



Universidad
Nacional
de Loja

Portada

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración de Empresas

Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja.

Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas.

AUTORA:

Gabriela Isabel Castillo Romero.

DIRECTORA:

Abg, María Fernanda León P. Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Leon Pullaguarí María Fernanda**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado "**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA "ZERIMAR. "DE LA CIUDAD DE LOJA"**", perteneciente al estudiante **Gabriela Isabel Castillo Romero**, con cédula de identidad N° **1150706131**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 21 de Febrero de 2024



LEON PULLAGUARI MARIA FERNANDA LEON
PULLAGUARI

F)
DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000133

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Gabriela Isabel Castillo Romero** declaro ser autora del presente trabajo de integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cedula de identidad: 1150706131

Fecha: 10/07/2024

Correo Electrónico: gabriela.i.castillo@unl.edu.ec

Teléfono: 0968134696

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular

.

Yo, **Gabriela Isabel Castillo Romero**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja.**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad. La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los diez días del mes de Julio de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autora: Gabriela Isabel Castillo Romero

Cédula de identidad: 1150706131

Dirección: Loja

Correo electrónico: gabriela.i.castillo@unl.edu.ec

Teléfono: 0968134696

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Abg. María Fernanda León Pullaguari

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios y principalmente a mis padres Ángel Castillo y Angelita Romero quienes han sido mi apoyo, inspiración y pilar fundamental para para no rendirme y llegar hasta el final de mi carrera Universitaria.

A mis hermanos Olger, Diego, Diana y Andrés que han estado siempre pendiente de mí, motivándome y apoyándome a lograr siempre mis metas.

A mis sobrinos que siempre me han motivado diciendo tita tú puedes hoy con mucho orgullo puedo decirles su tita será una gran licenciada y estará para apoyarles siempre

A mis amigos con los que compartí varios momentos agradables y desagradables, sin embargo, nunca me dejaron sola y continuaron a mi lado hasta lograr cumplir con nuestro objetivo.

Gabriela Isabel Castillo Romero

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por brindarme salud y sabiduría para lograr llegar hasta este momento, agradezco infinitamente a mis padres por todo el esfuerzo que han hecho para que yo pueda lograr cumplir con mis sueños, por cada palabra de aliento y motivación cuando sentía que ya no podía más, y sobre todo por confiar en mí y nunca dejarme sola ya que ellos siempre estuvieron ahí diciéndome tu puedes con eso y mucho más.

A mis docentes por todos los conocimientos que compartieron conmigo, agradezco mucho por cada día motivarme y enseñarme a que todo en la vida se puede lograr con esfuerzo y dedicación

A mi directora del trabajo de integración curricular Abg. María Fernanda León P. Mg. Sc. por la dedicación y la paciencia que ha tenido para ayudarme a realizar mi trabajado de titulación y sobre todo por compartirme su conocimiento sobre el tema que han sido de mucha utilidad en el desarrollo del mismo.

Gabriela Isabel Castillo Romero.

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1.Fundamento referencial.....	6
4.2.Fundamento legal	8
4.2.1. <i>Los riesgos psicosociales en el Ecuador</i>	8
4.3.Fundamento Teórico	10
4.3.1. <i>La seguridad en el trabajo</i>	10
4.3.2. <i>Bienestar laboral</i>	11
4.3.3. <i>Engagement laboral</i>	11
4.3.4. <i>Salud laboral</i>	11
4.3.5. <i>Factores de riesgo</i>	12
4.3.6. <i>Riesgos laborales</i>	13
4.3.7. <i>Los riesgos psicosociales</i>	15
4.3.8. <i>Fundamentos teóricos de la variable dependiente</i>	31
4.3.9. <i>Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales</i>	33
4.4.Fundamento conceptual.....	44
4.4.1. <i>Riesgo laboral</i>	44
4.4.2. <i>Daños derivados del trabajo</i>	44

4.4.3.	<i>Prevención</i>	44
4.4.4.	<i>Psicosociología</i>	44
4.4.5.	<i>Seguridad en el trabajo</i>	44
4.4.6.	<i>Accidente de trabajo</i>	44
4.4.7.	<i>Condiciones psicosociales</i>	45
5.	Metodología	46
5.1.	Área de estudio	46
5.2.	Enfoque de la investigación	46
5.3.	Método	47
5.4.	Tipo y alcance de la investigación	47
5.5.	Diseño de investigación	47
5.6.	Técnicas	47
5.7.	Instrumentos de recolección de datos	47
5.8.	Población y muestra	47
5.9.	Procedimiento	48
5.10.	Análisis de datos	48
5.11.	Ética de la investigación	48
6.	Resultados	49
7.	DISCUSIÓN	53
7.1.	Análisis de resultados	53
7.2.	Comparación con estudios previos	53
7.3.	Implicaciones practicas	53
7.4.	Limitaciones del estudio	54
7.5.	Recomendaciones para futuras investigaciones	54
8.	Conclusiones	65
9.	Recomendaciones	66
10.	Bibliografía	68
11.	Anexos	71

Índice de tablas:

Tabla 1. <i>Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización.....</i>	6
Tabla 2. <i>Factores de Riesgos Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de Transporte de carga TRANSVOLCARGA S.A, en Bogotá.....</i>	7
Tabla 3. <i>Opciones de respuesta</i>	35
Tabla 4. <i>Carga y ritmo de trabajo</i>	35
Tabla 5. <i>Desarrollo de las competencias</i>	36
Tabla 6. <i>Liderazgo.....</i>	37
Tabla 7. <i>Margen de acción y control.....</i>	38
Tabla 8. <i>Organización del trabajo.....</i>	39
Tabla 9. <i>Recuperación</i>	40
Tabla 10. <i>Soporte y apoyo</i>	41
Tabla 11. <i>Otros puntos importantes</i>	42
Tabla 13. <i>Resultados globales de la evaluación de riesgo psicosocial.....</i>	49

Índice de figuras:

Figura 1. Ideas para generar bienestar laboral	11
Figura 2. Consecuencias psicologicas del estrés	15
Figura 3. Acoso laboral o Mobbing	23
Figura 4. Ubicación de la empresa Zerimar.....	46
Figura 5. Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión.....	50

Índice de anexos:

Anexo1. Cuestionario del INSST..... 71
Anexo2. Certificación de la traducción del resumen (abstract) 73

1. Título

**Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa
“ZERIMAR” de la ciudad de Loja.**

2. Resumen.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar la presencia de los riesgos psicosociales que estaban afectando el desempeño de los trabajadores en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja, a partir de los resultados encontrados se pudieron establecer alternativas de solución que ayudaran a evitar se propaguen este tipo de riesgos dentro de la empresa. Para la ejecución de esta investigación se realizó consultas en libros, revistas, periódicos y diversas páginas que permitieron obtener información, de igual manera se realizó visitas a la empresa para poder observar diferentes situaciones y a partir de ellas poder identificar los riesgos a los que posiblemente se encontraban sometidos los trabajadores. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, con metodo deductivo, es de carácter exploratorio con un alcance descriptivo y diseño no experimental, para la obtención de la información se aplicó un cuestionario de riesgos psicosociales mismo que es emitido por el Ministerio de Trabajo, este es de carácter anónimo, es decir no se requirió de datos personales de cada participante, consta de 53 preguntas y esta subdividido en 8 dimensiones, se aplicó a 37 de los trabajadores de la empresa. Para concluir se pudo determinar que la empresa actualmente tiene un 57% de riesgo bajo lo que nos da a entender que al no tener presencia alta de riesgos psicosociales el desempeño de los trabajadores es muy bueno a la hora de cumplir con sus actividades diarias, por ende la empresa se encuentra bien respecto a los temas de riesgos psicosociales, sin embargo se pudo notar que algunas dimensiones se encuentran en riesgos altos para las cuales se establecieron ciertas alternativas de solución que ayudaran a reducir las dimensiones que se encontraban en riesgo alto.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, estrés laboral, factores psicosociales

Abstract

The purpose of this research work was to analyze the presence of psychosocial risks that were affecting the performance of workers in the company “ZERIMAR” in the city of Loja, from the results found it was possible to establish alternative solutions to help prevent the spread of such risks within the company. For the execution of this research, we consulted books, magazines, newspapers and various pages that allowed us to obtain information, and we also visited the company to observe different situations and from them to identify the risks to which workers were possibly subjected. This research is of quantitative approach, with deductive method, it is of exploratory nature with a descriptive scope and non-experimental design, to obtain the information a questionnaire of psychosocial risks was applied, which is issued by the Ministry of Labor, this is anonymous, that is, no personal data of each participant was required, it consists of 53 questions and is subdivided into 8 dimensions, it was applied to 37 of the workers of the company. In conclusion, it was determined that the company currently has a 57% low risk, which gives us to understand that by not having a high presence of psychosocial risks, the performance of workers is very good when it comes to fulfilling their daily activities, therefore the company is doing well with respect to the issues of psychosocial risks, however it was noted that some dimensions are at high risk for which certain alternative solutions were established to help reduce the dimensions that were at high risk.

Keywords: Psychosocial risks, work performance, work stress, psychosocial factors.

3. Introducción

La presente investigación tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales y la incidencia en el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja, mediante la adecuada manipulación de información obtenida, para con la misma poder establecer alternativas de solución que aporten al desarrollo y mejora de la empresa en estudio, es decir velando por el bienestar mental de cada uno de los colaboradores. Hoy en día los riesgos psicosociales se han convertido en un problema que está afectando a las empresas sin que estas lo noten o puedan darse cuenta con facilidad, estos en el ámbito laboral son un tema crucial ya que afecta a la salud mental de los trabajadores y por ende al desempeño de los mismos, puesto que pueden disminuir la productividad de los colaboradores, es por esto que debe ser fundamental abordar este tema dentro de las empresas y en especial la de este estudio porque gracias a esto se puede controlar dichas situaciones que estén afectando directamente para con ello garantizar un desempeño óptimo.

El estudio se realizó en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja ubicada en el Valle/ Ancon Tena 13-82 y Av. Gran Colombia a pocos pasos del mercado Gran Colombia, es una empresa de servicios en donde ofrece productos de primera necesidad, de bazar, pastelería, ferretería entre otros, el propósito principal de esta investigación es conocer si los trabajadores de la empresa están viéndose afectados por riesgos psicosociales y si estos influyen en el desempeño de sus actividades, con la finalidad de proponer alternativas de solución que ayuden a evitar la presencia de dichos riesgos puesto que a diferencia de los riesgos físicos estos no se los puede observar directamente. Se realizaron visitas a la empresa para constatar si existía presencia de riesgos psicosociales, seguidamente se aplicó el cuestionario establecido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador con el cual se pudo constatar los riesgos que se estaban dando dentro de la empresa “ZERIMAR”, finalmente se establecieron alternativas de solución que ayuden a prevenir este tipo de riesgos con la finalidad de obtener un ambiente de trabajo acogedor que ayude a evitar afectar al desempeño de cada trabajador de dicha empresa. A través de este trabajo de investigación lo que se busca es fomentar una cultura en la que se les priorice a los riesgos psicosociales dentro de las empresas puesto que estos afectan a los trabajadores de manera silenciosa y no dejan huellas es por ello que buscamos que los trabajadores como los empleadores conozcan lo que son, las causas y las consecuencias si no se tratan a su tiempo.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado acorde a la normativa emitida por la Universidad Nacional de Loja, el cual inicia con el **título** en el que se plasma la idea principal

de lo que se pretende investigar durante el desarrollo del mismo, el **resumen** es una síntesis de todo el contenido de la investigación ya que aquí se detalla lo más importante que se logró encontrar, la **introducción** se menciona la idea principal de la investigación y se describen los contenidos del estudio, el **marco teórico** está compuesto por los contenidos teóricos que ayudaran a la mejor comprensión de este estudio, **metodología** aquí se puntualiza el tipo de investigación que es, el enfoque de la investigación, los métodos, técnicas e instrumentos empleados para la obtención de la información, **resultados** se hace énfasis a los datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales mismos que ayudaron a determinar cuáles eran los riesgos que se estaban presentando dentro de la empresa, de igual manera a través de estos resultados obtenidos se pudo plantear las alternativas de solución frente a cada riesgos encontrado, **discusión** aquí se plasmó la respuesta a cada objetivo planteado y se plasmaron las alternativas correspondientes a cada riesgo que fue encontrado, **conclusiones** responde a los resultados obtenidos, **recomendaciones** se realizan las sugerencias pertinentes de acuerdo a las conclusiones dadas, **bibliografía** se refiere a las fuentes de consulta, tales como libros, revistas, sitios web, artículos entre otros, **anexos** refleja los documentos adicionales que sustentan la información obtenida.

4. Marco teórico

4.1. Fundamento referencial

Tabla 1

Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización

Autor y Año	Fuente	Objetivos	Diseño	Muestra y Localización	Instrumentos	Resultados
León Carrillo María Augusta	LEON, MA. (2015).” RELACION ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACION AUTOMOTRIZ”. Obtenido de “RELACION ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACION AUTOMOTRIZ”.	Determinar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.	Muestral	Se procedió a trabajar con el total de la población de la empresa es decir con 24 trabajadores, está ubicada en la provincia de Tungurahua,	Investigación cuantitativa	La presente investigación ayudara a la empresa a definir estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, y por ende aumentar el rendimiento y desempeño de los trabajadores

Nota: información obtenida de la investigación “Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización”

Tabla 2

Factores de Riesgos Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de Transporte de carga TRANSVOLCARGA S.A, en Bogotá

Autor y Fuente Año	Objetivos	Diseño	Muestra y Localización	Instrumentos	Resultados
Jiménez Fonseca María Alejandra Jiménez, M.A. (2022). Factores de Riesgos Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de transporte de carga TRANSVO LCARGA S.A, en Bogotá. Obtenido de Factores de Riesgo Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de transporte de carga TRANSVO LCARGA S.A, en Bogotá: Crome-extension://efa indbmnnni bpca cglclefindmkaj/https://repositorio.eccieduco/bitstream/handle/001/2975/trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=4&isAllowed=y	El presente trabajo se enfocó en los factores de Riesgo Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de transporte de carga TRANSVO LCARGA S. A	Muestral	Este estudio se realizó a 30 personas que trabajan directamente en la empresa	Se hizo aplicando el cuestionario ISTAS 21 (instrumento de medición de riesgos psicosociales) versión completa, a través de un formulario de Google y de forma anónima. Este cuestionario mide 5 dimensiones psicosociales como exigencias psicológicas, trabajo activo, inseguridad, apoyo social, calidad de liderazgo y doble presencia, además de salud y bienestar que es algo fundamental.	Se pudo coincidir que la empresa Transvolcar ga no tiene riesgos psicosociales altos en las dimensiones, pero que analizar los subdimensiones las cuales muestran más detalle se puede observar en algunas de estos riesgos altos como exigencias psicológicas emocionales (EM), Exigencias psicológicas sensoriales (ES), Influencia (IN), control sobre el tiempo de trabajo (CT), Claridad de rol (RL) y estima (ET), para las cuales se generan unas recomendaciones

Nota: información obtenida de la investigación “Factores de Riesgos Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de Transporte de carga TRANSVOLCARGA S.A, en Bogotá

4.2. Fundamento legal

4.2.1. *Los riesgos psicosociales en el Ecuador*

El riesgo es la posibilidad de que una inminencia se convierta en una calamidad y esta ocurra en el transcurso del tiempo, es decir son eventos o situaciones que llevan consigo la posibilidad de ocasionar daños, lesiones u otros resultados no deseados. Estos eventos por lo general son inesperados y pueden manifestarse en una variedad de contextos.

En nuestro país no existe una normativa única para lo que es los riesgos psicosocial, existen normativas emitidas por el Ministerio de Trabajo que es de carácter específico mas no existe un cuerpo legal como Código Orgánico Integral Penal que establezca este tipo de sanciones, por ejemplo el Código Orgánico Integral Penal (COIP) sanciona lo que es el daño psicológico por el despido del lugar de trabajo a personas que están en estado de gestación, sin embargo el ministerio de trabajo ha emitido una resolución de carácter administrativo donde se sanciona económicamente a la institución, clausurar por un tiempo determinado mas no una sanción penal como cárcel o en el ámbito civil el pago de sanciones.

El artículo 11 de la constitución de la republica del Ecuador se refiere al principio de aplicación de la ley, que asegura a todas las personas el igual y pleno disfrute de derechos, obligaciones y responsabilidades. Nadie será discriminado por motivos de raza, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, afiliación política, experiencia judicial, socioeconómico, estatus migratorio, estatus sexual, orientación, condición médica, estado serológico respecto del VIH, discapacidad, diferencia física o cualquier otra diferencia ya sea individual o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o efecto inferir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos. La ley debe castigar todas las formas de discriminación. (Estado, 2017)

En este artículo, podemos argumentar que la ley fundamental brinda igualdad de oportunidades para todos, afirmando que todas las personas son iguales independientemente de su género, edad, situación familiar, etc.

“El artículo 332 de nuestra Constitución reconoce el respaldo de los derechos de los trabajadores, lo que fortalece la prevención de riesgos laborales que afecten su salud física y mental.”

Dicho en otras palabras, lo que busca la constitución del país es respaldar a los trabajadores en relación a los riesgos laborales tanto físicos como mentales a los que estos están expuestos dentro de sus labores diarias.

El artículo 331 de la Constitución prohibición de acoso o cualquier forma de la violencia contra la mujer en el trabajo los artículos 154, 156, 157, 158, 159, 166, 176, 177, del Código Orgánico Integral Penal (COIP) delitos de intimidación violencia física psicológica o sexual contra la mujer acoso sexual discriminación y delitos de odio.

Además, los trabajadores deben tomar las medidas de seguridad necesarias para prevenir accidentes en el área de trabajo, el incumplimiento de estas medidas puede resultar en la terminación de su contrato de trabajo o alguna forma de sanción por incumplimiento. Esta disposición debe entenderse de manera amplia, porque cualquier persona que no cumpla con estas medidas de seguridad perjudicará no solo sus propios intereses, sino también los intereses de otras personas.

El Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por el Ecuador y publicado en el Registro Oficial No. 177 del 03 de abril de 1957, dispone que hombres y mujeres reciben igual salario por igual trabajo y que no se establecen normas de remuneración. (Estado, 2017)

De lo mencionado anteriormente se entiende que todos los trabajadores sin importar el género tendrán los mismos beneficios puesto que el trabajo será el mismo y tendrá los mismos sacrificios, del Acuerdo de Cartagena 584, publicado en el Registro Oficial del Ecuador, menciona que todos puedan gozar de las mismas oportunidades que se den en el camino.

El artículo 38 del Código de Trabajo título I, habla del contrato individual de trabajo Capítulo III, De los Efectos del Contrato de Trabajo, “Riesgos provenientes del trabajo”. Este artículo establece que el empleador es responsable de los riesgos que surgen en el trabajo y por lo tanto tiene el deber de compensar a los trabajadores si resultan lesionados. (Estado, 2017)

Del párrafo anterior podemos deducir que el empleador es el encargado de los riesgos que se suscitaran dentro de la jornada laboral y en caso de ocurrir un accidente este está en la obligación de indemnizar al perjudicado puesto que así lo decreta la ley dentro de este país.

El art. 410 del Código de Trabajo obligaciones respecto de la previsión de riesgos en este sentido se establece que los empresarios están obligados a proporcionar a sus trabajadores condiciones de trabajo seguras y saludables, lo que incluye tomar las medidas necesarias para garantizar no solo la salud física, sino también el bienestar físico y espiritual. (Estado, 2017)

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, se sabe que los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores con el fin de garantizar la salud física y mental de cada trabajador

Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: todo lugar de trabajo debe tomar medidas para reducir los riesgos laborales. Estas medidas deben basarse en un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo y su entorno como guía de responsabilidad corporativa. Además, deberán promover la adaptación de los lugares de trabajo y puestos a los trabajadores, teniendo en cuenta su salud física y mental, la ergonomía y otras disciplinas relacionadas con los distintos tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. (Estado, 2017)

Como ya se mencionó anteriormente, todos los puestos de trabajo deben velar por el bienestar de los trabajadores, porque es su responsabilidad cuidar su salud física y mental, ya que de ellos depende el desarrollo efectivo de las operaciones internas de la empresa.

4.3.Fundamento Teórico

4.3.1. *La seguridad en el trabajo*

La Seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para prevenir o reducir el riesgo de accidentes laborales. Además, se sabe que todas las empresas deben contar con una gestión adecuada para garantizar la seguridad de todos los trabajadores.(Belloví, y otros, 2011)

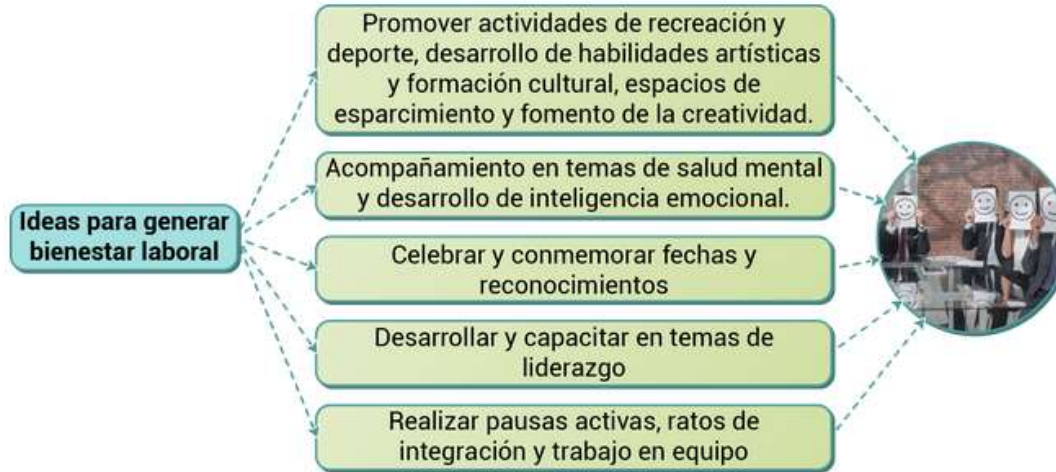
Esto sugiere que la seguridad laboral incluye reducir el riesgo de interrupciones en el lugar de trabajo, ya que tales situaciones pueden causar algunos problemas a la empresa en la que se desempeña el trabajador.

4.3.2. Bienestar laboral

Se refiere a las condiciones y un entorno propicio para la salud y el bienestar de los trabajadores, es decir, que crea una sensación de satisfacción y tranquilidad. Entiéndase a la satisfacción que obtiene el trabajador en sus funciones generando un ambiente laboral agradable que repercute en el bienestar familiar y social, esto se puede ver en un plan o programa donde se implementan medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, aquí debe haber un involucramiento en el desarrollo profesional, personal y familiar.

Figura 1

Ideas para generar bienestar laboral



Nota: Imagen que muestra algunas ideas para lograr un excelente bienestar laboral.

Fuente: (Guía de estudio de la maestría de seguridad industrial UTPL, 2023)

4.3.3. Engagement laboral

Se define como “un estado activo y positivo asociado al trabajo, que se caracteriza por energía, dedicación y concentración.

4.3.4. Salud laboral

Según la O.M.S. la salud laboral tiene como objetivo fomentar y mantener el nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, es decir buscar prevenir los daños a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su trabajo

contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un puesto de trabajo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. (Abú-Shams & Tiberio, 2005)

Se define por tanto como una actividad interdisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores ya que busca controlar los accidentes y enfermedades reduciendo las situaciones de riesgo. Esto significa la eliminación o reducción de factores de riesgo en el lugar de trabajo. Muy concreto en el puesto de trabajo en las tareas, teniendo siempre en cuenta las condiciones de trabajo.

4.3.5. Factores de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial se refieren a condiciones en el entorno laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y el desempeño de tareas que pueden afectar el desempeño laboral y la salud de los trabajadores. Esta sección puede incluir falta de control en el trabajo, largas jornadas laborales, intensidad del ritmo de trabajo, horarios variables e impredecibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, sobrecarga de roles, etc.

Los factores de riesgo se pueden clasificar en cinco grandes grupos

- **Las condiciones de seguridad**

Se refiere a las condiciones materiales que inciden en la ocurrencia de accidentes en los diversos ambientes que pueden encontrarse quienes trabajan en la empresa, tales como: elementos móviles, cortantes, electrificados, combustibles, es decir, máquinas y herramientas. Es de suma importancia conocer las condiciones de seguridad con las que cuenta una empresa ya que en base a esto se pueden prevenir accidentes, lesiones o enfermedades, puesto que el objetivo principal es crear un ambiente seguro y estable para los individuos que conforman la empresa.

- **El medio ambiente físico de trabajo**

Se refiere a las condiciones físicas del ambiente de trabajo, tales como: ruido, vibración, iluminación, temperatura, humedad, y radiación. Lo ideal es que una instalación cuente con herramientas que puedan ayudar a realizar mejor las operaciones, ya que el entorno físico tiene un impacto importante en la productividad, la salud y la seguridad de los trabajadores.

- **Los contaminantes químicos y biológicos**

Dichos factores incluyen contaminantes, sustancias o productos químicos y biológicos que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo. Por lo general estos suelen ser perjudiciales para la salud de los trabajadores, los ecosistemas y el medio ambiente en general debido a su alto contenido de sustancias perjudiciales.

- **La carga de trabajo**

Se refiere a las exigencias físicas y mentales que la tarea impone al ejecutante: nivel de esfuerzo, manejo de la carga posición de trabajo, nivel de concentración, etc. En otras palabras, se refiere a la cantidad total de trabajo asignado o requerido de un individuo o equipo durante un periodo de tiempo

- **La organización del trabajo**

Es esencial en la gestión eficiente de cualquier empresa o institución, aquí se involucra la coordinación y la planificación para lograr los objetivos de forma efectiva, además son factores debidos a la organización: división del trabajo, distribución horaria, velocidad de ejecución, relaciones interpersonales, etc.

4.3.6. Riesgos laborales

Los riesgos laborales se refieren a los peligros y amenazas que pueden ocurrir durante el desempeño de las actividades laborales, y pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Estos riesgos son variados y dependen del tipo de trabajo, el entorno laboral y las condiciones específicas de cada industria. Es esencial identificar, evaluar y gestionar estos riesgos para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

Según el (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), 2022), existen seis tipos de riesgos laborales los cuales se podrán mencionar a continuación:

- Seguridad en el trabajo
- Riesgos químicos
- Riesgos ergonómicos
- Riesgos psicosociales
- Riesgos biológicos
- Riesgos físicos

4.3.6.1. Seguridad en el trabajo

La seguridad en el trabajo es fundamental para cualquier organización ya que consta de un conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para prevenir o reducir el riesgo de accidentes en el lugar de trabajo. Por tanto, este apartado incluye todos los factores de riesgo para la seguridad laboral que pueden provocar lesiones a los trabajadores en forma de accidentes laborales, con el objetivo de aumentar la productividad y la moral de los trabajadores. ((INSST), 2010)

4.3.6.2.Riesgos químicos

Los riesgos químicos son peligros asociados a la exposición a sustancias químicas o agentes químicos en forma de sustancias o mezclas que pueden suponer un riesgo para la salud o la seguridad en el lugar de trabajo y en diversos sectores de actividad. Su evaluación y control deberá utilizar métodos y procedimientos de higiene industrial encaminados a identificar, evaluar y controlar los factores ambientales con el fin de controlar de forma inmediata y evitar accidentes en el futuro. ((INSST), 2010)

4.3.6.3.Riesgos ergonómicos

Los riesgos ergonómicos se refieren a la probabilidad de desarrollar un trastorno musculo esquelético debido al tipo de actividad física, es así que mediante el estudio de la ergonomía se puede estudiar factores físicos, cognitivos, sociales, organizacionales y ambientales, desde una perspectiva holística. Estos riesgos están relacionados principalmente con la forma en que se diseñan y organizan los puestos de trabajo, las herramientas y el equipo utilizado, así como la manera en que estructuran las tareas. ((INSST), 2010)

4.3.6.4.Riesgos psicosociales

Se refiere aquellas situaciones o condiciones presentes en una situación laboral relacionadas directamente con la organización del trabajo, la psicología del trabajo, desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas ((INSST), 2010)

4.3.6.5.Riesgos biológicos

Los riesgos biológicos se refieren a los peligros relacionados con la exposición a organismos vivos o sus subproductos, además es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño durante la realización de su actividad laboral. ((INSST), 2010)

4.3.6.6.Riesgos físicos

Los riesgos físicos en el lugar de trabajo son aquellos elementos del entorno laboral que pueden causar daño sin tener contacto directo con sustancias químicas o biológicas, el término agentes físicos se utiliza, habitualmente, para describir distintas formas de energía que tienen la capacidad de causar daños en la salud y seguridad de los trabajadores. ((INSST), 2010)

4.3.7. Los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son los aspectos del diseño y gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativos, que tienen potencial para causar daños psicológicos o físicos. Además, la Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como las características de las condiciones laborales que afectan a la salud humana a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se les llama estrés. En ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado que tienen un impacto negativo en la salud de los trabajadores debido a sus percepciones y experiencias. (Organizacion Internacional de Trabajo, 2023)

4.3.7.1.Estrés laboral

El estrés laboral es considerado una forma de estrés causado por las demandas del ambiente de trabajo, además se puede considerar que surge cuando hay un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y los recursos o capacidades, como una situación emocional desagradable que experimentan los colaboradores cuando el requisito de trabajo no puede equilibrar con la capacidad de resolverlos (GARCIA, 2021)

Dicho en otras palabras, es una serie de sensaciones fisiológicas, cognitivas que ocurren cuando existe insatisfacción en el trabajo, ya sea por exceso de actividades encomendadas, actividades repetitivas, horarios no acordes con lo establecido por el ministerio de trabajo, o por ambientes de trabajo conflictivos. Además, se pueden encontrar diferentes tipos de estrés los cuales se detallarán a continuación.

Figura 2

Consecuencias psicologicas del estrés



Nota: imagen que indica las diferentes consecuencias psicológicas que provoca el estrés.

Fuente: (Guía de estudio de la maestría de seguridad industrial UTPL, 2023)

- **Estrés Agudo o estrés temporal**

Este tipo de estrés se genera de manera temporal como respuesta a presiones, exigencias percibidas en corto plazo, es muy común y suele ser el que con mayor frecuencia lo experimentan los trabajadores. En este caso los individuos que lo padecen suelen presentar dolores musculares, dolores de cabeza, depresión, ansiedad, temor e insomnio. (GARCIA, 2021)

- **Estrés crónico**

El estrés crónico es la forma más grave de estrés que dura mucho tiempo y tiene graves consecuencias para la salud física y mental. Ocurre como resultado de la exposición prolongada a diversos factores que surgen en el entorno laboral y crean situaciones estresantes que el trabajador no puede cambiar. (GARCIA, 2021)

- **Estrés Positivo o eustrés.**

El estrés positivo o eustres no siempre es perjudicial y es temporal puede animarnos a solucionar problemas. Este tipo de estrés puede ayudar a los trabajadores a sentirse llenos de energía, lo que puede manifestarse cuando uno no está estresado, pero la interpretación inconsciente de las consecuencias de esta situación puede ser beneficiosa y crear diversión y energía porque el individuo necesita una sensación de euforia al participar en tales situaciones. Actividades estimulantes.

- **Estrés Negativo o distrés.**

Este tipo de estrés debe evitarse a toda costa, ya que solo se produce cuando el sujeto es incapaz de controlar la situación, con consecuencias negativas, además, cuando el individuo actúa de forma repetida y rutinaria (lo que puede provocar desequilibrios físicos), creyendo que saldrá mal, esperando una situación negativa.

- **Síntomas del estrés laboral**

Para (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009) el estrés laboral presenta los siguientes síntomas:

Para la organización:

- Absentismo laboral.
- Elevada rotación del personal.
- Problemas disciplinarios.
- Violencia y acoso psicológico.
- Menor productividad.
- Errores y accidentes.
- Mayores costes de indemnización o atención sanitaria.

Para el trabajador afectado:

- Reacciones emocionales (irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas familiares).
- Reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones).
- Reacciones conductuales (abuso de drogas, alcohol y tabaco, conducta destructiva).
- Reacciones fisiológicas (problemas de espalda, bajas defensas, úlceras pépticas, problemas cardiológicos, hipertensión).

- **Síntomas individuales del estrés**

Para el (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2011) Los principales síntomas que sufren las personas afectadas por estrés son:

- **Manifestaciones emocionales:** irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas familiares).
 - **Manifestaciones cognitivas:** dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones.
 - **Manifestaciones conductuales:** abuso de drogas, alcohol, tabaco, conducta destructiva.
 - **Manifestaciones fisiológicas:** problemas de espalda, bajas defensas, úlceras pépticas, problemas cardiológicos, hipertensión
- **Síntomas colectivos del estrés**

La mayoría de veces, el estrés laboral no es causado por las exigencias inevitables del proceso de producción: suele ser causado por una organización del trabajo mal diseñada. Cuando esto sucede, los síntomas colectivos pueden superponerse a los síntomas de estrés individuales que se manifiestan en:(Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2011)

- **Absentismo laboral:** las empresas con estrés tienen tasas de ausentismo más altas que empresas similares sin estrés o con menos estrés.
 - **Elevada rotación del personal:** los empresarios abandonan voluntariamente la empresa a la primera oportunidad.
 - **Menor productividad:** en las empresas donde hay estrés, la productividad baja.
 - **Errores y accidentes:** aumento de errores, que en algunos casos pueden provocar accidentes laborales.
- **Clasificación del estrés:** se puede decir que los factores estresantes son ambientales, físicos, sociales y psicológicos.
 - **Estresores ambientales**
 - Iluminación.
 - Ruido.
 - Temperatura.
 - Ambientes contaminados.
 - **Estresores relativos a la organización**

Conflictos de roles y confusión, días laborales, relaciones interpersonales promoción y desarrollo profesional.

- **Estresores relativos al contenido de la tarea**

Carga Mental. Control sobre la tarea.

- **Consecuencia en el ámbito laboral**

Cambios en el ritmo de trabajo, tardanzas, ausencias breves, salir antes, otra consecuencia es la necesidad de no poder permanecer todo el tiempo en el puesto de trabajo, deterioro de las relaciones con compañeros y jefes, disminución del rendimiento del trabajo y retraso de tareas.

4.3.7.2.El síndrome de burnout

Muchos trabajadores ven el burnout como agotamiento, tristeza, aburrimiento, sensación de agobio, mal desempeño laboral, etc., pero estos no son los verdaderos síntomas del síndrome, ni tampoco su cronicidad o intensidad en su peor momento. Cabe señalar que se trata de un proceso insidioso que muchas veces provoca graves consecuencias para las personas. Es importante saber que el burnout es un problema que se desarrolla poco a poco y puede tener consecuencias muy serias para los que lo sufren. No se trata de un defecto de la personalidad, sino que es principalmente el resultado de estar expuesto a ciertas condiciones de trabajo por mucho tiempo.(Sebastián García Olga y del Hoyo Delgado Angeles, n.d.)

Se entiende por síndrome un mapa de síntomas o un grupo de síntomas, y signos que coexisten y definen clínicamente una condición, los investigadores han intentado describir el agotamiento como un nuevo síndrome o trastorno clínico, aunque aún no ha aparecido en el manual internacional de diagnóstico de Psicopatología.

Además, el burnout se produce cuando una persona tiene que lidiar con situaciones constantes, estresantes y peligrosas. Esto no solo afecta el rendimiento en el trabajo, sino que también puede tener un impacto en la salud del trabajador. En otras palabras, es el resultado de la combinación entre el trabajador y un ambiente de trabajo, no es solo cuestión de tener mucho trabajo, sino de estar en un entorno laboral que desgasta la salud mental del trabajador.

Se conoce que este síndrome surge por las altas expectativas que tienen los trabajadores, además en su etiología se distinguen tres factores los cuales se mencionan a continuación:

- **Personales:** se refiere a las características y expectativas de cada trabajador por su importancia en el desarrollo del síndrome.

- **Expectativas altruistas:** poder ayudar las personas con las que se trabaja.
- **Expectativas profesionales:** ser un profesional competente.
- **Expectativa social:** prestigio social y económico.
- **Profesional:** Se incluyen los factores profesionales de cada trabajador como, por ejemplo, el trato directo y continuado con personas o también llamó “goteo emocional”.
- **Organizacional:** Burocratización excesiva, escaso trabajo real en equipo, descoordinación organizacional.

El desarrollo del síndrome de burnout es un trastorno causado por el estrés crónico que se produce en el trabajo y suele manifestarse como un agotamiento físico y emocional que provoca la reducción del rendimiento a la hora del desarrollo de las actividades, suele conocerse también como un proceso gradual que involucra varias características personales y situacionales. Por tanto, puede definirse como la respuesta de un individuo al estrés laboral prolongado. Es el resultado de la interacción entre el sujeto y el entorno.

- **Fases para la aparición de este síndrome**

Para (Fidalgo & Licenciado En Psicología, n.d.) se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

- **Fase inicial de entusiasmo**

Cuando se enfrenta a un nuevo trabajo, la gente está llena de entusiasmo energía y expectativas positivas. Está bien ampliar la jornada laboral

- **Fase de estancamiento**

Las expectativas profesionales no se cumplen. Comienzan a apreciar las recompensas del trabajo y se dan cuenta de que la relación entre esfuerzo y recompensas está desequilibrada. Los profesionales se sienten incapaces de responder eficazmente.

- **Fase de frustración**

Es la tercera etapa del burnout, la persona se muestra desmotivado y decepcionado con su trabajo, ya no encuentra sentido en lo que hace y todo le parece irritante, lo que le puede llevar a tener inconvenientes con sus compañeros de trabajo.

En esta fase, el trabajador se encuentra muy descontento con su trabajo y empieza afectar seriamente a su bienestar general suele mostrarse de la siguiente manera:

- **Emocional:** como tristeza ansiedad
 - **Físico:** dolores de cabeza o sueño
 - **Comportamiento:** como volverse irritable o aislarse de los demás
- **Fase de apatía**

En la cuarta etapa del burnout, la persona cambia su forma de actuar y su actitud en el trabajo. Estos cambios son una manera de protegerse del estrés y la frustración que siente. Por ejemplo:

- Trata a los clientes o usuarios de forma fría y automática, sin mostrar empatía
- Se vuelve más egoísta, priorizando sus propias necesidades sobre el buen servicio al cliente
- Evita responsabilidades o situaciones difíciles como mecanismo de defensa.

Estos mecanismos son como un escudo de defensa que la persona usa para protegerse emocionalmente, ya no actúa de forma natural, sino que adopta estas actitudes para lidiar con su malestar en el trabajo.

- **Fase de quemado**

Básicamente el colapso emocional y cognitivo puede volverse tan insoportable que la persona se puede ver obligada a renunciar a su trabajo, esto puede tener un efecto domino en su vida profesional, llevándola a sentirse frustrada e infeliz con su carrera a largo plazo.

En resumen, el burnout severo no solo impacta el trabajo actual de la persona, sino que puede afectar negativamente toda su trayectoria profesional y su bienestar general

- **Causas del síndrome de burnout**
- **Situaciones organizacionales:** Excesiva burocracia y falta de tiempo para organizar las tareas por sobrecarga de trabajo. Estas situaciones pueden aumentar el estrés y aumentar la jornada laboral. (seguridad, 2018)

- **Expectativas interpersonales:** todos los empleados tienen expectativas laborales, si estas son muy altas y no se cumplen, los empleados pueden experimentar síntomas como ansiedad apatía o tristeza. (seguridad, 2018)
- **Cualidades personales:** aunque no hay datos específicos sobre personas con este trastorno, se sabe que las personas estancadas en rutina, inseguras y dependientes tienen más probabilidades de sufrir este síndrome. (seguridad, 2018)
- **Síntomas**
 - Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
 - Baja autoestima.
 - Poca realización personal.
 - Estado permanente de nerviosismo.
 - Dificultad para concentrarse.
 - Comportamientos agresivos.
 - Dolor de cabeza.
 - Taquicardia.
 - Insomnio.
 - Bajo rendimiento.
 - Absentismo laboral.
 - Aburrimiento.
 - Impaciencia e irritabilidad.
 - Comunicación deficiente.
- **Como prevenirlo**
 - Identificar las situaciones organizacionales que generan estrés y ansiedad en los trabajadores para tomar las medidas correctivas necesarias. (seguridad, 2018)

- Crear programas enfocados a mejorar el ambiente laboral, así los trabajadores podrán adquirir actitudes asertivas. (seguridad, 2018)
- Ayudar a los trabajadores a modificar sus expectativas, con la finalidad de encontrar un equilibrio entre lo que esperan y lo que es posible en su situación laboral actual, al mismo tiempo, es útil animar a los trabajadores a ver los desafíos como oportunidades. En lugar de frustrarse cuando las cosas no salen exactamente como planearon, pueden aprender a ver situaciones como chances para aprender cosas nuevas, desarrollar habilidades diferentes, crecer en áreas que quizá no habían considerado antes. En resumen, se trata de ayudar a los trabajadores a ser más flexibles en sus metas y a encontrar valor en experiencias que talvez no habían anticipado al principio. (seguridad, 2018)

4.3.7.3. Hostigamiento psicológico en el trabajo Mobbing

Figura 3

Acoso laboral o Mobbing



Nota: Imagen que indica el acoso laboral. Fuente: (Guía de estudio de la maestría de seguridad industrial UTPL, 2023)

El mobbing, también conocido como acoso laboral, es un problema en el que una persona o un grupo de personas maltrata psicológicamente a alguien en su trabajo de manera repetida y constante. Este término es usado por los psicólogos en todo el mundo para describir este tipo de comportamiento abusivo en el entorno laboral. (Bilbao, Cuixart, Daza, & Figueroa, n.d.)

El acoso laboral sucede cuando empleados o jefes atacan emocionalmente a uno o más compañeros de trabajo. Esto puede incluir:

- Burlarse de como se ve o habla alguien
- Esparcir chismes sobre una persona
- Otras formas de maltrato psicológico

Las víctimas de este acoso suelen tener baja autoestima, lo que se hace más vulnerables. Como resultado del maltrato, se sienten humilladas y su trabajo empeora. Esto afecta negativamente su desempeño en las tareas que deben realizar.

Para (Mexicana De Sociología & Fondevila, 2008)" el Mobbing o acoso laboral es cuando personas con más poder en el trabajo tratan mal a sus subordinados de forma repetida y por largo tiempo. Esto pasa entre jefes y empleados en una empresa u organización. La persona que sufre el acoso es atacada y molestada constantemente en su lugar del trabajo.

Con relacion a los factores que provocan el Mobbing dentro de una empresa o institución se puede hacer énfasis en el narcicismo que puede presentar cada trabajador, puesto que dicho comportamiento incita a despreciar al resto de los trabajadores sin darse cuenta del daño que consigue provocar en la otra persona solo con la finalidad de mostrar su ego y superioridad ante los demás, la envidia es otro factor por el cual se da este tipo de situaciones ya que muchas de las veces entre trabajadores no toleran que le vaya bien al uno más que al otro, es así como se van generando estos tipos de riesgos psicosociales.

- **Fases del Mobbing**

Según (Yolanda Cobo Saiz, 2013) el fenómeno del acoso psicológico se desarrolla en varias etapas; Leymann describe cuatro etapas principales desde la perspectiva de la víctima.

- Fase1 la aparición de un accidente critico
- Fase2 la persecución sistemática
- Fase3 la intervención de los superiores
- Fase4 el abandono del trabajo

Formas de expresión

- **Acciones contra la reputación o la dignidad**

En ocasiones muchas acciones tienen como objetivo dañar la dignidad y reputación personal del trabajador afectado o acosado insultándolo, su apariencia, gestos, voz sus creencias personales o religiosas, su forma de vida, por ejemplo, haciendo comentarios insultantes, burlándose de él, o burlándose abiertamente de él. (Bilbao, Cuixart, Daza, & Figueroa, n.d.).

Lo que puede considerarse una pequeña broma en la realidad y según la concepción de otro autor puede provocar grandes daños en la salud mental de quienes padecen estas situaciones.

- **Acciones contra el ejercicio de su trabajo**

Ese comportamiento puede adoptar la forma de una delegación excesiva de trabajo o de un trabajo difícil o incluso innecesario de realizar, de un trabajo monótono o repetitivo, o incluso de tareas para las que la persona no está cualificada o que requieren menos que sus cualificaciones, a la víctima se le niega cualquier tipo de empleo que exponga al individuo a situaciones que puedan crear conflictos de roles. (Bilbao, Cuixart, Daza, & Figueroa, n.d.)

Este comportamiento muchas veces hace que los empleados se sientan incómodos porque sus superiores les están dando instrucciones para hacer cosas muy difíciles o no saben cómo hacerlas

- **Acciones que manipulan la comunicación o la información**

Muchas conductas implican la manipulación de la comunicación o de los mensajes dirigidos al afectado, incluso en diversas situaciones: colocar al afectado en una situación de ambigüedad de roles (no informarle de diversos aspectos del puesto de trabajo, como sus deberes, requisitos etc.). Método de trabajo a realizar, cantidad de trabajo a realizar y calidad, etc. (Bilbao, Cuixart, Daza, & Figueroa, n.d.)

Lo anterior mencionado hace referencia a las situaciones en las que la información es ocultada por parte de una persona o un grupo, con el propósito que la otra persona no se entere de lo que está sucediendo y así no cumpla con lo que se le encarga.

- **Acciones de iniquidad**

Según (Bilbao, Cuixart, Daza, & Figueroa, n.d.) otro tipo de comportamiento se caracteriza por crear condiciones desiguales al introducir discriminación o división injusta del trabajo, desigualdad salarial, etc

Resulta que algunos superiores o encargados tienen preferidos dentro del trabajo y por alguna razón suelen dejarles tareas fáciles de resolver mientras que a los demás les asignan tareas complejas de realizar, lo mismo pasa con los sueldos puesto que algunos trabajadores ganan más que otros.

Tipos de Mobbing

Se sabe que existen dos tipos de acoso laboral, según la jerarquía del acoso en relación con la persona acosada.

- Mobbing horizontal

Este tipo de acoso se produce entre compañeros del mismo o similar nivel profesional, es decir, cuando el acosador y la víctima están en el mismo orden jerárquico, o en este caso el acosador busca desacreditar o destruir la autoestima del otro, con el propósito de lograr méritos laborales.(Yolanda Cobo Saiz, 2013)

- Mobbing vertical o bossing

Este tipo de Mobbing suele ocurrir cuando el acosador está en un nivel jerárquico más alto que la víctima los motivos de este acoso pueden ser por una reorganización en la empresa, reducción de plantilla o también para poder deshacerse de los trabajadores que son conflictivos.(Yolanda Cobo Saiz, 2013)

Consecuencias del Mobbing

El maltrato emocional en el trabajo es ahora un problema común que afecta a toda la sociedad. Este tipo de acoso causa muchos problemas de salud mental y física en las víctimas. Además, tiene efectos negativos importantes en la vida personal y familiar de quienes lo sufren.

Las consecuencias son las siguientes:

Daños sobre el área física

Dentro de esta consecuencia encontramos los efectos que provoca los cuales se detallan a continuación:

- Trastornos de sueño
- Cansancio o debilidad
- Síntomas psicósomáticos de estrés
- Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo

Daños sobre el área psíquica

Los efectos que se dan dentro de esta consecuencia son los siguientes:

- Destrucción de la identidad y la autoestima
- Cambios de la personalidad
- Falta de bienestar
- Baja satisfacción vital y laboral

Daños sobre el área profesional

Lo que se puede identificar dentro de esta consecuencia es lo siguiente:

- Exclusión y rechazo de los mismos compañeros
- Traición de los propios compañeros, se levantan falsos testimonios sobre la víctima
- Se le impide capacitarse o formarse adecuadamente
- Se distorsiona la información que se les emite

Daños sobre el área familiar y social

Los efectos que se pueden identificar son los siguientes:

- Abandono de amistades
- Falta de apoyo de los familiares a los intentos de hacer frente al acoso
- Retraimiento del hostigado hacia sus familiares

Daños sobre la sociedad

Dentro de esta consecuencia se mencionan los siguientes efectos:

- Jubilaciones anticipadas
- Costes económicos elevados

Daños sobre la organización

Los efectos se muestran a continuación:

- Reducción en la eficiencia
- Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública
- Costos laborales por indemnización
- Condiciones peligrosas de trabajo

4.3.7.4. Fatiga mental

El cansancio mental es cuando nuestro cerebro y cuerpo no funcionan tan bien como de costumbre por un tiempo. Esto puede notarse de varias formas:

- Nos sentimos agotados
- Nos cuesta más hacer las cosas
- Cometemos más errores o equivocaciones.

Pero es importante saber que estos cambios no son iguales para todos. Cada persona puede experimentar el cansancio mental de manera diferente, dependiendo de su situación personal. (M. Isabel de Arquer, n.d.)

Por tanto, puede describirse como un estado de fatiga y agotamiento mental, que suele presentarse tras una actividad mental prolongada. A diferencia de la fatiga física, que afecta al cuerpo, esta afecta a la mente y se manifiesta en síntomas como dificultad para concentrarse, cambios de humor, problemas de memoria, toma de decisiones menos efectiva, peor rendimiento mental y mayor vulnerabilidad al estrés y la ansiedad.

Para (Sebastián García Olga y del Hoyo Delgado Angeles, n.d.) la fatiga mental se puede definir como una disminución de las capacidades físicas y mentales de una persona después de completar un determinado periodo de trabajo.

- **Relación con la actividad, la motivación y el absentismo**

- **Fatiga y actividad**

La fatiga es una de las principales causas de fracaso en algunas actividades. La fatiga después de tareas prolongadas de procesamiento de datos e información puede afectar negativamente el análisis de datos, la toma de decisiones y la concentración mental, lo que a veces resulta en estilos de trabajo inexpertos con errores que pueden parecer sorprendentes a primera vista. Incluso si la persona no se considera menos eficaz. La fatiga puede considerarse un paso inmediato antes de muchos accidentes laborales. (M. Isabel de Arquer, n.d.)

La falta de concentración en el desempeño de las tareas asignadas a menudo es causada por fatiga mental, cuando un empleado está tan agotado mentalmente descuida lo que está haciendo por ende posterga las actividades que está desarrollando.

- **Fatiga y motivación**

La relación entre fatiga y motivación es inversamente proporcional, por lo que cuando una persona realiza una tarea carente de motivación, los síntomas de fatiga aparecerán inmediatamente. Sin embargo, si la motivación es alta, es posible que la fatiga no se sienta hasta que se alcance un nivel muy alto, es decir casi agotamiento. El umbral para sentirse cansado parece variar según su motivación para una actividad y la cantidad de esfuerzo que esté dispuesto a dedicarle. (M. Isabel de Arquer, n.d.)

Muchas veces la gente piensa que la motivación es una parte importante para evitar la fatiga mental pero no es así porque si los trabajadores están demasiado motivados llegaran a sus límites

y se sentirán cansados, pero lo extraño es que, si no se implementa la motivación, entonces también causara fatiga, por lo que se puede concluir que la motivación debe ser incluso mantener el equilibrio para que los trabajadores no sientan este riesgo.

- **Fatiga y absentismo**

En general, las ausencias de corta duración están relacionadas principalmente con fatiga mental o neurológica. Estas ausencias pueden durar horas o días y no tienen una base establecida de patología física, el cansancio se asocia a cambios en la salud tanto como causa como consecuencia. En un estado de fatiga mental, una persona puede experimentar fatiga, dolores musculo esqueléticos inestables, dolor de cabeza, indigestión, etc. La ausencia de corta duración es causada por la propia necesidad de descanso del cuerpo, pero este tipo de recuperación solo puede ser efectiva durante un corto periodo de tiempo si las condiciones que contribuyen a la fatiga no cambian.(M. Isabel de Arquer, n.d.)

- **Tipos de fatiga**

Según (M. Isabel de Arquer, n.d.) existen diferentes tipos de fatiga mental los cuales se mencionan a continuación:

- Fatiga informativa
- Fatiga muscular
- Fatiga nerviosa
- Fatiga sensorial
- Fatiga psicológica
- Fatiga emocional

- **Medidas para afrontar y prevenir la fatiga**

Para (M. Isabel de Arquer, n.d.) existen las siguientes medidas para prevenir la fatiga:

- Las intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga en la organización están dirigidas a mejorar las condiciones laborales y reformular los contenidos del trabajo.
- Es importante que la empresa revise y mejore condiciones del lugar donde se trabaja esto incluye que haya buena luz, que no haya mucho ruido, que el aire sea de buena calidad, que la temperatura y la humedad sean adecuadas.
- La reconstrucción del contenido del puesto puede proporcionar a los gerentes tareas diferentes y significativas.

4.3.7.5. Violencia en el trabajo

En 2003, la organización internacional del trabajo definió la violencia en el lugar de trabajo como cualquier acto, incidente o comportamiento que pueda atacar, amenazar humillar o dañar directamente en el curso de la actividad profesional, que este justificado por agresión, amenaza, humillación o daño. La Organización Mundial de la Salud adopto la definición de violencia en el trabajo en su informe mundial sobre Violencia y Salud de 2002, como un incidente que implica abuso relacionado con el trabajo, incluidos los viajes hacia y desde el trabajo. Esto incluye viajar hacia y desde un lugar donde existe un riesgo directo o indirecto para su seguridad, salud o bienestar.

Por lo general se refiere a insultos, amenazas, agresión física o psicológica ejercidos a un trabajador/a poniendo en peligro el bienestar, la salud y seguridad.

Violencia psicológica hace referencias a insultos, vejaciones.

Violencia física. Hace referencia a golpes, agresión física.

Según el informe Mundial sobre Salud y Abuso (2002), publicado en español por la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, se define como el uso deliberado, amenazado o real, de la fuerza contra otra persona o grupo. Condiciones relacionadas con el trabajo que resultan en lesiones, muerte, enfermedades mentales, mal desarrollo o privaciones.

- Violencia de tipo I.- Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo (robos, asaltos, etc.).
- Violencia de tipo II.- Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio.
- Violencia de tipo III.- Actos violentos que provienen de compañeros superiores del propio lugar de trabajo.
- **Acoso institucional o inseguridad contractual**

Este riesgo psicosocial se define por la inseguridad laboral, en la que los empleados generalmente están preocupados por la existencia o continuación de su trabajo, las amenazas planteadas por diversos factores incluido el estatus organizacional, la posición en la organización y el empleo inseguro. (Larrea., 2022)

El acoso institucional se refiere al acoso que recibe un empleado en diversas situaciones donde se siente preocupado por perder su trabajo y puede convertirse en un riesgo para su salud mental porque el empleado dedica tiempo solo a pensar en cómo evitar perder su trabajo.

4.3.8. Fundamentos teóricos de la variable dependiente

4.3.8.1. Definición de desempeño

El rendimiento se refiere a que tan bien se desempeña un dispositivo en comparación con los objetivos previstos. Además, se refiere a la forma en que una persona o grupo realiza sus actividades o cumple sus tareas. Por ejemplo, una empresa es tan buena como la calidad del servicio que brinda, depende del costo y el rendimiento de la maquina depende de los resultados que produce

4.3.8.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es un factor importante en funcionamiento de cualquier organización y por lo tanto requiere especial atención en la gestión del personal. La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas al aumentar la satisfacción de los empleados para garantizar el logro de las metas organizacionales. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

4.3.8.3. Evaluación de desempeño

Es una herramienta que se puede utilizar para probar el rendimiento. El grado en que cada socio logro las metas y objetivos establecidos. Capacidad para evaluar de forma sistemática y objetiva la actividad y el comportamiento profesional. Expresión o reconocimiento de los resultados de la naturaleza de una persona, de lo que hace y de lo que puede lograr.

Es una herramienta que se puede utilizar para verificar el desempeño. En qué medida cada socio cumple con las metas y objetivos establecidos. Capacidad para evaluar sistemática y objetivamente la conducta y el comportamiento profesional. Una expresión o realización del resultado de lo que significa ser humano, hacer y poder lograr.

4.3.8.4. Factores que influyen en el desempeño laboral

(Crespo Yáñez Carlos David, 2020) Menciona que existen varios aspectos que influyen directamente al desempeño laboral los cuales pueden ser internos y externos y se ven reflejados en el rendimiento al realizar sus funciones o tareas asignadas, siendo estas positivas o negativas. a continuación, se mencionan algunos:

- **Confianza:** La confianza es un concepto complejo que implica creer en la veracidad, habilidades, integridad o fiabilidad de personas, entidades o cosas. Desempeña un papel fundamental en nuestras relaciones y en cómo nos relacionamos con el mundo. Puede dividirse en distintas formas, como la confianza en uno mismo, la confianza en los demás, la confianza en instituciones y la confianza en productos y servicios.

- **Justicia:** La justicia laboral se relaciona con un conjunto de principios y normativas que tienen como objetivo asegurar que los trabajadores reciban un trato justo y equitativo en el contexto de su empleo. Esto abarca cuestiones como la igualdad de oportunidades, la remuneración adecuada, la seguridad en el trabajo, el cumplimiento de los contratos laborales, los derechos sindicales, la resolución de conflictos laborales y la protección de derechos fundamentales de los trabajadores.

- **Liderazgo:** El liderazgo se refiere a la capacidad de una persona para guiar, influenciar y motivar a un grupo hacia metas compartidas. Los líderes desempeñan un papel fundamental en diversos entornos, como empresas, organizaciones y equipos, y se caracterizan por su habilidad para inspirar, comunicar, tomar decisiones, relacionarse con otros, empoderar a los miembros del grupo y adaptarse a cambios

- **Apoyo:** El apoyo se define como la acción de brindar ayuda, respaldo o asistencia a alguien con el propósito de satisfacer sus necesidades, superar obstáculos o alcanzar objetivos específicos. Puede manifestarse de diversas maneras y en diferentes entornos, y desempeña un papel crucial en las relaciones humanas y en la sociedad en general. Existen varias formas de apoyo, que van desde el apoyo emocional y social, que involucra la comprensión y el consuelo, hasta el apoyo financiero, logístico y profesional, que proporciona recursos, ayuda práctica o asesoramiento especializado. El apoyo contribuye al bienestar emocional, social y material, y puede ser esencial para el crecimiento y la superación de desafíos en la vida de las personas.

- **Facilitación:** La facilitación se refiere a un proceso o conjunto de métodos que se utilizan para mejorar la eficacia y la productividad de las interacciones en grupos. Un facilitador, que puede ser un individuo capacitado o un líder dentro del grupo, dirige y guía reuniones, talleres u otras actividades grupales. Sus responsabilidades incluyen crear un ambiente seguro, establecer objetivos claros, guiar la conversación, fomentar la participación, resolver conflictos, gestionar el tiempo y documentar resultados. La facilitación es valiosa porque mejora la colaboración, la toma

de decisiones y la resolución de problemas en grupos de diferentes contextos, como empresas, educación y comunidades.

- **Recompensas:** Las recompensas son reconocimientos, incentivos o ventajas que se ofrecen a individuos o grupos como resultado de logros notables, esfuerzo sobresaliente o contribuciones positivas. Pueden variar en forma y se utilizan en diversos ámbitos, como laboral, educativo y deportivo, con el fin de estimular, valorar y premiar el comportamiento deseado. Las recompensas pueden consistir en beneficios financieros, reconocimiento público, incentivos no monetarios, premios físicos y otros gestos simbólicos que expresan gratitud y reconocimiento. Su propósito principal es motivar a las personas a alcanzar metas, mejorar su rendimiento y fomentar comportamientos positivos, siempre y cuando estén alineadas con los objetivos y valores del contexto en el que se otorgan para evitar incentivar conductas no deseadas o competencia perjudicial.

4.3.9. Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Hay diferentes formas de medir los problemas que afectan la salud mental de los trabajadores en las empresas. Algunas de estas formas se usan en todo el mundo, mientras que otras son específicas de cada país. En este estudio, vamos a usar los métodos que ha creado el Ministerio del Trabajo de Ecuador. Hemos elegido estos métodos porque creemos que nos darán resultados más útiles y precisos para nuestra situación.

4.3.9.1. Objetivo

El propósito más importante de las instrucciones para usar el cuestionario es:

- Identificar las cosas en el trabajo que pueden dañar la salud mental de los trabajadores
- Crear planes para evitar que estos problemas ocurran
- Si ya están ocurriendo, buscar formas de hacerlos menos graves.

4.3.9.2. Alcance

El cuestionario para medir los riesgos psicosociales este hecho para:

- Personas que trabajan por su cuenta
- Empresas
- Organizaciones del gobierno
- Cualquier lugar de trabajo que tenga más de 10 empleados

Es importante saber que:

- El ministerio del Trabajo ofrece este cuestionario, pero no es obligatorio usarlo
- Las empresas o instituciones pueden elegir otras formas de medir estos riesgos
- Se elige otro metodo, debe ser uno que haya sido probado y considerado confiable, ya sea en Ecuador o en otros países. (Ministerio de Trabajo , 2018)

4.3.9.3. Características Del Cuestionario

Este cuestionario sobre riesgos psicosociales sirve para:

- Descubrir situaciones en el trabajo que podrían estar dañando la salud mental de los empleados
- Dar una primera idea de donde pueden estar los problemas desde el punto de vista de bienestar emocional y social de los trabajadores
- Ayudar a decidir qué partes de la empresa necesitan un estudio más detallado

En resumen, es como una revisión general que ayuda a encontrar las áreas problemáticas. Una vez identificadas estas áreas, se pueden hacer exámenes más profundos para entender mejor que está pasando y como arreglarlo. (Ministerio de Trabajo , 2018)

4.3.9.4. Diseño del cuestionario

Este cuestionario fue generado por el Ministerio de Trabajo, sin embargo, se conoce que su uso no es de carácter obligatorio, es decir si las empresas deseen aplicarlo podrán hacer uso del mismo caso contrario no pasaría nada, este cuestionario podrá ayudarnos a encontrar distintos riesgos a los que se encuentran sometidos los trabajadores, además se conoce que dentro de nuestro país se lo puede aplicar a personas naturales, que pertenezcan al sector privado o público.

Las preguntas de este cuestionario se hicieron usando palabras simples para que todos puedan entenderlas fácilmente. Para responder, se usa un sistema llamado escala Likert. Esto significa que, para cada pregunta, puedes elegir cuatro opciones:

- Completamente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo

Cada una de estas vale 1 punto

Este metodo hace que sea más fácil para las personas expresar que tanto están de acuerdo con cada pregunta.(Ministerio de Trabajo , 2018)

Tabla 3

Opciones de respuesta

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Al principio, se creó un cuestionario con 83 preguntas. Luego un grupo de expertos se reunió para revisar cada pregunta y decidir cuáles eran realmente necesarias. Después de este proceso, el cuestionario final quedó con 58 preguntas en total. Estas 58 preguntas se organizaron en 8 grupos diferentes. Cada grupo trata sobre un tema o aspecto específico relacionado con los riesgos psicosociales en el trabajo.

Dimensión 1

Carga mental y ritmo de trabajo

Esta parte del cuestionario se refiere a lo que se le pide al trabajador, tanto mental como físicamente, en su trabajo, incluye cosas como:

- Cuanto tiene que pensar o concentrarse
- Cuanto esfuerzo físico hace
- Si tiene que trabajar horas extra
- Si no tienes suficientes horas para hacer su trabajo
- Cuanto tiempo tiene para hacer sus tareas
- Que tan rápido tiene trabajar

Estas exigencias pueden ser:

Siempre las mismas (constantes) o pueden cambiar de un día a otro

Tabla 4

Carga y ritmo de trabajo

Dimensiones	Valoraciones
Carga y Ritmo de Trabajo	

- ✓ Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)
- ✓ Decido el ritmo de trabajo en mis actividades
- ✓ Las actividades y responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés
- ✓ Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral

- Completamente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 2

Desarrollo de las competencias

Se refiere a las oportunidades para desarrollar competencias (habilidades, conocimientos, actitudes), basadas en los requisitos laborales actuales y aplicarlas en el lugar de trabajo.

Tabla 5

Desarrollo de las competencias

Dimensiones	Valoraciones
Desarrollo de las competencias	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considero que tengo lo suficientes conocimientos habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado 	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente de acuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Parcialmente de acuerdo - Poco de acuerdo - En desacuerdo

- ✓ En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas
- ✓ En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 3

Liderazgo

Esta dimensión corresponde a cualidades y habilidades personales para entrenar, coordinar, proporcionar retroalimentación, motivar, cambiar el comportamiento del equipo, influir en las personas para lograr los objetivos, compartir visiones, cooperar, proporcionar información, dialogar recoger resultados etc.

Tabla 6

Liderazgo

Dimensiones	Valoraciones
Liderazgo	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logra sus objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente de acuerdo - Parcialmente de acuerdo - Poco de acuerdo - En desacuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar 	

- ✓ Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo
- ✓ Mi jefe inmediato pone en consideración el equipo de trabajo las decisiones que pueden afectar a todos

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 4

Margen de acción y control

Es el grado en que una persona participa en la toma de decisiones relacionadas con su función laboral, métodos y ritmo de trabajo, horario, entorno, otros factores laborales.

Tabla 7

Margen de acción y control

Dimensiones	Valoraciones
Margen de acción y control	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente de acuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo u otras áreas 	<ul style="list-style-type: none"> - Parcialmente de acuerdo - Poco de acuerdo - En desacuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambios en mis funciones 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo 	

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 5

Organización del trabajo

Tiene en cuenta la comunicación, la tecnología, la forma en que se divide y especifica en el trabajo, así como los requisitos cualitativos y cuantitativos del trabajo.

Tabla 8

Organización del trabajo

Dimensiones	Valoraciones
<i>Organización del trabajo</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas accesibles y de fácil comprensión 	<ul style="list-style-type: none"> - Completamente de acuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores 	<ul style="list-style-type: none"> - Parcialmente de acuerdo - Poco de acuerdo - En desacuerdo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo 	

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 6

Recuperación

Incluye el tiempo dedicado al descanso y la revitalización después de un esfuerzo físico o mental relacionado con el trabajo, así como el tiempo dedicado al ocio, la recreación, la vida familiar y otras actividades sociales fuera del trabajo.

Tabla 9

Recuperación

Dimensiones	Valoraciones
Recuperación	
✓ Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades	
✓ En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía	- Completamente de acuerdo - Parcialmente de acuerdo
✓ En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	- Poco de acuerdo - En desacuerdo
✓ Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	
✓ Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 7

Soporte y apoyo

Corresponde a las actividades y recursos formales e informales que los superiores y compañeros utilizan para facilitar la resolución de problemas laborales y de ocio.

Tabla 10

Soporte y apoyo

Dimensiones	Valoraciones
Soporte y apoyo	
✓ El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	- Completamente de acuerdo - Parcialmente de acuerdo
✓ En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	- Poco de acuerdo - En desacuerdo
✓ En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	
✓ Mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	
✓ En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. En situaciones de crisis o rehabilitación	

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Dimensión 8

Otros puntos muy importantes

En este apartado los trabajadores podrán contestar con sinceridad dependiendo su puesto de trabajo, ya que en esta parte se hace un resumen de todos los posibles riesgos psicosociales que podrían estar enfrentando los miembros de la organización como por ejemplo condiciones mentales, ambiente laboral, motivación, vida personal, orientación sexual, entre otros que afectan directamente a su desempeño.

Tabla 11*Otros puntos importantes*

Dimensiones	Valoraciones
Otros puntos importantes	
✓ En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan	
✓ Directrices y metas que me auto impongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo	
✓ En mi trabajo existe un buen ambiente laboral	
✓ Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades	
✓ En mi trabajo me siento aceptado y valorado	- Completamente de acuerdo
	- Parcialmente de acuerdo
✓ Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad	- Poco de acuerdo
	- En desacuerdo
✓ Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones coma burlas, columnas o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño	
✓ Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo	
✓ En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral	
✓ Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	
✓ Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando	
✓ Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo	

- ✓ 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
- ✓ Mi trabajo está libre de acoso sexual
- ✓ En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales
- ✓ Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos calumniosos sobre mi persona
- ✓ Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal
- ✓ Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución
- ✓ En mi trabajo se me respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual
- ✓ Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación
- ✓ Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo
- ✓ Considero que me encuentro física y mentalmente saludable

Nota: Información obtenida de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

4.3.9.5. Herramientas para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales

Para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales el (Ministerio de Trabajo , 2018) ha desarrollado las siguientes herramientas:

- Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en
- Espacios laborales.

- Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.
- Herramienta de tabulación de datos

Además, el cuestionario fue diseñado de forma anónima, es decir a los participantes no se les pedirá proporcionar ningún dato personal para que puedan responder con sinceridad y sin temor a represalias, por lo que la información obtenida fue confidencial y completa. Tarda de 15 a 20 minutos respondes este test.

4.4.Fundamento conceptual

4.4.1. Riesgo laboral

Es la probabilidad de que los empleados sufran ciertas lesiones como resultado de su trabajo.

4.4.2. Daños derivados del trabajo

Enfermedad o lesión en el trabajo

4.4.3. Prevención

Conjunto de acciones o medidas realizadas o planificadas en todas las etapas de funcionamiento de la empresa para evitar o reducir los riesgos derivados del trabajo.

4.4.4. Psicología

Es una disciplina que utiliza la psicología y la sociología para analizar los factores psicosociales y organizativos en el trabajo que pueden perjudicar la salud de los trabajadores y provocar estrés en los mismos.

4.4.5. Seguridad en el trabajo

Es un conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para prevenir o reducir la probabilidad de accidentes laborales. (Arellano & Rodriguez, 2013)

4.4.6. Accidente de trabajo

Incluye las lesiones, discapacidades o muertes inmediatas o posteriores que ocurren repentinamente y durante actividades deportivas o relacionadas con el trabajo, independientemente de cuándo o donde ocurran. (Arellano & Rodriguez, 2013)

4.4.7. Condiciones psicosociales

Situaciones en las que las relaciones interpersonales entre empleados en espacio compartido crean tensión e incomodidad en el trabajo. (Arellano & Rodriguez, 2013).

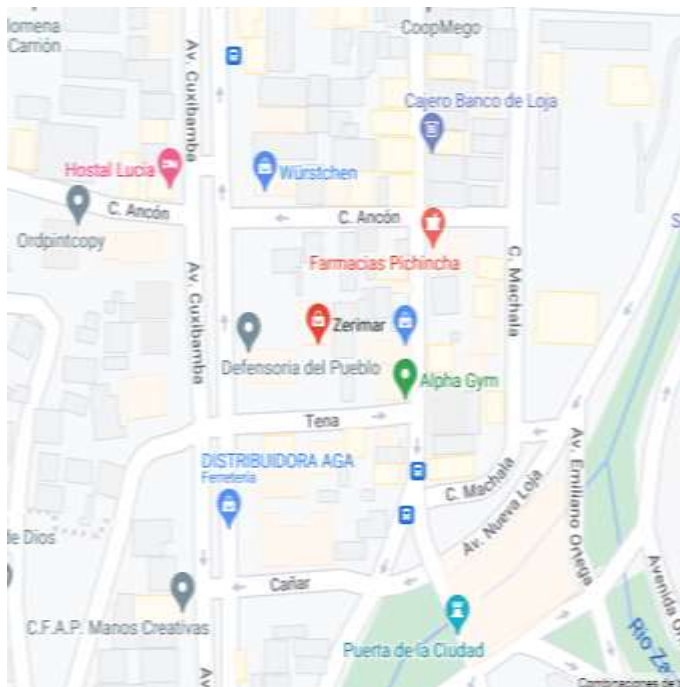
5. Metodología

5.1. Área de estudio.

Esta investigación se realizó en la ciudad de Loja la cual se encuentra ubicada al sur del país, es una ciudad muy bonita y llena de cultura, la empresa que se ha elegido para realizar este estudio es privada, que cuenta con sucursales dentro de la ciudad y fuera de la misma, además es una empresa de servicios en donde ofrece productos de primera necesidad, de bazar, pastelería, ferretería entre otros, esta se encuentra ubicada en el Valle/ Ancon Tena 13-82 y Av. Gran Colombia a pocos pasos del mercado Gran Colombia.

Figura 4

Ubicación de la empresa Zerimar



Nota: Imagen obtenida de Google Maps (Ciudad de Loja).

5.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR”. El método utilizado es el deductivo, lo que implica partir de teorías y conceptos generales sobre los riesgos psicosociales para luego comprobar estas hipótesis a través de la observación y medición de datos específicos.

5.3. Método

El método empleado en esta investigación es deductivo, ya que es posible deducir a partir de los resultados obtenidos, es decir podemos sacar nuestras propias conclusiones. Aparte que va de lo general a lo particular, se conoce que este método va de la causa al efecto puesto que consiste en extraer razonamientos lógicos de enunciados ya dados anteriormente y lo más importante es que comprueba su validez basándose en datos numéricos puntuales.

5.4. Tipo y alcance de la investigación

El tipo de investigación es exploratoria esto se debe a que se da en medio de un tema poco estudiado o considerado como desconocido por lo que los resultados obtenidos constituyen una idea de lo que es el objeto de estudio. De igual manera posee un alcance descriptivo ya que aportará a medir los resultados y la información recolectada para después analizar e interpretar lo encontrado.

5.5. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, dado que no se manipularon variables independientes y se observó el fenómeno en su contexto natural. Además, tiene un carácter exploratorio y un alcance descriptivo, ya que busca identificar y describir los riesgos psicosociales presentes en la empresa “ZERIMAR” y su incidencia en el desempeño laboral de sus trabajadores.

5.6. Técnicas

La técnica empleada para la obtención de la información en el desarrollo de este estudio es la encuesta ya que esta nos ayuda a obtener información de manera rápida y eficaz

5.7. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de riesgos psicosociales emitido por el Ministerio de Trabajo. Este cuestionario es de carácter anónimo y consta de 53 preguntas subdivididas en 8 dimensiones. Las dimensiones evaluadas incluyen carga mental y ritmo de trabajo, recuperación, soporte y apoyo, reconocimiento.

5.8. Población y muestra

La población objetivo de esta investigación está constituida por todos los trabajadores de la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja. La muestra seleccionada para la aplicación del cuestionario fue de 37 trabajadores, quienes representan una parte significativa del total de empleados de la empresa.

5.9. Procedimiento

Revisión de la literatura: se realizó una revisión exhaustiva de libros, revistas, periódicos y diversas páginas web para obtener información teórica que sustente la investigación.

Observación directa: se realizaron visitas a la empresa “ZERIMAR” para observar diferentes situaciones y contextos laborales, lo que permitió identificar posibles riesgos psicosociales.

Aplicación del cuestionario: se distribuyó el cuestionario de riesgos psicosociales entre los 37 trabajadores seleccionados. La aplicación del cuestionario fue anónima y voluntaria.

Análisis de Datos: Los datos recopilados a través del cuestionario fueron analizados utilizando métodos estadísticos descriptivos para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores.

5.10. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Se calcularon frecuencias, porcentajes y promedios para cada una de las dimensiones evaluadas en el cuestionario. Además, se identificaron los niveles de riesgo psicosocial (bajo, medio y alto) presentes en la empresa, y se analizaron las relaciones entre estos riesgos y el desempeño laboral de los trabajadores.

5.11. Ética de la investigación

Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los participantes en todo momento.

Los trabajadores fueron informados sobre los objetivos y el alcance de la investigación, y se obtuvo su consentimiento voluntario para participar en el estudio. Además, se respetaron todas las normativas y directrices éticas establecidas por el Ministerio de Trabajo y la Universidad Nacional de Loja.

6. Resultados

Tabla 12

Resultados por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	46%	35%	19%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	70%	22%	8%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	59%	19%	22%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	43%	35%	22%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	54%	46%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	41%	38%	22%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	49%	46%	5%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	59%	32%	8%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	57%	35%	8%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	35%	27%	38%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	57%	22%	22%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	68%	27%	5%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	46%	30%	24%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	54%	27%	19%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	57%	38%	5%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	38%	35%	27%

Nota: obtenida de la herramienta tabulación riesgos psicosociales (Excel)

Tabla 13

Resultados globales de la evaluación de riesgo psicosocial

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
--	--------------------	---------------------	--------------------

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

57%

32%

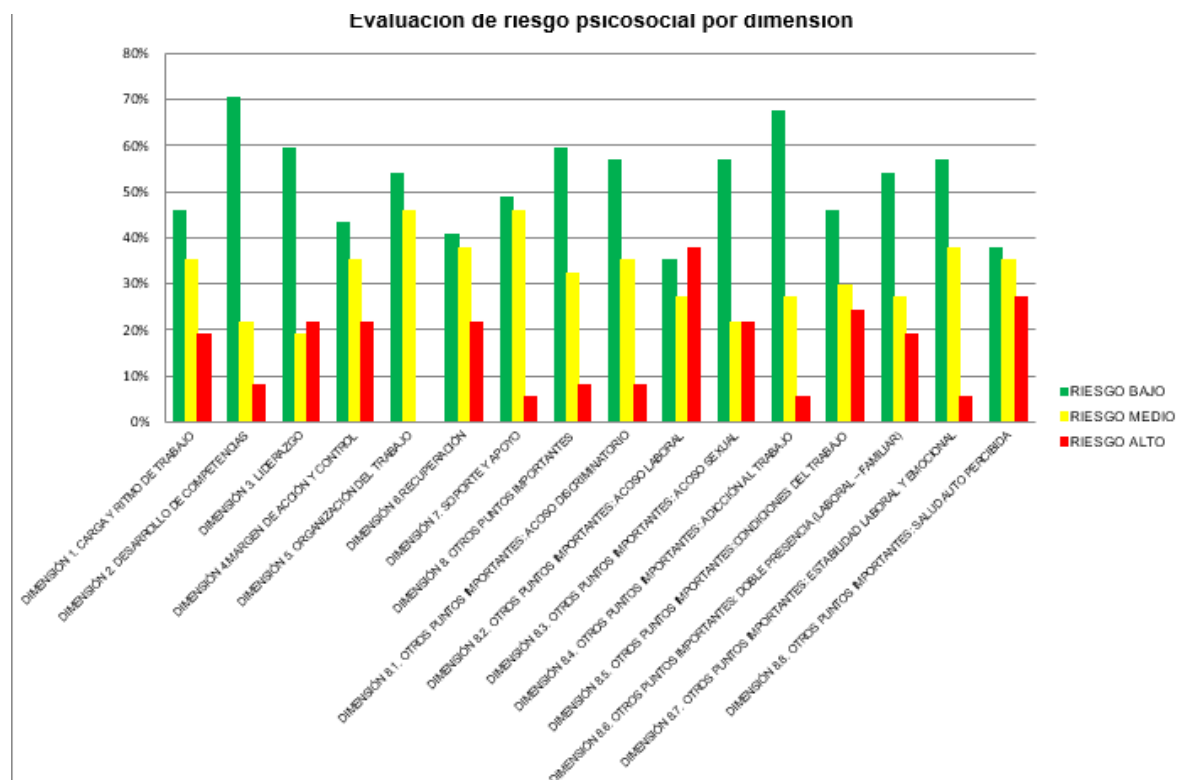
11%

Nota: obtenida de la herramienta tabulación riesgos psicosociales (Excel)

Gráfica de resultados

Figura 5

Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión



Nota: obtenida de la herramienta tabulación riesgos psicosociales (Excel)

La presente información se mostrará en una sola gráfica ya que los resultados obtenidos serán reflejados de manera global, es importante mencionar que este cuestionario se divide en ocho dimensiones las cuales se mencionan a continuación; Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Otros puntos importantes, mismas que a su vez se desglosan en subtemas relacionados que evalúan y ayudan a obtener resultados de mejor manera.

Ya que se aplicó el cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en espacios laborales establecido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, a los trabajadores de la empresa ZERIMAR Matriz, tomando en cuenta sus ocho dimensiones, se pudo llegar a los siguientes resultados globales el 57% representa el riesgo bajo lo que indica que el impacto potencial es mínimo sobre la seguridad y salud, además estos riesgos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, es decir las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel de riesgo se mantenga. De igual manera tenemos el 32% que indica un impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. Es importante mencionar que en caso de que no se aplique las medidas de seguridad y prevención correspondientes de acuerdo a las necesidades específicas, los efectos pueden generarse con mayor frecuencia, finalmente el 11% representa riesgo alto en el cual se podría decir que los niveles de peligro son intolerables y podrían generar efectos perjudiciales para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata, es por ello que se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención con la finalidad de controlar a tiempo este riesgo y así evitar la frecuencia de enfermedades ocupacionales.

De los datos obtenidos se puede mencionar que la empresa representa un nivel de riesgo bajo, lo cual se refleja a continuación en las siguientes dimensiones: con un 70% en la dimensión 2 la cual hace referencia al desarrollo de las competencias, el 68% en la dimensión 8.4 misma que hace reseña a otros puntos importantes: adicción al trabajo, el 59% representa a la dimensión 3 que habla sobre el liderazgo, y el 59% dimensión 8 otros puntos importantes esto nos indica que la empresa actualmente cuenta con riesgo bajo, y el desempeño de los trabajadores es muy bueno respecto a estos resultados obtenidos, pero no se puede dejar de lado la idea que existe un riesgo en mínima parte y que si se descuidan los monitoreos esto puede llegar a incrementar el nivel del riesgo, por el simple hecho que no podemos decir que no hay riesgo dentro de la empresa debió a que así como tenemos resultados de riesgos bajos también contamos con riesgos medios y altos a los cuales debemos de prestar mucha atención, es así que dentro de los riesgos medios debemos prestar mayor atención en las siguientes dimensiones, con el 46% en la dimensión 5 organización del trabajo, así mismo el 46% en la dimensión 7 soporte y trabajo, y el 38% que representa a la dimensión 6. Recuperación estos son los mayor puntuados dentro del riesgo medio a los cuales se les debería prestar atención para evitar que estos suban a riesgos altos lo que se busca mediante

este proyecto es que estos riesgos se vuelvan bajos y se puedan controlar ya que como bien sabemos los riesgos no se pueden eliminar pero si controlar, finalmente tenemos los riesgos altos a los cuales se debería de prestar la mayor atención con la finalidad de poder controlarlos y lograr que estos reduzcan, es así que el 38% en la dimensión 8.2 otros puntos importantes: acoso laboral debemos enfocarnos en tratar de reducir este riesgo ya que dentro de la empresa se ha podido identificar este tipo de riesgo como alto, sin dejar de mencionar el 27% la dimensión 8.8 otros puntos importantes: salud auto percibida y finalmente el 24% que representa a la dimensión 8.5 otros puntos importantes: condiciones de trabajo, son las dimensiones en la que se encuentra mayor porcentaje de riesgo alto y en las cuales debemos de enfocarnos con mayor intensidad con la finalidad de poder reducir este riesgo y de esa manera lograr que la empresa mantenga su riesgo psicosocial bajo.

Una vez analizados estos resultados se recomienda realizar monitoreos frecuentes para poder analizar la situación con el pasar del tiempo y de esta manera mantener ese mismo nivel de riesgo, con relación al nivel de riesgo alto se hace un énfasis en la dimensión 8.2 que menciona el acoso laboral se ha podido identificar que este es el riesgo con mayor puntuación por lo cual se pretende realizar un mayor enfoque en este aspecto con el objetivo de poder contrarrestar este riesgo dentro de la empresa.

7. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja. Los resultados obtenidos proporcionan una visión integral de la situación actual de los riesgos psicosociales en la empresa y su impacto en los empleados.

7.1. Análisis de resultados

Los datos recolectados mediante el cuestionario de riesgos psicosociales muestran que la empresa “ZERIMAR” presenta, en general, un nivel de riesgo bajo, esto se refleja en varias dimensiones clave, como el desarrollo de competencias (70%), la adicción al trabajo (68%), y el liderazgo (59%). Estos resultados indican que la empresa ha implementado prácticas efectivas para gestionar estos aspectos, lo cual se traduce en un buen desempeño laboral de sus trabajadores.

Sin embargo, es importante señalar que existen dimensiones que presentan niveles de riesgo medio y alto. En particular, la organización del trabajo (46%), el soporte y apoyo (46%), el soporte y apoyo (46%), y la recuperación (38%) se encuentran en niveles de riesgo medio. Estas áreas requieren una atención especial para evitar que los riesgos aumenten y afecten negativamente el desempeño laboral. Por ejemplo, mejorar la organización del trabajo y ofrecer más apoyo y recursos a los empleados podría contribuir a reducir estos riesgos.

Además, se identificó un 11% de riesgo alto, lo que implica la necesidad de implementar medidas de seguridad y prevención con urgencia para proteger la salud e integridad de los trabajadores, la presencia de riesgos psicosociales altos puede generar efectos perjudiciales inmediatos, por lo que es esencial tomar acciones correctivas de manera proactiva.

7.2. Comparación con estudios previos

Los hallazgos de este estudio son consistentes con investigaciones previas que han demostrado la importancia de gestionar los riesgos psicosociales para mejorar el desempeño laboral. Por ejemplo, Quiroga (2016) destaca que la falta de atención a los riesgos psicosociales puede llevar a una disminución en la productividad y un aumento en la rotación de personal. En línea con esto, los resultados de este estudio subrayan la necesidad de abordar los riesgos psicosociales para mantener un entorno laboral saludable y productivo.

7.3. Implicaciones prácticas

Las implicaciones prácticas de este estudio son significativas para la empresa “ZERIMAR”. En primer lugar, se recomienda la implementación de programas de capacitación y

desarrollo profesional para mejorar aún más las competencias de los empleados. Además, se deben establecer canales efectivos de comunicación y apoyo para que los empleados se sientan respaldados en su trabajo diario. La mejora de las condiciones de recuperación también es crucial, por lo que se podría considerar políticas que promueven un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.

7.4. Limitaciones del estudio

Una de estas limitaciones de este estudio es el tamaño de la muestra, ya que solo se encuestaron 37 trabajadores. Aunque esta muestra proporciona una visión general, un estudio con una muestra más grande podría ofrecer resultados más robustos y generalizables. Además, la naturaleza transversal del estudio limita la capacidad de establecer relaciones causales entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral

7.5. Recomendaciones para futuras investigaciones

Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios longitudinales que permitan analizar los cambios en los riesgos psicosociales y su impacto a lo largo del tiempo. También sería beneficioso comparar los resultados de la empresa “ZERIMAR” con los de otras empresas del mismo sector para identificar prácticas efectivas y áreas de mejora comunes. Además, la inclusión de métodos cualitativos, como entrevistas y grupos focales, podría proporcionar una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales.

En conclusión, este estudio ha proporcionado una evaluación detallada de los riesgos psicosociales en la empresa “ZERIMAR” y su incidencia en el desempeño laboral. Los resultados destacan tanto las fortalezas como las áreas que requieren mejora, ofreciendo una base sólida para la implementación de estrategias de intervención y prevención. Al abordar de manera proactiva los riesgos psicosociales, la empresa puede mejorar significativamente el bienestar y la productividad de sus trabajadores.

Los riesgos psicosociales se consideran como los problemas que los trabajadores sufren dentro de sus áreas de trabajo, lo particular de estos riesgos es que a diferencia de los riesgos físicos estos no se los puede observar a simple vista, puesto que los afectados pueden sufrir agresiones verbales, sobre cargas de trabajo, horarios no flexibles, acoso laboral, acoso sexual entre otras situaciones en las que se ven envueltos los trabajadores, hoy en día muchos de los empleadores no están prestando la atención necesaria a temas relacionados con lo psicológico, lo que deberían

hacer es realizar un análisis a cada uno de sus trabajadores desde el momento que salen de su casa hasta el trabajo y durante el trabajo porque muchas de las veces los problemas que se presentan en casa afectan al desempeño laboral de cada trabajador y a esto se le suma los problemas que puedan estar dándose dentro de la empresa.

Se conoce que actualmente el Ecuador no cuenta con una normativa única para los riesgos psicosociales, lo que si existe son reglamentos emitidos por el Ministerio de Trabajo en el que establece sanciones administrativas, y económicas, pero mas no existe una sanción penal que sancione la falta de atención a este tipo de riesgos. Es por ello que mediante esta investigación pretendemos hacer hincapié en velar por el bienestar psicológico de los trabajadores, de esta manera podrán rendir mejor dentro de sus actividades y no solo ellos serán los beneficiados, sino que los empresarios también puesto que las actividades serán desarrolladas de mejor manera.

En constitución del Ecuador se establece la igualdad es decir todas las personas son iguales sin importar etnia, raza, color, genero, estado civil, condición migratoria entre otras, con ello menciona que todos poseemos derechos y si en algún caso estos están siendo violados existen leyes que aparcan y protegen la seguridad de cada ciudadano, de igual manera nuestro país avala el respaldo en el control o eliminación de los riesgos laborales a los cuales se encuentran sometidos diariamente los trabajadores, con las visitas que se realizaron a la empresa se pudo constatar que esta si conoce sobre los acuerdos y normativas que existen en nuestro país sin embargo existen algunas mejoras que se deben realizar puesto que está cumpliendo con la mayoría de las normativas pero algunas las está dejando de lado pensando que no son de gran importancia.

Dentro del convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo se hace referencia a las remuneraciones que reciben los trabajadores en la cual se establece que recibirán las mismas remuneraciones ya sean hombres o mujeres, ya que todos merecen ser tratados con igualdad y equidad, además se pudo determinar que dentro de la empresa ZERIMAR las remuneraciones se realizan sin importar el género del trabajador, en esta empresa se pudo constatar que se realizan los pagos de acuerdo a los puestos de trabajo en el cual desempeñan sus actividades.

Con respecto al Código de Trabajo el cual menciona las remuneraciones que los empleadores deben dar a los trabajadores en caso estos sufran algún accidente dentro de la empresa, se menciona sobre la obligación de asegurar a los trabajadores con la finalidad de garantizar la salud tanto física como mental, de lo cual se pudo notar que la empresa en estudio si cumple con dicho artículo ya que asegura a sus trabajadores garantizando así el bienestar de los

mismos. Se pudo constatar que la empresa ZERIMAR si está de acuerdo con dicho artículo y en caso de que se presenten este tipo de accidentes están dispuestos asumir la responsabilidad ya que para ellos lo más importante es el bienestar de sus trabajadores.

Con respecto al suplemento 461 de 15 noviembre de 2004 menciona que toda empresa debe tomar las medidas correspondientes para disminuir los riesgos laborales que se pueden presentar dentro de la empresa o institución, así mismo es de suma importancia velar por el bienestar de los trabajadores, para lo cual se deben tomar las medidas de seguridad correspondientes para evitar riesgos dentro de la empresa, es así que toda empresa o institución está sujeta a elaborar planes de prevención de riesgos en los que se mencione las siguientes acciones como:

Formular políticas empresariales y darlas a conocer a todos los miembros de la empresa o institución, identificar y evaluar los posibles riesgos que se puedan dar durante el desarrollo de las actividades, el empleador deberá de proveer a sus trabajadores las ropas e instrumentos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades que desarrollen, además de implementar pausas activas, motivar a sus trabajadores buscando así cuidar el bienestar tanto físico como mental de cada uno de ellos, se debería también investigar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo esto con el fin de poder identificar las causas que los provocaron de tal manera que se puedan adoptar acciones correctivas que ayuden a evitar hechos similares, es de suma importancia tener informados a los trabajadores sobre los riesgos a los que se pueden ver sometidos estos se los debe de comunicar por medio de un escrito, para así poder prevenirlos y evitar que se puedan suscitar dentro de la empresa.

Con lo antes mencionado se pudo determinar que la empresa ZERIMAR ha tomado las medidas requeridas para evitar cual quiere tipo de accidente físico con respecto a los psicosociales debemos de hacer un énfasis en esta parte ya que se ha dejado de lado y se han identificado algunos riesgos de este tipo dentro de la empresa de lo cual más adelante se estarán mencionado y dando alternativas de solución frente a este tipo de riesgos.

Objetivo 1

✓ **Identificar los riesgos psicosociales de los trabajadores en la empresa ZERIMAR de la ciudad de Loja en el establecimiento matriz.**

Para el desarrollo de esta investigación se tomó como muestra la empresa ZERIMAR establecimiento Matriz ubicada en la ciudad de Loja en las calles el Valle/ Ancon Tena 13-82 y Av. Gran Colombia, se conoce que actualmente la empresa cuenta con 52 trabajadores que desempeñan diferentes actividades tanto administrativas como operativas.

Lo que se pretende con esta investigación es identificar los diferentes tipos de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran sometidos los trabajadores de la empresa en estudio, para lo cual se ha realizado visitas frecuentes con la finalidad de poder observar y determinar los riesgos a los cuales podrían estar viéndose involucrados, de lo estudiado con anterioridad se podría decir que los riesgos laborales se encuentran presentes en cualquier momento o situación durante las jornadas laborales estos son impredecible y pueden ser graves o leves, se ha venido estudiando varios de estos riesgos a los que están sometidos los trabajadores, dentro de los que hemos encontrado tenemos los riesgos físicos, riesgos químicos, riesgos ergonómicos, riesgos biológicos, riesgos de seguridad en el trabajo y los riesgos psicosociales, estos últimos que hemos mencionado son los riesgos que se ha decidido analizar dentro de la empresa ZERIMAR establecimiento Matriz, puesto que no se les puede proteger con algo físico, se debería de enfocar en buscar la manera de poder reducir este tipo de riesgos puesto que últimamente en el mundo se ha visto un alto incremento de riesgo dentro de las empresas, instituciones etc.

Los riesgos que se han visto conveniente estudiar y analizar dentro de esta investigación son: el estrés laboral, el síndrome de burnout, el hostigamiento psicológico en el trabajo Mobbing, la fatiga mental y la Violencia en el trabajo.

Estrés laboral: Se origina debido a las exigencias y presiones en el entorno laboral, incluyendo el exceso de tareas encomendadas la interacción con colegas y la estructura organizativa, además se considera como una respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades que posee un individuo para poder desarrollarlas, dentro de las causas más comunes de este riesgo están los trabajos repetitivos es decir monótonos, el trabajar bajo alguna presión, el estar expuestos a trabajos muy riesgosos, la falta de control sobre el trabajo que se esté realizando entre otras situaciones. Se pudo determinar que dentro de la empresa ZERIMAR este es uno de los riesgos que está afectando ya que se pudo notar algunas de las situaciones que provocan estrés en los trabajadores a la hora de cumplir con sus actividades encomendadas mismas que se mencionan a continuación:

- Trabajos monótonos cuando durante su jornada laboral desarrollan la misma actividad
- Trabajos de alto riesgo esto cuando proceden a realizar el corte y almacenamiento de los productos.
- Trabajos bajo presión es decir cuando otorgan plazos cortos para entregar tareas importantes.
- Horas extras, esto sucede cuando los trabajadores ya culminan sus labores encomendadas y es hora de salida ya sea de almuerzo o para que se retiren a su casa, pero el jefe les encomienda actividades antes de retirarse, esto puede provocar que los trabajadores presenten riesgos en su salud mental sin que lo den a notar.

Estos son algunos de las situaciones que se pudieron identificar dentro de la empresa como las principales causas de estrés laboral, mismas que más adelante se pretende reducirlas al presentar las alternativas de solución ante este tipo de riesgo psicosocial.

El síndrome de burnout: este es un síndrome derivado del estrés crónico es decir cuando quien lo sufre ya presenta problemas más serios como el cansancio mental, pérdida de la responsabilidad laboral, presenta agobio u hostigado de las actividades que realiza, dicho en otras palabras, este síndrome provoca que quien lo padezca sienta que ya no puede más y baje el ritmo de su desempeño laboral, o no realice con el mismo entusiasmo las tareas que debe de cumplir. De las observaciones e identificación de los riesgos que se realizó dentro de la empresa se pudo determinar que los trabajadores aun no llegan hasta este riesgo no lo están padeciendo ya que consideran que, si es estresante su trabajo, pero no al punto de llevarlos hasta un agotamiento mental o pérdida de la responsabilidad.

El hostigamiento psicológico en el trabajo Mobbing: Se refieren a las situaciones en la que los trabadores se encuentran sometidos a un hostigamiento psicológico en el que intervienen las siguientes acciones:

- Comentarios injuriosos contra otra persona afecten directamente al trabajador, un ejemplo puede ser el chisme, esto se da cuando suelen aparecer comentarios en los que se acusa a la otra persona de hacer cosas que no ha realizado con el propósito de hacerle sentir mal o provocar desequilibrio emocional al emitir dichos comentarios.

- Burlas del aspecto físico, o gestos de la persona
- Cambios repentinos del área de trabajo esto sucede cuando el encargado de los trabajadores realiza cambios sin avisarles con anticipación a los trabajadores.
- Juzgar el desempeño del trabajo de manera ofensiva esto suele darse por parte del que tiene mayor poder, este tipo de situaciones se da cuando se menosprecia el trabajo de los demás haciendo sentir que lo que realizo no está bien, cuando lo indicado sería que se aprecie el trabajo de manera respetuosa y agradecida.
- Cuando se asignan tareas sin sentido es decir esto ocurre en ocasiones en las que los jefes ponen a realizar actividades que no tienen nada que ver con sus tareas encomendadas o también cuando piden que realicen algo que ya realizó otro trabajador.

Son algunas de las acciones que pueden llevar a provocar este riesgo sin darse cuenta del daño que se le provoca a la otra persona, por lo que se pudo notar dentro de esta empresa algunas de las acciones anteriormente mencionadas se están presentando y generando riesgos psicosociales en los trabajadores por ende el desempeño se ve afectado y no están rindiendo como debería de ser.

La Fatiga Mental: Esta se puede considerar como el cansancio o la falta de respuesta del cuerpo ante grandes exigencias, además se debe de recalcar que existen diferentes tipos de fatiga los cuales se suelen dar de acuerdo a las actividades a las que se encuentre sometido el trabajador algunas de ellas son: la fatiga informativa, fatiga muscular, fatiga nerviosa, fatiga sensorial, fatiga psicológica y fatiga emocional, de acuerdo a lo estudiado se pudo determinar que dentro de la empresa que se está realizando esta investigación no se ha notado la presencia de este tipo de riesgo psicosocial por lo cual se considera que se debe de continuar sin la presencia de este riesgo para que así los trabajadores pueda desempeñar sus tareas de manera correcta y con buen entusiasmo.

Fatiga informativa: suele presentarse cuando los trabajadores presentan ansiedad y esta afecta a sus capacidades de análisis, así como también perjudica a la hora de la toma de decisiones ya que estos afectan a sus capacidades interpersonales como también a su rendimiento diario.

Fatiga muscular: este suceso pasa cuando los trabajadores han desarrollado mucha actividad física y presentan cansancio o agotamiento extremo de las fibras musculares.

Fatiga nerviosa: esta se da cuando las tareas encomendadas son demasiado repetitivas y con ritmos de producción muy rápidos.

Fatiga sensorial: este tipo de fatiga se refiere a las situaciones en las que se ve involucrado el trabajador a altos esfuerzos tanto visuales como auditivos suele presentarse en

Fatiga psicológica: este tipo de fatiga suele presentarse o darse en situaciones en las que las actividades que se deben de desarrollar demandan mucha responsabilidad y a la vez se debe de tomar decisiones muy rápido.

Fatiga emocional: este tipo de fatiga se da cuando los trabajadores presentan agotamiento mental como estrés, ansiedad, sentimientos de angustia, y muchas de las veces depresión por diferentes motivos que se suscitan dentro de las actividades que desarrollan.

Violencia en el trabajo: Se podría decir que esta corresponde al uso de la fuerza ya sea física o psicológica, puesto que en esta situación el empleador o el superior hace uso de todo su poder para hacer a menos a sus subordinados, por lo cual se pudo llegar a la conclusión que la empresa ZERIMAR no está ejerciendo violencia en el trabajo y respeta la posición en la que se encuentra cada trabajador.

Para concluir con este objetivo se pudo identificar y determinar que la mayoría de los trabajadores desconocían el termino de riesgos psicosociales, es decir ellos han escuchado hablar de algunos de estos riesgos pero no técnicamente, es por ello que más adelante al aplicar el cuestionario de riesgos psicosociales se podrá determinar si los trabajadores de esta empresa se encuentran expuestos, y en caso de existir presencia de alguno de estos riesgos luego se plantearan alternativas de solución para poder minimizarlos.

Objetivo 2

✓ **Aplicar el cuestionario de los riesgos psicosociales del ministerio de trabajo para medir el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ZERIMAR de la ciudad de Loja en el establecimiento matriz.**

Medir los riesgos psicosociales suele ser un proceso difícil debido a que se desconoce de herramientas que puedan ayudar evaluar dichos riesgos, para poder determinar cuáles son los riesgos que están sufriendo los trabajadores dentro de la empresa ZERIMAR se aplicó un

cuestionario de los riesgos Psicosociales establecido por Ministerio del Trabajo del Ecuador, OBLIGATORIO ya que es el único cuestionario dentro de nuestro país que nos ayuda a medir estos riesgos, existen más cuestionarios y herramientas pero estas son internacionales, se tomó la decisión de aplicar este cuestionario puesto que al ser nacional se podía justificar su aplicación dentro de la empresa, además que es una herramienta fácil de utilizar y los resultados son precisos, este cuestionario consta de 53 preguntas y esta subdividido en 8 dimensiones que ayudaran a la determinación de la presencia de alguno de estos riesgos, este cuestionario se aplicó a 37 de los trabajadores de la empresa tanto personal administrativo como operativo. Con el propósito de llegar a obtener los resultados que ayudaran a determinar cuáles son los riesgos psicosociales que se presentan dentro de la empresa, para de esta manera poder trabajar en minimizarlos puesto que eliminarlos sería una tarea imposible.

Con los datos obtenidos se obtuvo como resultado que los trabajadores de esta empresa cuentan con un riesgo psicosocial bajo, sin embargo se pudo constatar que dentro del análisis e interpretación se identificó la presencia de tres riesgos con un nivel alto a los cuales se les debe de prestar la atención necesaria con la intención de lograr reducirlos, a continuación, se los detalla:

- **El acoso laboral**

Este riesgo fue identificado como el más frecuente dentro de la institución, ya que la mayoría de los trabajadores respondieron que dentro de sus áreas de trabajo se presentan a menudo situaciones como humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones, rumores maliciosos, y conflictos estresantes con el fin de causar daño a la otra persona. Para lo cual se pretende trabajar en buscar alternativas de solución que ayuden a controlarlo hasta poder minimizarlos y de a poco vayan desapareciendo dentro de esta empresa.

- **La salud percibida**

Este es otro de los riesgos que es considerado como un riesgo alto dentro de la empresa puesto que los trabajadores supieron responder al cuestionario aplicado que el trabajo que realizan dentro de la empresa les causa efectos negativos tanto a su salud física como mental, de la misma manera respondieron que consideran que no se encuentran física y mentalmente saludables, por lo que se considera que debemos prestar mucha atención a estos resultados y buscar la manera de

contrarrestar este tipo de riesgo dentro de la empresa, con la finalidad de que los trabajadores puedan recuperarse y desempeñar sus actividades con entusiasmo y dedicación.

- **Las condiciones de trabajo**

Este riesgo se presenta dentro de la empresa en estudio al igual que los dos mencionados anteriormente pero en un menor porcentaje, en el cual los trabajadores supieron responder que ellos consideran que los espacios y ambientes físicos no brindan en su mayoría las facilidades para el acceso a las personas con discapacidad, así mismo mencionaron que las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas que utilizan para realizar sus actividades no son las adecuadas ya que les pueden ocasionar accidentes al cumplir con sus labores diarias.

Para concluir con el segundo objetivo se pudo determinar que la empresa tiene un nivel de riesgo bajo, sin embargo se presentan tres riesgos a los cuales se les debe de prestar la atención necesaria ya que si se deja de lado y continua con las actividades estos riesgos pueden incrementar y provocar problemas a los trabajadores, uno de ellos podría ser el bajo rendimiento del desempeño laboral, en el cual no solo se ve afectado el trabajador si no la empresa también ya que las actividades ya no serán realizadas como los demás trabajadores que no estén sufriendo de este riesgo.

Objetivo 3

- ✓ **Proponer alternativas de solución frente a los riesgos psicosociales y el desempeño laboral identificados en la empresa ZERIMAR de la ciudad de Loja en el establecimiento matriz.**

Con los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario de riesgos psicosociales establecido por Ministerio de Trabajo se pudo determinar con certeza los riesgos que sufren los trabajadores de la empresa en estudio, mismos que demostraron que los riesgos psicosociales son bajos, sin embargo se encontró con tres riesgos que están en un nivel de alto riesgo alto en los cuales se deberá trabajar en minimizar y en buscar alternativas que puedan ayudar a reducirlos, los riesgos en los que debemos de enfocarnos con mayor intensidad son los siguientes: el acoso laboral, salud auto percibida, y condiciones de trabajo, es así que se proponen las siguientes alternativas de solución:

Frente al acoso laboral se presentan las siguientes alternativas de solución

- Para prevenir el acoso laboral dentro de la empresa ZERIMAR es importante que cuente con un modelo organizativo, en el que sus procesos sean claros y entendibles para que los canales de comunicación no fallen y si esto sucede exista la apertura de poder dialogar y corregir las situaciones que estén alterando dichas situaciones.
- Hacer conocer el reglamento interno de la empresa donde se destacan las normas de convivencia, de esta manera todos los trabajadores podrán conocer las sanciones que recibirán en caso de faltar a una de estas normas.
- Generar un plan de prevención contra este riesgo puesto que muchas de las veces este riesgo se puede estar dando, pero suele estar oculto en la continuidad de las actividades diarias.
- Realizar visitas constantes por parte del encargado de salud ocupacional departamento de seguridad de la empresa para minimizar los riesgos psicosociales
- Establecer un sistema de mediación de conflictos con la finalidad de que si se presentan estos casos se puedan controlar a tiempo antes de se convierta en un problema más complicado.
- Crear una cultura de prevención de riesgos psicosociales, a través de la inducción al personal de nuevo ingreso con la finalidad de que estos sepan que tienen que hacer y de esta manera sus compañeros y superiores no tengan inconvenientes con ellos.

Frente a la salud auto percibida se presentan las siguientes alternativas de solución

- Realizar pausas activas de carácter obligatorio con la finalidad de que los trabajadores puedan salir de su zona de trabajo por un momento, relajarse, distraerse y cuando vuelvan a realizar sus actividades estos puedan desarrollarlas a plenitud.
- Evaluar psicológicamente a los trabajadores anualmente con el propósito de ir identificando los cambios que estos demuestran cada
- Establecer convenios con instituciones de salud con la finalidad que estas instituciones capaciten a los trabajadores en temas relacionados con la salud física o mental.
- Fomentar el reconocimiento del trabajo personal, es decir dar alguna insignia al mejor trabajador del mes, ya que esto motivaría a los trabajadores a dar más de lo que ellos están acostumbrados, puesto que lo que buscarían es lograr poder llegar a ser el mejor dentro de la empresa.

- Crear un buzón de sugerencias, esto con la finalidad de a final de mes el gerente pueda analizar qué es lo que está afectando a la salud mental de los trabajadores, para así identificar qué es lo que está afectado y poder darle una solución al riesgo que se identifique.

Frente a las condiciones de trabajo se presentan las siguientes alternativas de solución

- Adaptar más lugares dentro de la empresa para las personas con discapacidades puedan acceder y moverse con mayor facilidad.
- Ofrecer a los trabajadores capacitaciones en uso de equipos de protección, esto con el propósito de que ellos sepan cómo utilizarlos y así evitar accidentes que puedan causar daño o malestar a los mismos de igual manera se sientan en confianza al realizar sus actividades.
- Mejorar la motivación de los trabajadores generando un espacio de trabajo agradable, además creando oportunidades donde puedan crecer o ascender de acuerdo a sus capacidades.
- Brindar capacitaciones de adiestramiento en técnicas de resolución de problemas esto con el propósito de que puedan resolver por sí mismo cualquier problema que se les presente.
- Generar actividades que ayuden a tomar en cuenta las opiniones de todos los trabajadores con la finalidad de hacerlos parte de la toma de decisiones, frente a las diferentes situaciones que se presenten en la empresa.
- Adecuar el lugar de trabajo teniendo en cuenta las actividades que realiza cada trabajador, tomando en cuenta mejorar la iluminación, el sonido, para de esta poder tomar las medidas correctivas ante dichas situaciones que estén presentando molestias o interrupciones a los trabajadores de la empresa.

8. Conclusiones

En el presente estudio, se ha analizado la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “ZERIMAR” de la ciudad de Loja.

A partir de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Nivel general de Riesgo: la mayoría de los trabajadores de la empresa presentan un nivel de riesgo psicosocial bajo, lo que sugiere que la empresa ha implementado prácticas efectivas para manejar estos riesgos. Sin embargo, esto no significa que la empresa este exenta de riesgos, ya que se identificaron áreas específicas con niveles de riesgo medio y alto.

Riesgos psicosociales significativos

- Acoso laboral: este riesgo se identificó como el más frecuente y preocupante dentro de la empresa. Los trabajadores reportaron experiencias de humillaciones, burlas, calumnias y conflictos que pueden afectar negativamente su bienestar emocional y su desempeño laboral.
- Salud percibida: Muchos trabajadores consideran que su trabajo tiene efectos negativos en su salud física y mental. Esto destaca la necesidad de abordar el bienestar integral de los empleados, proporcionando apoyo tanto físico como psicológico.
- Condiciones de trabajo: las condiciones físicas del entorno laboral, incluyendo la accesibilidad y la adecuación de equipos y herramientas, no son óptimas, esto puede aumentar el riesgo de accidentes laborales y afectar la eficiencia y seguridad de los trabajadores.
- Desempeño laboral: a pesar de los riesgos identificados, el desempeño laboral en general es bueno, lo cual refleja un entorno laboral que, en términos generales, apoya la productividad. No obstante, la presencia de riesgos medios y altos indica que hay margen para mejorar y evitar que estos riesgos aumenten.
- Desconocimiento de los riesgos psicosociales: la mayoría de los trabajadores desconocen técnicamente los riesgos psicosociales, lo cual resalta la necesidad de programas de capacitación y concienciación en la empresa.

9. Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas, se proponen las siguientes recomendaciones para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar el desempeño laboral en la empresa “ZERIMAR”

Desarrollo de programas de capacitación

- Implementar programas de capacitación para todos los empleados sobre los riesgos psicosociales, sus causas, consecuencias y formas de mitigación.
- Capacitar a los supervisores y líderes en técnicas de liderazgo efectivo y manejo de conflictos para reducir los casos de acoso laboral.

Mejora de las condiciones de Trabajo

- Realizar una evaluación exhaustiva de las instalaciones y equipos de trabajo para asegurar que cumplan con los estándares de seguridad y accesibilidad.
- Implementar mejoras en la infraestructura para facilitar el acceso y uso de espacios por parte de personas con discapacidad

Programas de bienestar integral

- Desarrollar e implementar programas de bienestar que aborden tanto la salud física como mental de los trabajadores. Esto puede incluir servicios de apoyo psicológico, programas de ejercicio físico, y talleres de manejo del estrés.
- Establecer un sistema de seguimiento y apoyo continuo para los empleados que reporten problemas de salud relacionados con el trabajo

Fortalecimiento del soporte y la comunicación

- Mejorar los canales de comunicación dentro de la empresa para asegurar que los empleados se sientan escuchados y apoyados. Esto incluye la creación de espacios seguros para que los empleados expresen sus preocupaciones y sugerencias.
- Fomentar un entorno laboral colaborativo y de apoyo mutuo entre los empleados y los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

Monitoreo y evaluación continua

- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua de los riesgos psicosociales para detectar de manera temprana cualquier aumento en los niveles de riesgo
- Revisar periódicamente las políticas y prácticas de la empresa para asegurar que se adapten a las necesidades cambiantes de los trabajadores y el entorno laboral.

La gestión efectiva de los riesgos psicosociales es crucial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. La empresa “ZERIMAR” ha mostrado un buen desempeño en general, pero es fundamental abordar las áreas identificadas con niveles de riesgo medio y alto para prevenir problemas mayores. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar el bienestar integral de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la empresa en su conjunto.

10. Bibliografía

- (INSST), .: I. (2010). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. *insst.es*, 10.
- Abú-Shams, & Tiberio. (2005). Introducción. *scielo*, 5.
- Arellano, J., & Rodriguez, R. (2013). *Salud en el trabajo y seguridad industrial*. México: Alfaomega .
- Belloví, M. B., Solá, X. G., García, Y. I., Ardanuy, T. P., Senovilla, L. P., Fábrega, M. S., . . . Iglesias, I. V. (2011). Seguridad en el trabajo. En X. G. Manuel Bestratén Belloví, *Seguridad en el trabajo* (pág. 26). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Bilbao, J. P., Cuixart, C. N., Daza, F. M., & Figueroa, T. S. (n.d.). MOBBING, VIOLENCIA FÍSICA Y ACOSO SEXUAL. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 31-33.
- Estado. (16 de 06 de 2017). *NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION*.
Obtenido de NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION:
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- GARCIA, A. J. (2021). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN* .
Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN :
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4029/1/TL_BancesGarciaAstrid.pdf
- Guía de estudio de la maestría de seguridad industrial UTPL. (2023). Guía de estudio de la maestría de seguridad industrial UTPL.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (2022). *FPSICO*.
Obtenido de FPSICO: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.insst.es/documents/94886/29>

27460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7da-ae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1660131894697

Larrea., F. X. (2022). *“Identificación, evaluación y plan de intervención de riesgos psicosociales presentes en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Técnico Salesiano”* . Obtenido de “Identificación, evaluación y plan de intervención de riesgos psicosociales presentes en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Técnico Salesiano” : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/39296/1/Trabajo-de-Titulaci%C3%B3n.pdf

Ministerio de Trabajo . (10 de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de*. Obtenido de Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Organizacion Internacional de Trabajo. (2023). *La organización del trabajo y los riesgos Psicosociales: una mirada de genero*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/wcms_227402.pdf

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve, 504.

Quiroga, C. S. (2016). *En todo el mundo y especialmente en América Latina, el riesgo psicosocial ha sido un factor determinante en la incapacidad de las empresas de mantener estándares de eficiencia y eficacia para un desarrollo socioeconómico estable y sostenible en el largo p*. Obtenido de En todo el mundo y especialmente en América Latina, el riesgo psicosocial ha sido un factor determinante en la incapacidad de las empresas de mantener estándares de eficiencia y eficacia para un desarrollo socioeconómico estable y sostenible en el largo p: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22987/1/TESIS%20CARLOS%20MEJIA.pdf

seguridad, P. I. (2018). *¿Sabes qué es el síndrome de Burnout?* Obtenido de *¿Sabes qué es el síndrome de Burnout?*: <http://prevencionar.com.pe/2018/03/02/sabes-sindrome-burnout>

Crespo Yáñez Carlos David. (2020). *Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.*

Fidalgo, M., & Licenciado En Psicología, V. (n.d.). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación Syndrome d’épuisement professionnel dans le travail: définition et proces de génération Burn-out syndrome: definition and génération process Redactor.*

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *FICHAS PRÁCTICAS Estrés laboral y evaluación de riesgos.*

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2011). *¿Es estresante mi trabajo?* <http://www.insht.es>

M. Isabel de Arquer. (n.d.). *NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga.* Retrieved February 8, 2024, from https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_445.pdf

Mexicana De Sociología, R., & Fondevila, G. (2008). *305 EL HOSTIGAMIENTO LABORAL COMO FORMA DE DISCRIMINACIÓN El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción I.*

Sebastián García Olga y del Hoyo Delgado Angeles. (n.d.). *LA CARGA MENTAL DE TRABAJO.*

Yolanda Cobo Saiz. (2013). *EL MOBBING. HACER VISIBLE, LO INVISIBLE.* <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf>

11. Anexos

Anexo1. Cuestionario del INSSST

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y anotar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:	Operativa:	
		Ninguno	Técnico / Tecnológico	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica	Tercer nivel	
		Educación media	Cuarto nivel	
		Bachillerato	Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años	11-20 años	
		3-10 años	Igual o superior a 21	
		16-24 años	44-52 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	25-34 años	Igual o superior a 53	
		35-43 años		
H	Auto-identificación étnica:	Indígena	Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:	Blanco/a:	
		Montubio/a:	Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:	Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)
NR	Ítem			En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).			
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.			
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.			
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.			
Suma de puntos de la dimensión		Puntos		

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

LIDERAZGO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

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

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACIÓN					
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

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

Anexo2. Certificación de la traducción del resumen

Loja, 05 de julio de 2024

Sr. Jhoel Fernando Herrera Granda

CERTIFICADO GRADE (B2) OTORGADO POR CAMBRIDGE ENGLISH LANGUAGE ASSESSMENT

CERTIFICO:

Haber realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** titulado **"Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa "ZERIMAR" de la ciudad de Loja"**, de autoría de la señorita estudiante **Gabriela Isabel Castillo Romero**, con cédula **1150706131**.

Se autoriza al interesado hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

 Firmado digitalmente por
JHOEL FERNANDO
HERRERA
GRANDA
Fecha: 2024.07.05
14:11:59 -05'00'

.....
Sr. Jhoel Fernando Herrera Granda