbito de Talento Humano demuestra un esquema de políticas y procedimientos formales (permisos, vacaciones, viáticos, selección e inducción, indicadores de ausentismo y de rotación). También se identifican medidas preventivas: monitoreo de cargas, rotaciones de funciones y mejora continua de procedimientos en todos los ámbitos.

Respecto al liderazgo y a la gestión, se llevan a cabo reuniones semanales con los mandos medios y capacitaciones en liderazgo. En el campo de la formación y de las competencias, se realizan talleres anuales acerca de la violencia, acoso y gestión de conflictos, y se tiene un vínculo con un centro externo de apoyo psicosocial. A pesar de lo anterior, se admite que es necesaria una mayor continuidad en tales capacitaciones.

En lo que se refiere a los mecanismos de reporte y de apoyo, la organización tiene canales confidenciales y buzones de sugerencias, y cuenta, además, con un comité clínico externo. Sin embargo, se destaca que los tiempos de respuesta, así como los criterios de cierre son objeto de mejora.

En el ámbito de los indicadores de seguimiento, se controla cada mes el ausentismo, la rotación y los incidentes de seguridad, integrándolos en los planes de mejora para cada semestre. Esto pone de manifiesto un compromiso institucional, pero todavía con retos respecto a la homogeneidad de la implementación.

4.3. OBJETIVO 3: Analizar cómo los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores de la empresa

Los resultados permiten concluir que la exposición a riesgos psicosociales impacta fundamentalmente en la carga de trabajo, la comunicación y el reconocimiento en el trabajo; los factores higiénicos en el sentido de Herzberg deben ser evaluados positivamente (plazos ajustados, comunicación deficiente y una dirección rígida) para que no generen malestar en caso de que fallen, al igual que los factores motivacionales que si no existen podrían dar lugar a la falta de satisfacción y a la falta de compromiso a través de un plan de carrera, la retroalimentación y el reconocimiento.

La encuesta indica que la dimensión de liderazgo tiene una media baja (2,79), donde el reconocimiento y la flexibilidad son los aspectos más débiles. En cuanto al desarrollo de competencias, aunque hay autoeficacia y aprendizaje entre pares, no hay un plan formal de carrera ni evaluaciones periódicas. Por lo tanto, hay poca motivación para responder a esta necesidad.

Los relatos de la entrevista dan cuenta de estos puntos débiles: hay capacitaciones, convenios de apoyo, políticas de gestión, pero hace falta que exista un mayor nivel de continuidad, actualización y eficacia para atender el tema de riesgo psicosocial.

Así, los riesgos psicosociales inciden negativamente en los trabajadores al producir estrés, falta de participación en la toma de decisiones, percepción de un

reconocimiento escaso y una comunicación interna débil, lo que influye negativamente en su motivación, en el clima laboral y en la cohesión organizacional.

Síntesis de hallazgos

- **Fortalezas:** pertenencia, respeto hacia la diversidad, formalización de políticas de gestión, descansos laborales, convenios que promueven la ayuda psicosocial, indicadores que reflejan el grado de seguimiento.
- **Debilidades:** excesiva carga en momentos críticos, liderazgo con un escaso reconocimiento por parte de Directivos, comunicación interna deficiente, falta de itinerarios de carrera y retroalimentación, lentitud en la respuesta de los mecanismos de apoyo.
- **Nivel global de riesgo:** 59,6 % riesgo medio; 40,4 % riesgo bajo; sin riesgo alto.

Con base en los hallazgos, se plantean acciones concretas de mejora, articuladas con los tres objetivos:

- **Rediseño de cargas y plazos:** implementación de estudios de tiempos, rotación de tareas y pausas activas programadas.
- **Liderazgo participativo:** talleres trimestrales en liderazgo y reconocimiento, acompañados de protocolos de feedback 1:1.
- **Planes de carrera y retroalimentación:** institucionalizar evaluaciones semestrales de desempeño con indicadores claros y planes de desarrollo profesional.
- **Fortalecimiento de la comunicación interna:** creación de protocolos de reuniones efectivas con actas de acuerdos y tableros de comunicación visibles.

- **Soporte psicosocial con indicadores de seguimiento:** establecer tiempos máximos de respuesta en los mecanismos de apoyo y difundir reportes de cierre de casos.

Estos ejes permitirán pasar de una gestión “reactiva” a una gestión preventiva y estratégica, en línea con la ISO 45003 y las recomendaciones de la OMS–OIT sobre riesgos psicosociales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones generales

El análisis integral de los resultados permite deducir que la empresa tiene a su plantilla concentrada en riesgo medio (59,6 %) y en riesgo bajo (40,4 %), sin riesgo alto; una circunstancia que refleja una exposición sostenida a tensores psicosociales que todavía no alcanzan la criticidad pero que deben gestionar para que la salud y la productividad se protejan; y en este sentido se puso de manifiesto que existen lineamientos e instrumentos institucionales pero con las necesidades de una mayor sistematización, la cobertura homogénea y la eficacia operativa que permite un ambiente psicosocialmente saludable.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados señalaron como áreas más sensibles la carga y el ritmo de trabajo (media $\approx 2,92$), el margen de acción y control ($\approx 2,88$) y el liderazgo ($\approx 2,79$), con patrones reiterados de insuficiencia de tiempo para completar tareas, estrés asociado a responsabilidades y retroalimentación irregular; en organización del trabajo ($\approx 2,90$) se observaron tareas claras pero circuitos de comunicación y reuniones perfectibles, mientras que en recuperación ($\approx 2,83$) se valoraron las pausas aunque persistió poco tiempo para reflexionar sobre el desempeño, y en soporte y apoyo ($\approx 2,83$) se percibió cobertura intermedia; a nivel de ítems, destacaron como debilidades el reconocimiento del logro (Q09 = 2,23), el plan de carrera (Q07 = 2,40) y la evaluación periódica (Q08 = 2,72), frente a fortalezas como la autoeficacia (Q05 = 3,66) y el control operativo en la ejecución (Q18 = 3,34).

En cuanto al segundo objetivo específico, la entrevista corroboró la existencia de políticas para permisos y vacaciones, viáticos y movilización, procedimiento de selección e inducción, capacitaciones anuales, en prevención de violencia y acoso,

canales de denuncia y convenio de apoyo psicosocial; sin embargo, se revelaron brechas en tiempos de respuestas, criterios para cerrar los casos y continuidad de la formación que permite explicar la percepción intermedia que se observó en soporte y liderazgo y que indica que se debe pasar de acciones puntuales a ciclos estables en la gestión, con la respectiva incorporación de indicadores para la efectividad y seguimiento transversal por áreas.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, la evidencia mostró que las demandas temporales y la saturación de responsabilidades generan más estrés y menos control, mientras que los déficits de reconocimiento y el feedback espaciado generan menos motivación y compromiso; así, cuando la comunicación interna no garantizaba el alineamiento y las posibilidades del desarrollo no contaban con un andamiaje estructurado (plan de carrera, evaluación), el personal se encontraba en el umbral de riesgo medio a pesar de recursos del tipo competencia técnica, aprendizaje entre pares y descansos. Por lo que la combinación de ajustes de la carga y el tiempo, protocolos de participación y de comunicación, retroalimentación formativa de manera periódica y trayectorias de desarrollo claras es la forma más directa de hacer que el perfil se desplace de manera sostenida hacia riesgo bajo, lo que permite la gestión de la salud de la organización.

5.2. Recomendaciones generales

Se sugiere revisar los procedimientos internos para la distribución de tareas y plazos más adecuados, incluyendo la rotación de funciones y los descansos activos a fin de disminuir la sensación de sobrecarga y el riesgo de estrés crónico.

Es necesario entrenar a los mandos intermedios en liderazgo participativo y comunicación efectiva, fomentando el reconocimiento del desempeño y la transmisión

constante del feedback necesario para contribuir a la motivación y al sentido de pertenencia de los colaboradores.

Se propone establecer un plan de carrera formal con programas de formación continuada y evaluaciones periodizadas que permitirán que los trabajadores fortalezcan sus competencias y tengan la percepción de que crecen dentro de la organización.

Es interesante reforzar los canales de atención existentes mediante protocolos claros de respuesta, plazos y seguimiento de casos, además de fomentar la difusión interna para que todos los colaboradores conozcan y tengan confianza en los mismos.

REFERENCIAS

- Allaga Condezo, J., Priale, N. (2024). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_F_HU_501_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf
- Álvarez González, B. (2022). *La influencia de la motivación laboral en el compromiso y la felicidad en el trabajo*. ICADE. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/525548/retrieve>
- Arias Muñoz, J., Ulloa Sanmartín, A. (2024). *Estudio de los niveles de estrés laboral y satisfacción en el puesto de trabajo en los empleados de la empresa PROVIDRIO durante el periodo 2024*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29036/1/UPS-CT011783.pdf>
- Arrieta E., Cabarcas M. & Rodríguez C. (2019). Análisis de las necesidades de bienestar laboral de los empleados de universidades en la región caribe: Caso barranquilla. *Adgnosis*, 8(8), 73-90 <https://portal.amelica.org/ameli/journal/716/7163680009/html/>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-act-ene-2021.pdf>
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD4.pdf>

- Asamblea Nacional. (2020). *Código del Trabajo*.
https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/Código%20del%20Trabajo.pdf
- Aucancela, B., Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13(1), 102-116.
<https://www.redalyc.org/journal/5717/571766940009/571766940009.pdf>
- Aucancela, B., Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13(1), 102-116.
<https://doi.org/10.37135/chk.002.13.06>
- Badillo Loor, F., Roldan Ayavaca, J. (2023). *Identificación del riesgo psicosocial y su efecto en la salud de los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de productos agroquímicos en Duran*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25079/1/UPS-GT004415.pdf>
- Barrera Pintado, J., Baculima Suarez, J. (2024). Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. *Cienciametría*, 10(1), 1-26.
<https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1223>
- Bezzina, A., et al. (2023). Workplace psychosocial factors and musculoskeletal disorders: Systematic review. *BMC Public Health*, 23, 1713.
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Borja, M. (2017). *Estrés laboral en profesionales de industria manufacturera*. Universidad de Valladolid.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/22229/TFG-L%201505.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bravo Macas, S. J., Orellana Fernández, M. J., & Tapia - Espinoza, N. J. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3648. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866

Buisán, D. (2022). *Motivación laboral y productividad*. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/56521/TFG-L3247.pdf?sequence=1>

Cadena Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603&lng=es&tlng=es.

Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Castillo, A., Galarza, E. (2025). *El Síndrome de Burnout y su impacto en el Bienestar Emocional: Un estudio de caso en un Médico Rural de 24 años en Amaluza/Ecuador*. Universidad de las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17430/1/UDLA-EC-TMPST-2025-10.pdf>

- Castro-Maldonado., J.J. Gómez-Macho., L.K. y Camargo-Casallas., E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chiang Vega, M., Gómez, F., Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional*. Interamericana. McGraw-Hill <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=20753>
- Coello Cadena, F. (2023). *Riesgos psicosociales en el derecho laboral ecuatoriano Un abordaje desde el derecho a la salud mental*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9573/1/T4193-MDLSS-Coello-Riesgos.pdf>
- Consejo General de la Psicología de España (2024). *La carga del sufrimiento laboral en datos*. <https://www.infocop.es/hasta-un-25-de-la-productividad-empresarial-podria-perderse-por-la-mala-salud-mental-una-hoja-de-ruta-para-repensar-el-trabajo>
- Coque Procel, M. S., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2023). Análisis de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores del patronato provincial de Cotopaxi, Ecuador. *Revista UNIANDES De Ciencias De La Salud*, 6(2), 1330–1358. <https://doi.org/10.61154/rucs.v6i2.2857>
- Cosano Rivas, F. (2015). *Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales*. Universidad de Málaga.

https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11774/TD_Cosano_Rivas.pdf?s

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

De Felipe, J., Riaño, A., Montoya, J., Duque, L. (2024). *El impacto de la presión laboral en el clima organizacional de Inmobiliaria Acevedo y Cía.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/63306/1/JuanPabloMontoya.pdf>

Denzin, N. K. (2012). *Triangulation 2.0*. *Journal of Mixed Methods Research*, 6(2), 80–88. <https://doi.org/10.1177/1558689812437186>

Durán Carranza, J. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en el personal de un hospital de especialidades.* Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/806155b3-5ab1-4c41-9301-fea4d0d681f3/content>

Echeverry, M., Franco, J., Henao, M. (2017). *Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en los docentes de la academia nacional de aprendizaje sedes Manizales y Pereira.* Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/server/api/core/bitstreams/d877cfd7-ac98-4973-85da-395c3368ccd9/content>

- EU-OSHA. (2025). *Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*.
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Fajardo, M. (2021). *El efecto del estrés laboral sobre la depresión y el insomnio: un estudio transversal entre empleados de una empresa de telecomunicaciones de Guadalajara de Buga en el 2021*. UNIMINUTO.
<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/ef014f84-f22c-4d7c-aa8e-7405376f891f/content>
- Flick, U. (2015). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Fundación para la Prevención de Riesgos. (2019). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervención-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluación-de-Riesgos.pdf>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guevara Villacrés, M. S., & García Ramos, D. C. (2023). Calidad del sueño y su relación con el estrés laboral en los trabajadores. *Ciencia Latina Revista*

Científica *Multidisciplinar*, 7(1), 42-61.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4377

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Gutiérrez García, J. J., González Quintero, N. C., & Rivera Dozal, G. (2023). Carga Laboral como Factor de Influencia en el Clima Organizacional Departamento Administrativo Empresa SOFI Chihuahua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica* *Multidisciplinar*, 7(6), 9087-9113.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.12903

Gutiérrez García, J., González Quintero, N. C., & Rivera Dozal, G. (2023). Carga Laboral como Factor de Influencia en el Clima Organizacional Departamento Administrativo Empresa SOFI Chihuahua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica* *Multidisciplinar*, 7(6), 9087-9113.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.12903

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Herrera Terán, D. (2022). *Proyecto para el fortalecimiento del clima organizacional en áreas estratégicas del Hospital Alberto Correa Cornejo en el año 2021*. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22115/1/TTQ676.pdf>

Hurtado Ramírez, R. A. (2025). Psicología Laboral: Clave para Mejorar Relaciones y Productividad en las Organizaciones. *Ciencia Latina Revista Científica*

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16849

IESS [Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social]. (2019). *Decreto ejecutivo 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.*

https://ewsdata.rightsindevelopment.org/files/documents/19/IADB-EC-L1219_f25d5vw.pdf

INEC [Instituto Nacional de Estadística y Censos]. (2023). *Boletín técnico: Empleo, subempleo y desempleo. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) – diciembre 2023.*

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Diciembre_2023/202312_Boletin_empleo_ENEMDU.pdf

INEC [Instituto Nacional de Estadística y Censos]. (2025). *Boletín técnico: Empleo, subempleo y desempleo. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) – abril 2025.*

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2025/Abril_2025/202504_Boletin_empleo_ENEMDU.pdf

INSST [Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo]. (2020). *Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas. Manual de usuario.*

<https://www.insst.es/documents/94886/710902/Método+para+la+evaluación+y+gestión+de+factores+psicosociales+en+pequeñas+empresas.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2021). *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Salud y seguridad psicológicas en el trabajo — Directrices para la gestión de riesgos psicosociales*. Norma Técnica Ecuatoriana INEN-ISO 45003.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2025). *Concepto y determinantes de la salud. El trabajo como determinante de la salud. La promoción de la salud en el trabajo: concepto y principios de actuación. La red española de empresas saludables*.
<https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema%2021.%20Concepto%20y%20determinantes%20de%20la%20salud.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*.
<https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf/e4e0720b-9c0b-5859-a38e-f7f2ea8f4636?t=1649332335098>

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Kivimäki, M., et al. (2015). Long working hours and risk of coronary heart disease and stroke: A meta-analysis. *The Lancet*, 386(10005), 1739–1746.

Lescano Almache, M. (2019). *Análisis de la influencia que ejercen los riesgos ergonómicos sobre los trabajadores que ejecutan las labores de MARTINA SPA PELUQUERÍA con fines de la elaboración de un programa de prevención de los mismos*. Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7194/1/T3099-MDTH-Lescano-Analisis.pdf>

López Neira, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*.

Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Madero Gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(1).

<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Maldonado Masapanta, T. (2020). *Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019*. Universidad

Andina Simón Bolívar.

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7319/1/T3195-MDTH-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7319/1/T3195-MDTH-Maldonado-Incidencia.pdf)

[Maldonado-Incidencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7319/1/T3195-MDTH-Maldonado-Incidencia.pdf)

Manríquez García, N., Lara López, F., Quintero Rodríguez, J., Aguirre Rodríguez, T. (2022). Factores determinantes de la intención de rotación laboral en México: evidencia empírica mediante modelo logit. *Revista CIMEXUS*, 17(2), 137-151.

<https://doi.org/10.33110/cimexus170211>

Mesa Duque, L. F., Quiroga Contreras, D. M., & Rendón Salgado, M. R. (2021). *Incidencia del riesgo psicosocial en la rotación del personal en empresa de transporte público colectivo*. Universidad CES.

<https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/739/Incidenci>

[a%20del%20riesgo%20psicosocial%20en%20la%20rotación%20del%20pers
onal%20en%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Ministerio de Trabajo (2021). *Protocolo de prevención y atención.*

<https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Protocolo-de-Prevención-casos-de-violencia.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la implementación del programa de*

prevención de riesgos psicosociales. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-implementacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2024). *Guías para la evaluación y prevención del riesgo psicosocial en el trabajo.*

Morales Malo, A. (2023). Percepción del ambiente laboral de los trabajadores: Caso

Aguapen EP Santa Elena. *Journal Business Science*, 4(2), 12-26.
https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/download/358/505/2088

Morales, C., Reinoso, M., Narváez, C. (2024). Factores asociados a la fatiga laboral y su influencia en los trastornos del sueño. *Revista Universidad y Sociedad*, 16(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202024000300108

Mussó, L. (2020). *Desgaste laboral: Sus efectos en el desempeño del talento humano.*

UTEG. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/L5-2020.pdf>

Novak, C. (2023). *La “renuncia silenciosa”: un cambio de tendencia en el mundo*

laboral al que las organizaciones deben afrontar desde el enfoque de la teoría

de los sistemas de Trist y Emery. Universidad Oberta de Catalunya.
<https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/b2dc2c76-39d2-4678-9692-dfb41464d680/content>

OIT [Organización Internacional del Trabajo]. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo.*
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

OIT. (2019). *Convenio 190 y Recomendación 206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.*

Onofre Pérez, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019.* Universidad Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2024). *La salud mental en el trabajo.*
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Guidelines on mental health at work.*
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>

Pachacama Figueroa, E. (2025). *Condiciones laborales y ansiedad en el área administrativa de una empresa privada de transporte de carga pesada en el sur de quito, en el periodo 2024 – 2025.* Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29639/1/TTQ1940.pdf>

Parra Penagos, C., Bayona Albarracín, J., Salamanca Gómez, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría

bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27). <http://dx.doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2467>

Parrales Carvajal, V., Aguirre Sanabria, M., Andrade Valenzuela, P., Ledesma Álvarez, G. (2021). *Gestión de talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas bananeras de la provincia de Los Ríos*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6505404>

Pérez Arias, A., Mesa, L., Reina, M., Moya, S. (2022). *Propuestas de gestión para mitigar el estrés laboral y la carga mental como manifestación de riesgo psicosocial*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/2162/Propuestas%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20mitigar%20el%20estr%C3%A9s%20laboral%20y%20carga%20mental.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perrilla-Toro, L., Gómez-Ortiz, V. (2021). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2). <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>

Pozo Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Primicias. (2024). *Ocho de cada 10 trabajadores en Ecuador dicen sentirse agotados*. <https://www.primicias.ec/economia/trabajadores-ecuador-burnout-cansancio-empresas-82972/>

- Pulido Guerrero, E., Lora Carrillo, L., Jiménez Ruiz, L. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38(1), 149-162. <https://www.redalyc.org/journal/180/18065114010/html/>
- Pullas Guerra, G. (2019). *Factores de Riesgos Psicosociales y su influencia en el Desempeño de los trabajadores de la empresa TIP TOP TRAVEL AGENCIA DE VIAJES CÍA. LTDA., de la Ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dce7e19e-a098-4ce9-8e46-e9b5f94f40c2/content>
- Pullatasig, R. A. (2022). *Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa industrial de la ciudad de Quito*. Repositorio UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8d37c2e6-a09f-4fd3-b7f3-670a2af585e3/content>
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336>
- Recalde Aguilar, L., Cuzme Palma, C., Jara Jiménez, M., Cadena Miranda, D., Méndez Rivas, E., Muñoz Macias, S. (2023). La gestión del talento humano y su relación con la competitividad organizacional. *South Florida Journal of Development*, 4(6), 2530-2542. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n6-025>
- Redrobán, J. (2022). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador, en la ciudad de Quito durante el periodo noviembre-julio 2022*. Universidad Central del Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/275900a9-5c53-446c-8c31-b0c0ee27444d/content>

Reinoso Orellana, M. (2017). *Diseño de un modelo de Gestión del Talento Humano basado en competencias para el Hospital Cantonal Limón, provincia de Morona Santiago, año 2015*. Universidad Técnica Particular de Loja.

https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/17697/1/Reinoso_Orellana_Mariana%20de%20Jesús.pdf

Requejo, G., Villa, M. S., Ruiz, L., y Rojas de la Puente, E. E. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 470-483.

Rivera Guerrero, Á., Ortiz Zambrano, R., Miranda Torres, M., Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 1-6.

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>

Rivera-Porras, D. (2018). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi*, 7(1), 26-30. <https://doi.org/10.15649/2346030X.492>

Rodríguez Bravo, J. (2024). *Estudio de la rotacional laboral: Diseño de una propuesta de mejora orientado a la retención del talento dentro del área comercial en la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23552/1/UCSG-C458-23125.pdf>

Sánchez, G. (2015). *Síndrome de desgaste profesional y condiciones de trabajo en el primer nivel de atención público del partido de Junín (Bs. As.)*. Pontificia

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884822/2015_sanchez_monografia_desdaste_profesional.pdf

Santana Mantilla, M. (2023). *Programa de bienestar laboral para los colaboradores de una empresa de producciones varias de Ambato*. Repositorio PUCE.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9fcea491-1e09-4d27-9b10-f51ef6987576/content>

Siegrist J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions.

Journal of occupational health psychology, 1(1), 27–41.

<https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>

Sigüenza Sánchez, D., Guillen Herrera, S. (2025). La relación entre la satisfacción

laboral y la rotación de personal en empresas de servicio. *Polo del*

Conocimiento, 10(4), 106-122.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9297/pdf>

Sinchitullo Veliz, M., Vílchez Fraga, T. (2023). *Factores psicosociales que influyen en*

el estrés laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local

Acobamba - Huancavelica. Repositorio UCV.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13824/13/IV_P

[G_MRHGO_TE_Sinchitullo_Vilchez_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13824/13/IV_P_G_MRHGO_TE_Sinchitullo_Vilchez_2023.pdf)

Solís González, B. A., Guzmán Prince, I., Mediana Álvarez, M. Ángel, & Galván

Rodríguez, D. G. (2025). Impacto de la Rotación de Personal en los Costos y

la Rentabilidad Empresarial. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 8(6), 6615-6627.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15347

- Soliz Baldomar, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 71-81. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>
- Toala Manjarrez, E. J., & Manjarrez Fuentes, N. N. (2024). Factores Determinantes en la Percepción de Calidad del Servicio. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(3), 1407–1428. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i3.488>
- Torres Peñafiel, N., Falconí Tello, M., Ramírez Casco, A. (2019). *Desarrollo organizacional. Análisis de variables.* ESPOCH. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf>
- Velázquez Carmona, M. S., & Gamarra Cardozo, A. (2024). Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la Ciudad De Pilar, periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 5506-5532. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12765
- Villegas Garro, R. (2022). *Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.* Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/611c97a6-f851-4907-aade-669db64123f3/content>
- Vizcaíno Cruz, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c6509cc-eda6-45b6-8a30-c84b315ea6b2/content>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zambrano Cardozo, Y. (2023). *Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Megafrió S.A. de Quito en el periodo enero-julio 2022*. Repositorio Digital UCE. <https://repositorio.uce.edu.ec/handle/25000/31591>

Zapata Rejón, A., Jiménez Diez, O., & López Canto, L. E. (2025). Los riesgos psicosociales, un área de oportunidad en el sector servicios. *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento Y Educación*, 7(66), 67–76. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v7i66.833>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de riesgos psicosociales

Código	Pregunta
Q01	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).
Q02	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.
Q03	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.
Q04	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.
Q05	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.
Q06	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.
Q07	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.
Q08	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.
Q09	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logra sus objetivos.
Q10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.
Q11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.
Q12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.
Q13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.
Q14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo las decisiones que pueden afectar a todos.
Q15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.
Q16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.
Q17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.
Q18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.
Q19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión.
Q20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.

Código	Pregunta
Q21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.
Q22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.
Q23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.
Q24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.
Q25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.
Q26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.
Q27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.
Q28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.
Q29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.
Q30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas.
Q31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.
Q32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.
Q33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.
Q34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc., en situaciones de crisis y/o rehabilitación.
Q35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan.
Q36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.
Q37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.
Q38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.
Q39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado.
Q40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.
Q41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.
Q42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.
Q43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.
Q44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.
Q45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.

Código	Pregunta
Q46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.
Q47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
Q48	Mi trabajo está libre de acoso sexual.
Q49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.
Q50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.
Q51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.
Q52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.
Q53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.
Q54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.
Q55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.
Q56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral.
Q57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros).
Q58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.

Anexo 2. Entrevista completa

Entrevista 1 – Responsable de Talento Humano

Entrevistador: Nati, después de la socialización que le había hecho sobre el tema de los riesgos psicosociales en base a las encuestas programadas a los trabajadores, necesitamos un apoyo y saber cómo el departamento de Talento Humano va a participar para las mejoras de los colaboradores. Entonces le voy a realizar unas preguntas para que me vaya respondiendo.

Entrevistada: Ya.

Pregunta 1. ¿Qué políticas y procedimientos vigentes abordan el riesgo psicosocial en la organización y cómo se operativizan en la práctica diaria?

Respuesta: La mayoría de políticas se enfocan en ser útiles para el personal y que impacten en el SIMA laboral, que forma parte de la gestión del riesgo psicosocial. Por ejemplo, tenemos la política de permisos y vacaciones que ayuda a que los trabajadores tengan claridad sobre cómo acceder a los beneficios de la empresa. Existe una política para viáticos y movilización, también con el fin de que los colaboradores tengan claridad sobre el procedimiento. En cuanto a procesos, contamos con un procedimiento de selección y otro de inducción, que permiten seguir de manera ordenada la incorporación y el manejo de responsabilidades. Además, utilizamos indicadores, sobre todo en relación con el ausentismo, que sirven como herramienta de control.

Pregunta 2. ¿Qué medidas preventivas se aplican en cuanto a sobrecarga y ritmo de trabajo, turnos y recuperación, pausas, rotación de tareas y rediseño de puestos, y cómo se evalúa su efectividad en las áreas operativas y administrativas?

Respuesta: En producción se monitorean las cargas y los tiempos de trabajo para identificar cómo manejarlos. Se están buscando formas de automatización para reducir tiempos, de manera que las actividades sean más eficientes y menos repetitivas. El

objetivo es que los trabajadores no tengan que recorrer rutas innecesarias o ejecutar tareas que alarguen innecesariamente su jornada. Actualmente se lleva adelante un proceso de mejora continua en el área de producción, con medición de tiempos y aplicación de pausas y rotaciones de tareas, con el fin de disminuir la carga laboral.

Pregunta 3. ¿Qué acciones de liderazgo y gestión se han implementado para fortalecer la comunicación, la participación en decisiones y el apoyo del mando, y qué evidencia existe de su impacto en el clima laboral?

Respuesta: Se han implementado capacitaciones y, sobre todo, una reunión semanal de gerencia de mandos medios denominada SEF, que corresponde al comité de enfoque de crecimiento focalizado. En este espacio se generan proyectos orientados a mejorar el trabajo en equipo, fortalecer la comunicación y optimizar el flujo de trabajo, lo cual repercute favorablemente en el clima laboral.

Pregunta 4. ¿Qué programas de formación y desarrollo de competencias ejecuta la organización en temas como salud psicosocial, liderazgo saludable, prevención de violencia y acoso, y gestión de conflictos, y cómo se monitorea su cobertura y transferencia al puesto?

Respuesta: Se imparten capacitaciones de prevención de violencia y acoso en el marco del protocolo institucional. Estas se realizan anualmente y se comunican por diferentes canales. Reconocemos que sería ideal aumentar la frecuencia y continuidad de estas capacitaciones. Asimismo, contamos con un convenio con un centro de salud psicosocial que brinda apoyo en casos de conflictos fuertes o situaciones familiares que requieren atención.

Pregunta 5. ¿Qué mecanismos de reporte, atención y derivación existen para casos psicosociales, como un canal confidencial, comité de apoyo clínico

psicosocial externo y otros, y cuáles son los tiempos de respuesta y criterios de cierre definidos?

Respuesta: Tenemos un canal confidencial y un buzón de sugerencias al que los trabajadores pueden acceder. No obstante, es necesario mejorar la gestión de los tiempos de respuesta y los criterios de cierre de los casos. Consideramos que este aspecto debe trabajarse conjuntamente con el centro de apoyo psicológico.

Pregunta 6. ¿Qué indicadores utiliza la organización para evaluar resultados, como ausentismo, rotación, presentismo, incidentes de seguridad vinculados a fatiga, quejas formales y encuestas internas, y cómo se integran esos datos en un plan de mejora?

Respuesta: Se revisan mensualmente indicadores como ausentismo, rotación e incidentes de seguridad. Estos datos se consolidan semestralmente para generar planes de mejora y planes de acción que permitan corregir las situaciones detectadas y avanzar en los objetivos organizacionales.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Guañuna Sánchez Mariel Carolina** con C.C: # 1724265226 autor/a del trabajo de titulación: “**Factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores de una empresa industrial del cantón Quito, en el año 2025**”, previo a la obtención del título de **Trabajadora 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, **05 de septiembre de 2025**.

f. 

Nombre: **Guañuna Sánchez Mariel Carolina**

C.C: **1724265226**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores de una empresa industrial del cantón Quito, en el año 2025		
AUTOR(ES)	Guañuna Sánchez Mariel Carolina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. León Nevárez, Roxana Del Rocio Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Trabajadora Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	123
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Talento Humano, Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, bienestar laboral, liderazgo, carga de trabajo, Talento Humano / Psychosocial risks, occupational well-being, leadership, workload, Human Talent.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El estudio tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial percibidos por los trabajadores de una empresa industrial del cantón Quito, a fin de comprender su impacto en el entorno laboral e identificar las estrategias implementadas por el área de Talento Humano para su mitigación. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, no experimental y aplicado. La técnica principal fue la encuesta estructurada dirigida a 47 colaboradores, complementada con una entrevista semiestructurada al área de Talento Humano, lo que permitió triangular hallazgos y enriquecer el análisis.</p> <p>Los resultados evidenciaron que el 59,6 % de los trabajadores se ubican en un nivel de riesgo medio y el 40,4 % en riesgo bajo, sin casos de riesgo alto. Las dimensiones más críticas fueron la carga y ritmo de trabajo, el liderazgo y la organización del trabajo, con manifestaciones de sobrecarga, retroalimentación insuficiente y comunicación institucional limitada. Por otro lado, se destacaron fortalezas en el desarrollo de competencias, la disponibilidad de pausas de recuperación y el sentido de pertenencia hacia la organización. En conclusión, si bien la empresa cuenta con políticas, capacitaciones y convenios de apoyo psicosocial, la gestión requiere continuidad y mayor sistematización para alcanzar un impacto homogéneo.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 969095069	E-mail: caroljc@hotmail.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sánchez Christopher		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			