



1859



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

“Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas provincia del Oro, en la actualidad”

Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR/A:

Mariela Lizbeth Robalino Lituma

DIRECTOR/A:

Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordoñez, Mgtr

LOJA – ECUADOR

2024



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **RUIZ ORDOÑEZ RICHARD EDUARDO**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas, provincia del Oro, en la actualidad**,, perteneciente al estudiante **MARIELA LIZBETH ROBALINO LITUMA**, con cédula de identidad N° **0750054215**.

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, 16 de Agosto de 2024



firmado electrónicamente por:
RICHARD EDUARDO
RUIZ ORDOÑEZ

F) -----

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002795



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Autoría

Yo, **Mariela Lizbeth Robalino Lituma**, declaro ser autor/a 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:

Cédula de identidad: 0750054215

Fecha: 18 de octubre 2024

Correo electrónico: mariela.robalino@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0991034520



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Carta de Autorización del trabajo de integración curricular por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica del texto completo.

Yo, **Mariela Lizbeth Robalino Lituma**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas provincia del Oro, en la actualidad** como requisito para optar por el título de **Licenciada en Trabajo Social**, 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, en la ciudad de Loja, a los diez días del mes de julio de dos mil veintitrés.

Firma:

Autora: Mariela Lizbeth Robalino

Cédula: 0750054215

Dirección: Arenillas – El Oro

Correo electrónico: mariela.robalino@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0991034520

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director/a del Trabajo de Integración Curricular: Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordoñez,
Mgt.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Dedicatoria

El presente Trabajo de Integración Curricular se lo dedico principalmente a Dios, por darme la sabiduría y fuerza para obtener unos de los anhelos más deseados; a mi familia por apoyarme durante todos mis años de estudio.

A mis padres Deisi Lituma y Franco Robalino por brindarme su amor, confianza, trabajo y sacrificio; por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y perseverancia, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, por su apoyo emocional y económico para culminar mis estudios con éxito y ser una profesional.

A Sandro Encarnación por sus consejos, paciencia y comprensión, a Gina por brindarme su apoyo y motivación incondicional.

A mis hermanas Guisella y Selena por sus consejos, por confiar en mí y por ayudarme a culminar mis estudios. Por último, quiero dedicar este trabajo a mi abuelita Digna por su apoyo y aliento incondicional que me ayudaron a culminar mi carrera universitaria.

Mariela Lizbeth Robalino Lituma



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Trabajo Social a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordoñez, Mgtr director del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, expreso mis más sinceros agradecimientos a Hillary Nature Resort & Spa, dirigida por el Ing. Juan Carlos Rojas Fajardo por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

Mariela Lizbeth Robalino Lituma



Índice de contenido

Certificación.....	¡Error! Marcador no definido.
Autoría.....	i
Carta de Autorización del trabajo de integración curricular	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	xi
Índice de Anexos.....	xii
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico-conceptual	5
4.1.Paradigma de la investigación.....	5
4.2.Antecedentes	5
4.3.Teorías sobre los riesgos psicosociales.....	6
4.3.1. Teoría de expectativas, Victor Vroom (1964).....	6
4.3.2. Teoría de demanda -control -apoyo social de Karasek y Theorell (1971)	6
4.3.3. Teoría de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrits (1996).....	7
4.4.Teorías motivacionales en relación con el desempeño laboral.....	8
4.4.1. Teoría de necesidades de Abraham Maslow	8
4.4.2. Teorías X y Y.....	8
4.4.3. Teorías de los factores o teoría de mantenimiento de la motivación.....	9
4.5.Factores psicosociales en el trabajo.....	9
4.6.Riesgos psicosociales.....	10
4.6.1. Características de los RP	10
4.7.Principales riesgos psicosociales.....	10
4.8.Desempeño laboral.....	11



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

4.9.Trabajo Social en RP.....	12
4.9.1. <i>Intervención de Trabajo Social ante RP</i>	13
4.9.2. <i>Rol del Trabajador Social</i>	13
4.10. <i>Marco legal</i>	14
4.10.1. <i>Organización Internacional de Trabajo (OIT)</i>	14
4.10.2. <i>Organización Mundial de la Salud (OMS)</i>	14
4.10.3. <i>Constitución de la República del Ecuador</i>	15
5. Metodología.....	16
5.1.Área de estudio.....	16
5.2.Procedimiento	16
5.2.1. <i>Enfoque metodológico</i>	16
5.2.2. <i>Método</i>	17
5.2.3. <i>Técnicas e instrumentos</i>	17
5.2.4. <i>Unidad de estudio</i>	18
5.2.4.1. <i>Población</i>	18
5.2.4.2. <i>Muestra y tamaño de la muestra</i>	18
5.2.4.3. <i>Criterios de inclusión</i>	18
5.2.4.4. <i>Criterios de exclusión</i>	18
5.2.5. <i>Procesamiento de los datos obtenidos</i>	19
6. Resultados.....	20
6.1.Encuesta FPSICO 4.0.....	20
6.2. Grupo focal	64
7. Discusión.....	67
8. Conclusión	69
9. Recomendaciones.....	70
10. Bibliografía.....	71
11. Anexos.....	77



Índice de tablas

Tabla 1 *Intervención específica del profesional en trabajo social dentro del entorno laboral* 14

Tabla 2. Representación gráfica de niveles de riesgo FPSICO versión 4.0 17

Tabla 3 1. *¿Trabajas los sábados?* 20

Tabla 4 2. *¿Trabajas los domingos y festivos?* 20

Tabla 5 5. *¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7días consecutivo)?* 21

Tabla 6 6. *¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?* 22

Tabla 7 23. *¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?* 23

Tabla 8 24. *¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?* 24

Tabla 9 25. *¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?* 24

Tabla 10 21. *A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?* 25

Tabla 11 22. *En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?* 25

Tabla 12 27. *¿Debes atender a varias tareas el mismo tiempo?* 26

Tabla 13 30. *En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?* 26

Tabla 14 31. *En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?* 27

Tabla 15 32. *¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?* 27

Tabla 16 4. *¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?* 28

Tabla 17 26. *En general, la cantidad de trabajo que tienes es:* 29

Tabla 18 28. *El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?* 29

Tabla 19 29. *En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?* 30

Tabla 20 33a. *En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos* 31

Tabla 21 33b. *En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones* 32

Tabla 22 33c. *En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas* 32

Tabla 23 33d. *En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria* 33



1859 **Tabla 24** 33e. *En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo* 33

Tabla 25 33f. *En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)*..... 34

Tabla 26 34a. *En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos* 34

Tabla 27 34b. *En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados* 35

Tabla 28 34c. *En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo* 36

Tabla 29 34d. *En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros alumnos, pacientes...)*..... 36

Tabla 30 35. *Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estas expuesta/o a situaciones que te afectan emocionalmente?*..... 37

Tabla 31 36. *Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):*..... 37

Tabla 32 37. *El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?*..... 39

Tabla 33 38. *En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?*..... 39

Tabla 34 39. *¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?* 40

Tabla 35 40a. *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tus superiores* 40

Tabla 36 40b. *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tus compañeros de trabajo* 41

Tabla 37 40c. *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? El público, clientes, pasajeros alumnos, pacientes ... (si los hay)*..... 41

Tabla 38 40d. *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tu familia y tus amistades*..... 42

Tabla 39 11a. *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales* 43

Tabla 40 11b. *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar* 44

Tabla 41 11c. *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios*..... 44



Tabla 42	<i>11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo</i>	<i>45</i>
Tabla 43	<i>11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores</i>	<i>45</i>
Tabla 44	<i>11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados.....</i>	<i>46</i>
Tabla 45	<i>11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo.....</i>	<i>46</i>
Tabla 46	<i>12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo</i>	<i>47</i>
Tabla 47	<i>12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo</i>	<i>47</i>
Tabla 48	<i>12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo.....</i>	<i>48</i>
Tabla 49	<i>12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado</i>	<i>48</i>
Tabla 50	<i>14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)</i>	<i>50</i>
Tabla 51	<i>14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo).....</i>	<i>50</i>
Tabla 52	<i>14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas</i>	<i>51</i>
Tabla 53	<i>14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas</i>	<i>51</i>
Tabla 54	<i>14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo</i>	<i>52</i>
Tabla 55	<i>14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no).....</i>	<i>52</i>
Tabla 56	<i>15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los siguientes recursos humanos o materiales.....</i>	<i>53</i>
Tabla 57	<i>15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos</i>	<i>54</i>



Tabla 58	15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional	54
Tabla 59	15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre si (uno te manda una cosa y otros otra)	55
Tabla 60	15e. Señala qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	56
Tabla 61	16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores	57
Tabla 62	16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros	58
Tabla 63	16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados	58
Tabla 64	16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa	59
Tabla 65	17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?.....	60
Tabla 66	18a. Con que frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales	60
Tabla 67	18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física	61
Tabla 68	18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales ...)	61
Tabla 69	18d. Con qué frecuencia se producen en tu lugar de trabajo: las situaciones de acoso sexual	62
Tabla 70	19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:	62
Tabla 71	20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminada/o (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?	63
Tabla 72.	Resultados del grupo focal	64



Índice de figuras

Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow	8
Figura 2. Hillary Nature Resort & Spa	16
Figura 3. Perfil Valorativo del Tiempo de Trabajo	22
Figura 4. Tiempo de trabajo - Número de trabajadores por cada nivel de riesgo.....	23
Figura 5. Perfil Valorativo de la Carga de Trabajo.....	30
Figura 6. Trabajadores según el nivel de riesgo de la carga de trabajo	31
Figura 7. Perfil Valorativo de las demandas psicosociales.....	38
Figura 8. Número de trabajadores en el nivel de riesgo de las demandas psicosociales	38
Figura 9. Perfil Valorativo de Variedad/Contenido.....	42
Figura 10. Número de trabajadores por nivel de riesgo de Variedad/Contenido	43
Figura 11. Perfil Valorativo de Participación / Supervisión.....	49
Figura 12. Número de trabajadores del nivel de riesgo de Participación / Supervisión	49
Figura 13. Perfil Valorativo de Desempeño de rol	56
Figura 14. Número de trabajadores del nivel de riesgo de Desempeño de rol	57
Figura 15. Perfil Valorativo de Relaciones y apoyo	63
Figura 16. Número de trabajadores por nivel de riesgo de relaciones y apoyo.....	64



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Índice de Anexos

Anexo 1. Oficio de autorización del centro a intervenir	77
Anexo 2. Consentimiento Informado.....	78
Anexo 3. Propuesta	80





1. Título

Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas provincia del Oro, en la actualidad





UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

2. Resumen

El presente trabajo investigativo es realizado con el fin de abordar los riesgos psicosociales y el impacto que puede tener en el desempeño laboral de quienes trabajan en el área de alimentos y bebidas del Hillary Nature Resort & Spa en el cantón Arenillas, El Oro. Objetivo que se planteó fue identificar los riesgos psicosociales en la muestra, determinar los efectos que causan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral y por último proponer un plan de intervención para minimizar los riesgos psicosociales y a su vez mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de alimentos y bebidas del Hillary Nature Resort & Spa. La metodología que se empleó para desarrollar esta investigación fue mixta en donde se utilizó la encuesta FPSICO 4.1 que se aplicó a 35 empleados del área antes mencionada y se trabajó con grupos focales aplicadas cinco personas de la misma área. Como resultados se evidenció que los factores como el estrés, la sobrecarga laboral y la falta de autonomía son incidencia directa en la productividad y satisfacción laboral de los empleados. También se encontró que los conflictos interpersonales y la falta de apoyo de los supervisores inciden en que se produzca un entorno laboral negativo. En la propuesta de intervención se especifican los talleres y la metodología que se deberían implementar para mejorar esos resultados. Como conclusiones los riesgos psicosociales sí inciden directamente en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas del Hillary Nature Resort & Spa, por lo cual se recomienda implementar programas de formación en habilidades comunicativas y de resolución de conflictos así mismo mitigar todos los riesgos para que se mejore el ambiente laboral.

Palabras clave: riesgos psicosociales, desempeño laboral, estrés, intervención laboral, bienestar del empleado, autonomía laboral.



2.1. Abstract

This research work is carried out in order to address psychosocial risks and the impact it may have on the job performance of those who work in the food and beverage area of the Hillary Nature Resort & Spa in the canton Arenillas, El Oro. The objective was to identify psychosocial risks in the sample, determine the effects that psychosocial risks cause on job performance and finally propose an intervention plan to minimize psychosocial risks and in turn improve the job performance of workers in the food and beverage area of the Hillary Nature Resort & Spa. The methodology used to develop this research was mixed where the FPSICO 4.1 survey was used which was applied to 35 employees of the aforementioned area and focus groups were applied to five people from the same area. As a result, it was evident that factors such as stress, work overload and lack of autonomy have a direct impact on the productivity and job satisfaction of employees. Interpersonal conflicts and lack of support from supervisors were also found to contribute to a negative work environment. The intervention proposal specifies the workshops and methodology that should be implemented to improve these results. In conclusion, psychosocial factors do have a direct impact on the work performance of employees in the food and beverage area of the Hillary Nature Resort & Spa, which is why it is recommended to implement training programs in communication and conflict resolution skills, as well as mitigate all risks to improve the work environment.

Keywords: psychosocial risks, job performance, stress, job intervention, employee well-being, job autonomy.



3. Introducción

La investigación trata el problema que existe en el área de alimentos y bebidas del Hillary Nature Resort & Spa, que se ubica en el cantón Arenillas, provincia de El Oro, acerca de los riesgos psicosociales y su efecto en el desempeño laboral. Según Moreno y Báez (2010) “los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores, entre ellos se encuentran el estrés, la falta de autonomía en la toma de decisiones y la sobrecarga laboral”. Martínez (2023) indica que “el desempeño laboral es la eficiencia y la eficacia con la que los trabajadores se desempeñan en las funciones que realizan y contribuyen a las organizaciones a alcanzar los objetivos”.

La importancia del tema radica en la necesidad de diagnosticar y evitar los riesgos psicosociales en el área de estudio con el propósito de mejorar el bienestar de los trabajadores y de esta manera tengan un buen desempeño laboral. El problema inicia al estar expuestos a altos niveles de estrés y desmotivación debido a las condiciones de trabajo en el área de alimentos y bebidas del Hotel que se ha mencionado anteriormente. En base a ello se ha propuesto realizar el presente estudio con lo que se busca aportar positivamente mediante el diagnóstico y propuestas de intervención que mejoren el ambiente laboral y productividad de los trabajadores y empresa.

Diferentes investigaciones han demostrado la influencia que tienen los riesgos psicosociales en el bienestar de los empleados y en su desempeño dentro de la organización, al respecto Martínez (2023) y Moreno & Báez (2010) coinciden en que el abordaje de los factores relacionados con estos riesgos afecta a la organización de forma directa.

Los objetivos guiaron esta investigación fueron: “identificar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores del área de alimentos y bebidas”; “determinar los efectos que puedan causar en el desempeño laboral”; y en base a los resultados obtenidos “proponer un plan de intervención desde la perspectiva del trabajador social”.

Así mismo el estudio tuvo como alcance la evaluación de los empleados a través de una muestra a la que se le aplicó la encuesta y grupos focales para relacionar datos cualitativos y cuantitativos. Por otra parte, las limitaciones que se encontraron fue en relación al tiempo de estudio y los horarios de los trabajadores ya que eran rotativos y también la falta de recursos.



4. Marco teórico-conceptual

4.1. Paradigma de la investigación

Esta investigación utiliza el paradigma de tipo interpretativo el cual busca comprender y analizar los riesgos psicosociales y los efectos que pueden ocasionar al desempeñar sus actividades laborales de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hilary Nature Resort y Spa a través de sus experiencias y percepciones sobre la realidad de su trabajo. Así mismo se aplicó el método mixto combinando datos cualitativos y cuantitativos para conocer a profundidad los factores implicados en el estudio y de esta manera proponer un plan de intervención.

4.2. Antecedentes

Martínez (2018) en su investigación sobre el sector hotelero en España, en sus resultados encontró que existen altos niveles de estrés psicosocial afectando la productividad en la empresa y esto conlleva a problemas de salud mental en los trabajadores.

Otro estudio de García & Pérez (2019) señala que encontraron que el síndrome de burnout era uno de los síntomas que los trabajadores de un restaurante en México presentaban debido a la falta de apoyo social y control sobre tareas laborales. Esto demuestra la importancia de mejorar las condiciones de trabajo y proporcionar un ambiente saludable.

López et al. (2020) en su trabajo de investigación en una empresa en Colombia, lograron determinar que el exceso de carga de trabajo y relaciones interpersonales influyen de manera directa a la insatisfacción laboral y producto de esto se produce el abandono del trabajo, concluyendo que es necesario la implementación de políticas dentro de las empresas para el equilibrio y estabilidad emocional de los trabajadores.

De la misma manera, Torres & Mendoza (2022) mencionan que, el apoyo que reciban los trabajadores de una organización y las oportunidades que les ofrezcan para que se desarrollen profesionalmente son de mucha importancia para reducir los factores psicosociales que pueden producir una afectación en el talento humano y al mismo tiempo recomienda que se planteen medidas para mejorar el desempeño laboral lo cual servirá para dar cumplimiento a los objetivos de la empresa.

En cuanto al contexto nacional, en una investigación realizada por Jiménez & Rodríguez (2021) en el sector turístico determinaron que los trabajadores se encontraban afectados negativamente en su bienestar y motivación ya que estaban expuestos a condiciones precarias y un ambiente laboral inseguro lo que aumenta los riesgos psicosociales.



4.3. Teorías sobre los riesgos psicosociales

4.3.1. Teoría de expectativas, Victor Vroom (1964)

Esta teoría señala que las personas pueden buscar llegar a sus metas personales dependiendo de aspectos que no están a su control. Y, además, “se encuentra relacionada de manera subjetiva con las probabilidades en donde una acción puede ser el resultado de algo específico de lo que deseaba la persona” (Peiró, 2021).

También habla de la importancia de la percepción individual que pueda tener una persona en cuanto al esfuerzo, el desempeño y las recompensas dentro del ambiente de trabajo (Naranjo, 2009).

Por último, se relaciona con “la manera en la que la persona aprecie la posibilidad de alcanzar sus objetivos a través del esfuerzo que tenga en su desempeño mediante las experiencias y la observación” (Guirado, 2019).

4.3.2. Teoría de demanda -control -apoyo social de Karasek y Theorell (1971)

La teoría trata específicamente el estrés laboral indicando que todos los factores tienen una conexión con las tareas que deben realizar dentro del trabajo y el control que posean cada uno sobre las ocupaciones (Medina & Vicuña, 2019). Los autores señalan que el grado de autonomía y control que tengan los trabajadores sobre las actividades laborales influye en el nivel de estrés debido a que no solamente depende de la carga de trabajo.

Una igualdad entre las variables puede disminuir de manera significativa el estrés mejorando el bienestar y desempeño de los empleados (Rodríguez, 2018).

Vallejo et al. (2020) a través de esta teoría estudian los riesgos psicosociales, en la que destacan tres dimensiones que influyen en la salud y bienestar de los trabajadores:

- **Demanda:** Es la cantidad de trabajo, presión del tiempo y otras exigencias que enfrentan a menudo los empleados en su lugar de trabajo, ya que cuando existe mayor demanda aumenta el nivel de estrés.
- **Control:** Indica el grado de autonomía y dominio que el trabajador tiene sobre su trabajo, incluyendo la capacidad de tomar decisiones, influir en el proceso de realización de la tarea y utilizar sus conocimientos. A mayor control, menor será la percepción de estrés.
- **Apoyo social:** Se refiere al nivel de respaldo en el ámbito emocional e instrumental que la persona recibe de sus compañeros de trabajo, superiores y organización. Este apoyo funciona como un atenuador del estrés ante las demandas laborales, disminuyendo las consecuencias negativas.



Estas tres dimensiones, demanda, control y apoyo social interactúan de manera significativa para determinar el nivel de estrés y el bienestar de los empleados en el entorno laboral.

En síntesis, la interacción entre las demandas, el control laboral y el apoyo social, determinan el nivel de estrés que experimentan los trabajadores dentro del trabajo. Esta teoría explora la relación con el estrés laboral, salud mental y física, así como la satisfacción laboral y el rendimiento (Luceño et al., 2005).

4.3.3. Teoría de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrits (1996)

De acuerdo con Tirado et al. (2019), esta teoría investiga “cómo el estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre los esfuerzos (tiempo, habilidades, dedicación) que el individuo invierte en el desempeño de su trabajo y las recompensas (seguridad laboral, reconocimiento, promoción, salario) que recibe”. El desequilibrio conlleva consecuencias negativas para la salud del trabajador, cuando los esfuerzos que realiza el individuo no es valorado o recompensado a esto el autor lo denomina como esfuerzo injusto que genera altos niveles de estrés y efectos adversos (Arias, 2018).

Siegrits engloba tres aspectos (los biológicos, psicológicos y sociales) del ser humano, de tal forma que pretende mostrar la importancia que tiene el trabajo remunerado y la relación que existe entre las exigencias laborales y la recompensa que recibe por el trabajo realizado (Yoho, 2021). Es decir que este modelo demuestra que “al existir una alta demanda de esfuerzos físicos o mental y una baja recompensa pueden presentarse distintos tipos de alteraciones físicas y psicológicas, las cuales perjudican el desempeño laboral” (Mendoza, 2020, p. 10)

Finalmente, esta teoría proporciona un marco referencial para la comprensión de cómo ciertos aspectos del medio laboral influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores.

4.4. Teorías motivacionales en relación con el desempeño laboral

4.4.1. Teoría de necesidades de Abraham Maslow

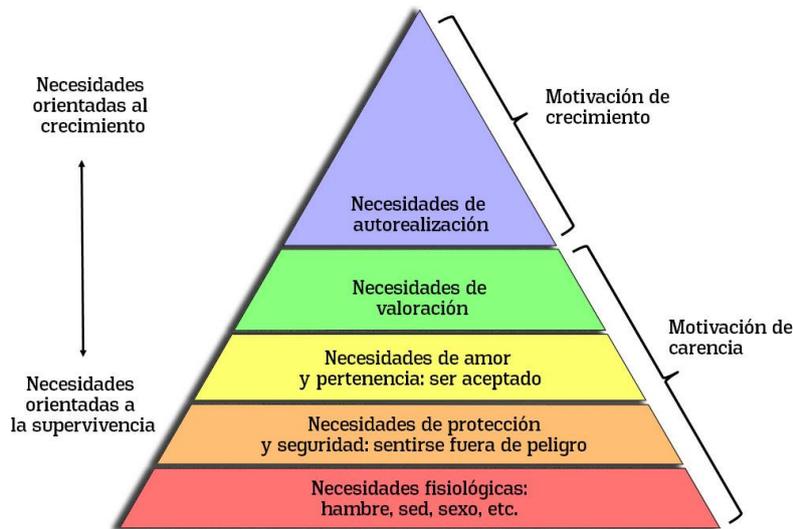


Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow. Obtenido de Navarro (2019)

Maslow dividió la pirámide en cinco, niveles, de tal forma que el ser humano, a medida que satisface sus necesidades de los niveles más bajos, desarrolla nuevas que se encuentran en los niveles más altos (Mendoza, 2020).

La pirámide de Maslow en la parte inferior se agrupan cuatro necesidades que son parte de la motivación de carencia entre las cuales están las necesidades fisiológicas como la necesidad de comer, de beber o de tener sexo. Más arriba Dentro de este mismo grupo se encuentran las necesidades de protección y seguridad, que necesita el individuo para sentirse fuera de peligro o de riesgo en cualquier índole. Seguido están las necesidades relacionadas al ser aceptado en cuestiones amorosas y de pertenencia. y en este grupo de motivación de carencia se encuentran las necesidades de valoración; estas necesidades están orientadas a la supervivencia. Y como Cúspide de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización que son las de motivación del crecimiento que se encuentran relacionadas a las necesidades que tiene el individuo para su fortalecimiento personal (Quintero, 2011).

Esta pirámide se relaciona en el ámbito laboral por las necesidades del individuo como un buen salario, seguridad y estabilidad laboral, condiciones de trabajo seguras, descanso, estabilidad laboral, protección contra riesgos, ambiente laboral seguro, ambiente de interacción social saludable, reconocimientos de méritos, potencialización de la autorrealización, oportunidades de crecimiento personal y profesional, entre otros (Pilatuña, 2022).

4.4.2. Teorías X y Y

Esta teoría fue propuesta por Douglas McGregor, quien presenta dos enfoques relacionados con la naturaleza humana y su entorno laboral en las organizaciones (Mejía et al.,



2023). La teoría X indica que los trabajadores prefieren ser guiados y recibir indicaciones u órdenes de tal modo que pueden evitar responsabilidades principalmente por el miedo al fracaso de la toma de decisiones (Madero & Rodríguez, 2018).. Esta teoría también se relaciona con los incentivos o recompensas económicas que prefieren percibir los trabajadores por un buen desempeño, por lo cual los dirigentes organizacionales adoptan este enfoque para evitar trabajadores perezosos y que no cumplan con su responsabilidad laboral (Rodríguez & Rodríguez, 2020).

Por otro lado, la teoría Y se refiere a que la persona busca el trabajo para su autorrealización, desarrollar su creatividad, asignación de responsabilidades comprometiéndose fielmente con la organización donde se encuentran laborando. Los dirigentes que utilizan este enfoque en sus empresas confían en sus empleados y fomentan la participación y autonomía en ellos para que demuestren sus capacidades (Wyse, 2018).

4.4.3. Teorías de los factores o teoría de mantenimiento de la motivación

Frederick Herzberg fue quien propuso esta teoría, indicando que existen dos factores como la higiene y las motivaciones que son indispensables para la satisfacción del trabajo. El primer factor se refiere a los elementos como el salario, las políticas empresariales, relaciones interpersonales y condiciones físicas del lugar donde trabaja, aunque también puede causar insatisfacción de los empleados (Coria et al., 2023; Correa, 2012).

Mientras que los factores motivacionales hacen que los trabajadores se comprometan en realizar de la mejor manera sus actividades, incluyendo “el reconocimiento, nivel de responsabilidad o autonomía, oportunidades de crecimiento personal y de desarrollo” (Teanga et al., 2018).

4.5. Factores psicosociales en el trabajo

“Son los que pueden afectar la salud física y también mental de los trabajadores y pueden estar relacionados con tipo y contexto de trabajo, apoyo social, autonomía, oportunidades de desarrollo y crecimiento personal” (Astudillo, 2018).

Cuando la carga de trabajo es excesiva puede generar problemas relacionados con el estrés y agotamiento y esto a su vez produce aburrimiento y falta de motivación para realizar sus funciones (Rubio & Gómez, 2021).

La autonomía dentro del entorno laboral es la responsabilidad que se le entrega al empleado sobre el control de sus tareas, mientras haya más control mayor es la posibilidad de desenvolverse y utilizar las habilidades lo que puede aumentar la satisfacción laboral y disminuir el estrés (Martínez, 2022).

4.6. Riesgos psicosociales

Son todo tipo de riesgos que puede afectar la estabilidad ya sea física o emocional de los trabajadores de una empresa, se relaciona con aspectos como el diseño del trabajo, organización y dirección, así como los ambientes que lo rodean y tienen la capacidad de causar efectos dañinos a nivel biológico, psicológico y social (Torres & Llorca, 2020).

También se caracterizan por tener una conexión con la estructura organizacional, tipo de actividades del trabajador y el éxito de estas, y el ambiente que se genere con sus compañeros. “Esto puede influir de manera positiva o negativa en la salud de las personas ya que resultan de la exposición a todos estos factores y tienen relación en lo mental, psicológico y fisiológico” (Ugarte, 2020).

4.6.1. Características de los RP

Una de las principales características de los riesgos psicosociales es que son altamente perjudiciales para la salud ya que pueden afectar fisiológicamente a los trabajadores y generar conductas inapropiadas en el desarrollo de sus tareas (Moreno y Báez, 2010). Con respecto a las consecuencias a nivel fisiológico están la depresión, uso de sustancias prohibidas y aislamiento lo que también afecta a toda la organización (Mendoza et al., 2022).

4.7. Principales riesgos psicosociales

El más predominante es el estrés laboral que se genera cuando el entorno en el que se desarrolla laboralmente la persona rebasa sus capacidades y recursos para poder enfrentarlas y esto puede afectar su salud en todos los aspectos (Nava et al., 2016).

Este estrés tiene diferentes síntomas entre ellos, la fatiga, jaqueca, problemas del tracto digestivo, irritabilidad, ansiedad, depresión, problemas para conciliar el sueño, problemas musculares, dificultad de concentración, ausentismo, problemas alimentarios, incluso dependencia de sus sustancias estupefacientes o alcohol (Vallejo, 2022).

“Las principales causas son la sobrecarga de trabajo, conflictos con otras personas o compañeros” (Astudillo, 2018), “la inseguridad laboral, el miedo al fracaso, las condiciones no propicias entre otros” (Zuñiga, 2019).

Otro de los riesgos es la violencia que se puede originar entre personas, lo cual se produce por la falta de respeto como el lenguaje inapropiado con términos obscenos o denigrante, discriminación en todas las formas (García, 2023).

“El acoso laboral es una forma intencional y repetitiva de hostigar y afectar en lo moral y físico a los trabajadores maliciosamente y vengativa” (Escobar, 2022). Asimismo, Lara & Pando (citados por Carranco et al., 2020) mencionan que “este tipo de acoso es una forma de abuso psicológico que se produce en un momento específico y en el lugar de trabajo” (p. 54).



Se manifiesta cuando una persona utiliza su poder de manera excesiva dentro del trabajo causando daño a otras personas considerándolas como susceptibles de dominación lo cual atenta contra la integridad moral y genera alteraciones psicológicas que pueden convertirse en patológicas (Ávila, 2020).

Por otro lado, está el acoso sexual que es cualquier tipo de comportamiento de índole sexual no deseado por la persona que se siente afectada dentro del trabajo, pueden ser comentarios inapropiados, insinuaciones, gestos ofensivos, proposiciones sexuales, rozamientos físicos entre otros (Tuyub et al., 2021). Esto puede perjudicar a la salud mental y física de los trabajadores del sexo femenino y masculino, provocando problemas serios afectando también a la organización (Julià, 2019).

En muchos países se han establecidos normas legales con el fin de evitar y sancionar el acoso sexual en lo laboral por lo que las empresas deben ser responsables de que no se genere este tipo de violencia a través de la capacitación y control de sus empleados (Da Silva et al., 2018). Promoviendo una cultura de respeto y cero tolerancia hacia el acoso sexual, y asegurando que todos los empleados sean conscientes de las políticas y procedimientos existentes. Además, es fundamental que las víctimas reciban el apoyo necesario para poder salir de este problema (Pena & Rapado, 2023).

Por ultimo está el síndrome de Burnout, que es el estado de agotamiento físico, emocional y mental debido a que la persona se encuentra expuesta durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente (Carranco et al., 2020). Además, Univaleactiva (2023) manifiesta que es un proceso crónico de estrés laboral y organizacional, por la exposición prolongada terminando en agotamiento emocional y motivacional.

4.8. Desempeño laboral

Es la forma en que una persona lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro del trabajo. Es una evaluación de cómo una persona cumple con los objetivos y estándares creados por su empleador. Se mide generalmente de acuerdo a la calidad del trabajo realizado, la eficiencia, la productividad y la capacidad de cumplir con los plazos y metas establecidas (Martin, 2023).

Puede entenderse como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol (Sofía, 2024).

Otros autores señalan que:

“El desempeño laboral se define como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos”.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

En general, a nivel organizacional la medición del desempeño brinda una medición del desempeño acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Mora & Mariscal, 2019).

La evaluación del desempeño como la “apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial desarrollo futuro”. “Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”, añadiendo que se trata de una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

El proceso de evaluación de desempeño laboral en una organización tiene como finalidad principal “determinar el valor del trabajo realizado por el empleado de la empresa, de la misma manera es útil para medir el nivel de competitividad de la organización”, debido a que, si el equipo de trabajo muestra ser eficiente y logra sus metas individuales en su área, beneficiará a la empresa en general (Pérez, 2021).

La evaluación del desempeño laboral es esencial en la gestión de equipos porque, afecta a la productividad de la empresa. Este proceso aporta muchos beneficios a las organizaciones ya que permite: detectar áreas de fortaleza y aspectos que requieren mejora en la ejecución de tareas; analiza la existencia de agentes externos que puedan limitar a las personas alcanzar su máximo rendimiento laboral; permite la elaboración de “planes de formación a las necesidades del trabajador según el puesto que ocupa”; además ayuda con la implementación de incentivos lo que incrementará la motivación del equipo lo que servirá para aumentar su compromiso y mejorar la productividad; “permite establecer planes de carrera, pues cada empleado sabe que su trabajo está siendo analizado para que pueda seguir creciendo en la empresa”; mejora las relaciones en el ámbito laboral generando un ambiente de confianza y respeto; y “ayuda a tomar decisiones estratégicas basadas en los datos obtenidos en la evaluación del desempeño laboral” (Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona, 2024).

Esto permite mejorar el rendimiento laboral de forma individual, identificar a los trabajadores que están más capacitados para adquirir responsabilidad y conservar personal en la empresa.

4.9. Trabajo Social en RP

Para el Consejo General del Trabajo Social (2015) el trabajo social es una profesión que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión de la sociedad, el fortalecimiento y liberación de las personas. Los derechos humanos, responsabilidad colectiva, principios de justicia social y respeto a la diversidad son la base el trabajo social. Es una carrera que tiene como fin facilitar el desarrollo de interacciones humanas saludables, así como fomentar los efectos de cambios sociales en pro de una mejor calidad de vida para los seres humanos.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

4.9.1. *Intervención de Trabajo Social ante RP*

Cabello et al. (2024) afirma que la intervención en trabajo social es entendida como las actividades planificadas y ejecutadas con individuos, comunidades y grupos, con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano de los mismos. Además, menciona que el hecho de intervenir desde un enfoque psicosocial lleva a considerar las características de la población vulnerable, víctima o aquella que se encuentra en sufrimientos, para identificar múltiples contextos sociales, políticos y culturales asociados a la situación social.

El modelo psicosocial que presenta Cabello et al. (2024) incluye factores biológicos, psicológicos y sociales de las personas con el propósito de explicar, entender y afrontar un determinado estado de salud o enfermedad. Afirmando que, “existen diferentes investigaciones que evidencia la necesidad de reflexionar y fundamentar teórica y metodológicamente el modelo con el propósito de construir teorías de intervención con mayor especificidad profesional”.

Cabello et al. (2024) se guía en el modelo de Mayo & France (1980), en el cual se proponen fases para la aplicación del modelo de intervención: en primer lugar, “análisis del sistema social”, que es donde se evalúa o valora los problemas sociales y el contexto en que se encuentran; luego está el “diseño, ejecución y supervisión”, en esta etapa se detalla los objetivos de intervención, delimita estrategias, análisis de recursos y organización programática de las acciones a seguir, se desarrolla una tarea de consultoría y de educación, siendo el recurso humano la principal herramienta; “diseminación de la intervención”, incluye actividad de retroalimentación e información de resultados a la población; y evaluación de la intervención, para reconocer si existe recursos óptimos, medida de logro de objetivos y detección de posibles errores.

4.9.2. *Rol del Trabajador Social*

Orbe et al. (2021) establece el papel profesional en trabajo social dentro del ámbito laboral:

Tabla 1

Intervención específica del profesional en trabajo social dentro del entorno laboral

Intervención del trabajador social en el entorno laboral	
1	Planificar y ejecutar actividades de los programas de bienestar social. Realizar estudios de investigación socioeconómicos en la empresa u organización, con
2	énfasis en los grupos de atención prioritaria y en estado de vulnerabilidad o en condiciones de riesgo.
3	Identificar y realizar actividades de prevención de riesgos psicológicos y/o laborales identificados en la institución laboral.
4	Realizar asistencia social y visitas domiciliarias en situaciones de calamidad doméstica, enfermedades, ausentismos, etc.
5	Orientar y asesorar a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.
6	Detectar situaciones que afectan el rendimiento de los colaboradores y brindar acompañamiento para mejorar el rendimiento.
7	Apoyar como mediador en las situaciones de conflictos laborales menores internos.
8	Realizar trámites ante el IESS y Ministerio del Trabajo en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional
9	Elaborar un diagnóstico socioeconómico de los colaboradores que ingresan a la compañía.
10	Establecer estrategias de inclusión y adaptación de colaboradores con discapacidad.

4.10. Marco legal

4.10.1. Organización Internacional de Trabajo (OIT)

La OIT (2022) a través del convenio 100 pretende corregir la discriminación salarial y además busca igualar la remuneración, lo que ayuda a la prevención de riesgos psicosociales, es decir, el convenio ofrece estrategias.

4.10.2. Organización Mundial de la Salud (OMS)

La OMS en su plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030 “insiste en la necesidad de adoptar un enfoque que comprende toda la vida y en aplicar medidas para promover la salud mental y el bienestar de todos, entre las personas de riesgo y garantizar la cobertura universal de la atención de la salud mental”.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

1859 4.10.3. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (1986) en el decreto ejecutivo 2393 en el registro oficial 565, en el Art. 3, numeral 4 donde busca mejorar el clima laboral y de manera especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales en el trabajo que le corresponde al Ministerio.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art.33, establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. En otras palabras, el estado es el encargado de “garantizar a los trabajadores el completo respeto de su dignidad, una vida decorosa, remuneración y retribuciones justas, con un ambiente laboral saludables y libremente escogido o aceptado”.

Además, en la Resolución No. CNIG-ST-2023-008, reglamento aprobado el 14 de enero de 2024, que constituye como una herramienta documental que “define medidas para la correcta prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, además de fomentar ambientes de trabajo seguros y saludables para servidoras(es) trabajadores y partes interesadas, de tal forma que cumpla la normativa legal vigente en materia de Seguridad Ocupacional”.

5. Metodología

5.1. Área de estudio

Hillary Nature Resort & Spa, se encuentra ubicado en el Km 1 vía a Alamor, en el cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador, es uno de los hoteles más prestigiosos de la cadena hotelera del país. Este resort comprende 360 hectáreas y ha sido galardonado en múltiples ocasiones, uno de los premios es “Ecuador's Leading Resort” en los World Travel Awards 2021, por tercera vez. Combina el entorno natural con un diseño vanguardista, ofreciendo una amplia variedad de colores, sabores, tranquilidad y riqueza natural que satisface los gustos más rigurosos.

El resort ofrece una serie de actividades y servicios, incluyendo hospedaje todo incluido, restaurantes, bares, piscinas, un parque acuático, un zoológico, spa y deportes extremos como caminatas, ciclismo de montaña, canopy, slackline, rappel, pesca deportiva, puentes colgantes, cuerdas dobles, trepaderas de sogas y lianas. La empresa cuenta con 186 empleados en total, de las áreas operacionales y administrativas.

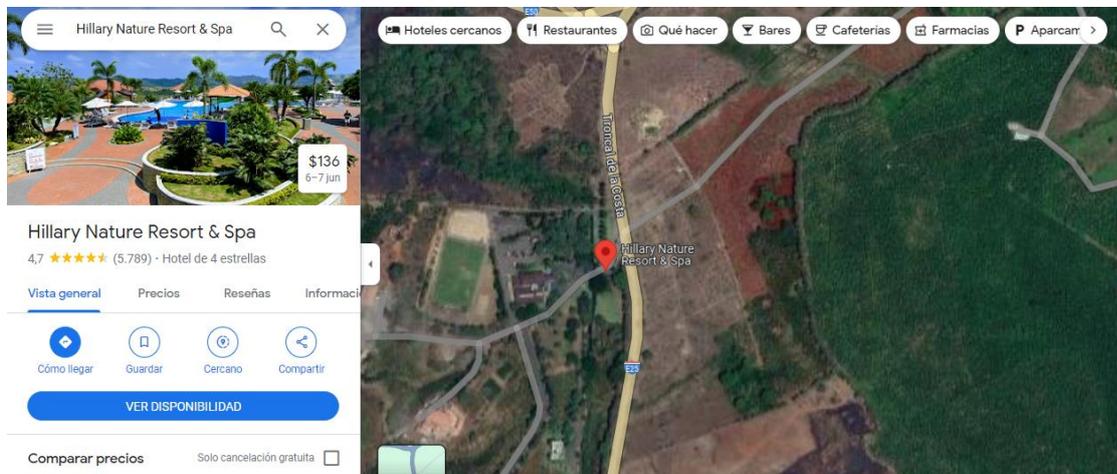


Figura 2. Hillary Nature Resort & Spa. Obtenido de Google Maps, 2024

5.2. Procedimiento

5.2.1. Enfoque metodológico

Para el llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos (historias y experiencias personales) y cuantitativos (tendencias, estadísticas), resultando un enfoque más completo y sólido” (Ortega, 2023).

Según Hernández (2014) “el propósito de la investigación de tipo mixto no es tomar el lugar de la investigación cualitativa ni cuantitativa sino ocupar fortalezas de ambas combinando y tratando de reducir sus debilidades más altas” (p.78).

Finalmente, en esta investigación este enfoque permitió recopilar la información y datos necesarios para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos.

5.2.2. Método

La presente investigación se enmarcó en el método deductivo – inductivo, ya que a través de él se pudo comprender de manera amplia y completa todos los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de comidas y bebidas de “Hillary Nature Resort & Spa”, además éste método permitió desarrollar estrategias para prevenir y abordar estos riesgos.

Tal como lo señalan López y Ramos (2021) “la inducción y la deducción se complementan en el proceso del conocimiento y la investigación científica, en el que a partir de numerosos casos particulares se llega a generalizaciones, esto se convierte en el punto de partida para confirmar o inferir formulaciones teóricas”.

5.2.3. Técnicas e instrumentos

Para cumplir con el primer objetivo específico que consistió en “identificar los riesgos psicosociales (RP) presentes en los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa”, se utilizaron encuestas FPSICO 4.0, aplicadas a 63 trabajadores, y cuyo procedimiento de aplicación se establece en la NTP 926 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, está constituida por 89 preguntas distribuidas en 9 factores de riesgo. Esta encuesta “es una herramienta psicosocial de evaluación y está diseñada para conocer aspectos sobre las condiciones psicosociales en una empresa y ofrece información para implementar medidas” (Lam, 2020)

En la interpretación de resultados el método se ha creado para obtener valoraciones de los grupos de trabajadores, los niveles de riesgo se representan por colores, tal como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2.

Representación gráfica de niveles de riesgo FPSICO versión 4.0

Nivel de riesgo	Color
Situación adecuada	Verde
Riesgo moderado	Amarillo
Riesgo elevado	Naranja
Riesgo muy elevado	Rojo

En lo que respecta al segundo objetivo específico “determinar los efectos de los RP en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Resort & Spa”, se realizó la técnica de los grupos focales, cuyo instrumento fue la guía de preguntas



abiertas. “Es una herramienta para recoger información de tipo cualitativo de un grupo de personas seleccionadas y se lleva a cabo de forma presencial” (Rodas & Pacheco, 2020).

Mediante estos grupos se obtuvo información importante para el desarrollo de la investigación, las sesiones fueron grabadas y transcritas para luego llevar un análisis de la información.

Finalmente, para dar cumplimiento al tercer objetivo específico “proponer un plan de intervención desde el enfoque de Trabajo Social, con estrategias para prevenir RP en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Resort & Spa”, en base a los resultados obtenidos a través de las técnicas de recolección de información en la encuesta y grupos focales, como instrumento se utilizó la propuesta del plan de intervención, que incluyó actividades dirigidas a reducir los RP y mejorar la calidad de vida personal y laboral de los empleados.

5.2.4. Unidad de estudio

5.2.4.1. Población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores del Hillary Nature Resort & Spa, en total con 186 empleados de las diferentes áreas del hotel. El área de alimentos y bebidas cuenta con 63 trabajadores.

“La población se refiere al conjunto total de individuos o elementos que poseen ciertas características comunes y sobre los cuales se desea hacer inferencias” (Cohen & Rojas, 2020).

5.2.4.2. Muestra y tamaño de la muestra

Para realizar un análisis detallado y obtener datos precisos, se seleccionó una muestra representativa de la población del área de alimentos y bebidas, la cual se determinó mediante un muestreo aleatorio simple asegurando que cada trabajador tenga la misma posibilidad de ser seleccionado. De los 63 trabajadores activos, se obtuvo una muestra de 35 empleados, número suficiente para obtener resultados representativos y confiables.

5.2.4.3. Criterios de inclusión

- Empleados que se encuentren laborando actualmnete en el área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa.
- Trabajadores que tengan al menos 6 meses de antigüedad en la empresa.
- Personal que acpetó participar de manera voluntaria en la encuesta y en grupos focales, proporcionando su consentimiento informado.

5.2.4.4. Criterios de exclusión

- Trabajadores con menos de 6 meses de antigüedad dentro de la empresa.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

- Empleados con periodos de licencia ya sea por enfermedad, maternidad, etc. Que no se encuentren laborando actualmente.
- Personal que no deseo participar en la investigación ni proporcionaron su consentimiento informado.

5.2.5. *Procesamiento de los datos obtenidos*

El procesamiento y análisis de datos se realizaron de acuerdo con cada uno de los objetivos específicos de la investigación, utilizando herramientas y técnicas adecuadas.

Los datos recopilados mediante la encuesta se procesaron utilizando el análisis estadístico Microsoft Excel. Se presentaron tablas con frecuencias y el porcentajes de cada una de las preguntas, y también su respectivo análisis e interpretación. Este método permitió identificar los RP más prevalentes y comprender su distribución entre los empleados.

Además, con la información obtenida de los grupos focales se realizó un análisis de las respuestas, identificando principales temas y patrones. Esto permitió interpretar las vivencias y apreciaciones de los trabajadores sobre la influencia de los RP en su desempeño laboral.

Por último, se integraron hallazgos de los análisis cuantitativos y cualitativos. Identificando áreas que requieren mejora y necesidades de los empleados. De esta manera se logró desarrollar estrategias de intervención específicas.

6. Resultados

En este apartado se presentan los resultados de acuerdo con los objetivos específicos planteados. Primero, se describen los riesgos psicosociales identificados en los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Seguido de los efectos de estos riesgos en el desempeño laboral de los empleados. Estos resultados brindan una comprensión clara de la problemática estudiada y ofrecen una base sólida para la creación de estrategias de intervención que sean efectivas.

6.1. Encuesta FPSICO 4.0

Factor de riesgo: Tiempo de Trabajo

Tabla 3

1. ¿Trabajas los sábados?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	31	88,6
Válido A menudo	2	5,7
Válido A veces	2	5,7
Válido Nunca o casi nunca	0	0
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la tabla 3 se evidencia que una gran mayoría de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa trabajan los sábados con una alta frecuencia. El 88.6% de los encuestados indicaron que trabajan “siempre o casi siempre” los sábados, mientras que el 5.7% lo hace “a menudo” y otro 5.7% “a veces”. No hubo ningún empleado que respondiera “nunca o casi nunca”.

Estos resultados señalan que el trabajo en los días sábados es una norma de la empresa. Este factor puede influir en la salud y bienestar de los empleados afectando su vida laboral y personal al verse expuestos al estrés y agotamiento. Este trabajo podría estar relacionada con la industria hotelera que requiere operación todos los días para satisfacer a los clientes.

Tabla 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	30	85,7
Válido A menudo	3	8,6
Válido A veces	2	5,7
Válido Nunca o casi nunca	0	0
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 4 muestra que una gran mayoría de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa también trabajan los domingos y festivos. En particular, el 85.7% de los encuestados indicaron que trabajan “siempre o casi siempre” en estos días, mientras que el 8.6% trabaja “a menudo” y el 5.7% “a veces”. Ningún empleado respondió “nunca o casi nunca”.

Al igual que el trabajo en los días sábados, trabajar los domingos y días festivos podría afectar al empleador debido al estrés y agotamiento, y puede verse reflejado en el bienestar general y desempeño laboral.

Tabla 5

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivo)?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	13	37,1
Válido A menudo	13	37,1
Válido A veces	9	25,8
Válido Nunca o casi nunca	0	0
Total	62	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 5 muestra las respuestas sobre la disponibilidad de al menos 48 horas continuas de descanso a lo largo de una semana entre los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 37.1% de los empleados dispone “siempre o casi siempre” de 48 horas consecutivas de descanso. Otro 37.1% de los empleados respondió que “a menudo” tienen este periodo de descanso. El 25.8% de los empleados indicó que “a veces” disponen de este tiempo de descanso y ningún empleado reportó “nunca o casi nunca” disponer de 48 horas consecutivas de descanso.

Estos resultados señalan que, aunque una gran parte de empleados (74.2%) tiene regularmente de periodos de descanso de 48 horas consecutivas, otra parte considerable (25.8%) solo ocasionalmente tiene acceso al descanso. La falta de descanso adecuado y continuo puede generar agotamiento y niveles de estrés más altos, influyendo de manera negativa tanto en la salud física como mental de los empleados.

1859 **Tabla 6**

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	5	14,3
	A menudo	3	8,6
	A veces	7	20
	Nunca o casi nunca	20	57,1
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 6 presenta los resultados sobre la compatibilidad del horario laboral con el tiempo libre de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Solo el 14.3% de los empleados “siempre o casi siempre” pueden compaginar su tiempo libre con el de su familia y amigos, mientras que el 8.6% lo hace “a menudo”. Un 20.0% de los encuestados indicó que “a veces” logran esta compatibilidad. Sin embargo, una mayoría significativa del 57.1% respondió que “nunca o casi nunca” pueden armonizar su horario laboral con su tiempo libre.

Los datos indican que una gran parte de los empleados enfrenta dificultades para equilibrar su vida laboral con su vida personal, lo cual puede tener consecuencias negativas para su bienestar emocional y social, lo cual puede aumentar los niveles de estrés y disminuir la satisfacción laboral, afectando tanto la vida personal como el rendimiento en el trabajo.

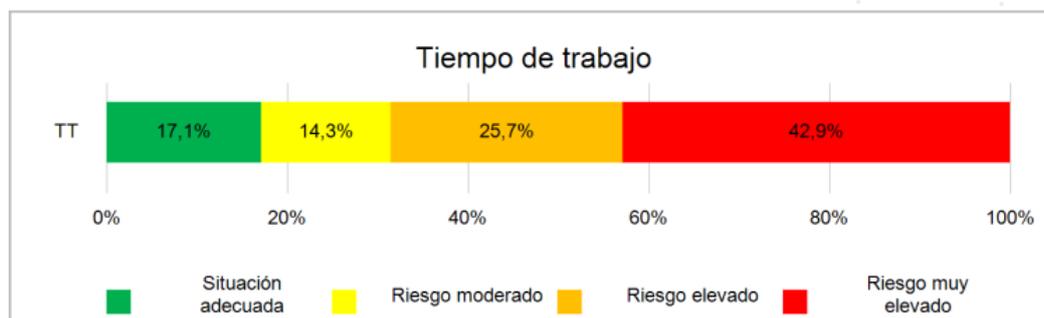


Figura 3. Perfil Valorativo del Tiempo de Trabajo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 3 presenta el perfil valorativo del tiempo de trabajo, mostrando cómo se distribuyen los diferentes niveles de riesgo entre los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Según los resultados, el 17.1% de los empleados se encuentra en una situación adecuada en términos de tiempo de trabajo. Un 14.3% se sitúa en un nivel de riesgo moderado, mientras que un 25.7% enfrenta un riesgo elevado. El 42.9% de los empleados está en un nivel de riesgo muy elevado, lo que indica una necesidad urgente de intervención.

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	5	9	15

Figura 4. Tiempo de trabajo - Número de trabajadores por cada nivel de riesgo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 5 detalla el número de trabajadores en cada nivel de riesgo relacionado con el tiempo de trabajo. De los 35 empleados encuestados, 6 están en una situación adecuada, 5 enfrentan un riesgo moderado, 9 se encuentran en un riesgo elevado, y 15 están en un riesgo muy elevado. Esto señala que casi la mitad de los empleados están expuestos a riesgos muy elevados, lo cual es preocupante y requiere atención inmediata para mejorar sus condiciones laborales.

Por lo tanto, según los datos de las Figuras 4 y 5 es evidente que las actuales condiciones laborales no están proporcionando un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Estos niveles de riesgo pueden llevar a problemas de salud entre ellos el estrés y una disminución en el rendimiento laboral.

La gestión del resort debe realizar la implementación de medidas que mitiguen estos riesgos, como la redistribución de horarios, turnos rotativos y la introducción de descansos más frecuentes podrían ayudar a reducir ese riesgo. Además, proporcionar programas de apoyo y bienestar puede contribuir a mejorar la satisfacción y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Factor de riesgo: Carga de Trabajo

Tabla 7

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	9	25,71
Válido A menudo	14	40
Válido A veces	12	34,3
Válido Nunca o casi nunca	0	0
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 7 presenta los resultados sobre si el tiempo disponible para realizar el trabajo es suficiente y adecuado entre los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. El 25.7% de los empleados siente que “siempre o casi siempre” disponen de tiempo suficiente y adecuado para realizar su trabajo. El 40.0% de los empleados indica que “a

menudo”, mientras que el 34.3% menciona que “a veces”. Ningún empleado respondió que “nunca o casi nunca” tienen tiempo suficiente.

Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los empleados (65.7%) consideran que tienen tiempo adecuado para realizar sus tareas, un tercio de los empleados (34.3%) experimenta ocasionalmente una insuficiencia de tiempo. Esto puede generar consecuencias negativas tanto en la salud como en lo laboral.

Tabla 8

24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	9	25,7
	A menudo	6	17,1
	A veces	20	57,2
	Nunca o casi nunca	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 8 muestra los resultados sobre si la ejecución de las tareas impone a los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa trabajar con rapidez. Los datos indican que el 25.7% de los empleados consideran que “siempre o casi siempre” deben trabajar rápidamente. El 17.1% mencionó que “a menudo” deben hacerlo, mientras que la mayoría, el 57.2%, respondió que “a veces” se ven obligados a trabajar con rapidez. Ningún empleado indicó que “nunca o casi nunca” se les impone trabajar rápidamente.

Esto señala que la necesidad de trabajar con rapidez es una experiencia común entre los empleados, con una mayoría significativa expuesta a esta presión al menos ocasionalmente, ocasionando estrés y afectando la calidad del trabajo, así como su bienestar general.

Tabla 9

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	10	28,6
	A menudo	10	28,6
	A veces	15	42,8
	Nunca o casi nunca	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 9 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben acelerar su ritmo de trabajo. Los datos revelan que el 28.6% de los empleados afirmaron que “siempre o casi siempre” deben hacerlo, mientras



1859 que otro porcentaje igual indicó que esto ocurre “a menudo”. Además, el 42.8% de los empleados mencionó “a veces”. No hubo respuestas indicando “nunca o casi nunca”.

Se evidencia que la gran mayoría de los empleados (71.4%) se ve obligada a acelerar su ritmo de trabajo ocasionalmente, lo que puede indicar una carga de trabajo elevada y demandas laborales exigentes y puede contribuir a niveles elevados de estrés y fatiga, afectando negativamente al empleado.

Tabla 10

21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	7	20
	A menudo	5	14,3
	A veces	20	57,1
	Nunca o casi nunca	3	8,6
	Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 10 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben mantener una exclusiva atención en su trabajo, impidiéndoles hablar, desplazarse o pensar en cosas ajenas a su tarea. El 20.0% de los empleados deben mantener esta atención “siempre o casi siempre”, mientras que el 14.3% lo hace “a menudo”. La mayoría de los empleados, el 57.1%, indicó que “a veces” deben mantener esta atención exclusiva, y el 8.6% respondió que “nunca o casi nunca” deben hacerlo.

Esto sugiere que mantener una exclusiva atención en el trabajo es una exigencia común para los empleados, con un 34.3% de ellos sintiendo esta presión con alta frecuencia (“siempre o casi siempre” y “a menudo”). La necesidad de una atención constante puede generar estrés y fatiga mental, afectando la salud y el bienestar de los empleados.

Tabla 11

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy alta	12	34,3
	Alta	15	42,9
	Media	3	8,6
	Baja	5	14,2
	Muy baja	0	0
	Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 11 muestra cómo los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa consideran la atención que deben mantener para realizar su trabajo. Los resultados indican que el 34.3% de los empleados perciben que deben mantener una atención “muy alta”, mientras que el 42.9% considera que su atención debe ser “alta”. Un 8.6% de los empleados menciona que su nivel de atención es “medio”, y el 14.2% considera que es “baja”. Ningún empleado indicó que su atención es “muy baja”.

En general la mayoría de los empleados (77.2%) siente que debe mantener un alto nivel de atención en su trabajo, esto puede contribuir a la fatiga mental y al estrés, afectando negativamente la salud y el rendimiento laboral de los empleados.

Tabla 12

27. ¿Debes atender a varias tareas el mismo tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	6	17,1
Válido A menudo	4	11,4
Válido A veces	20	57,1
Válido Nunca o casi nunca	5	14,4
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 12 detalla la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben atender a varias tareas al mismo tiempo. Los resultados indican que el 17.1% de los empleados deben hacerlo “siempre o casi siempre”, mientras que el 11.4% lo hace “a menudo”. La mayoría, el 57.1%, indicó que “a veces” deben atender a múltiples tareas simultáneamente, y el 14.4% respondió que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Según los datos, las múltiples tareas es algo común en el trabajo de estos empleados, con un 28.5% enfrentando esta demanda con alta frecuencia. Lo cual puede aumentar la carga cognitiva y el estrés, afectando negativamente al empleado y por ende a la empresa.

Tabla 13

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	6	14,3
Válido A menudo	0	0
Válido A veces	22	62,9
Válido Nunca o casi nunca	8	22,8
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 13 se presenta los resultados sobre la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben interrumpir su tarea actual para realizar otra no prevista. Los datos indican que el 14.3% de los empleados “siempre o casi siempre” deben interrumpir su tarea para realizar otra no prevista. El 62.9% mencionó que esto ocurre “a veces”, mientras que el 22.8% respondió que “nunca o casi nunca” tienen que interrumpir su tarea.

La interrupción de tareas para realizar otra es común entre los empleados, con una mayoría 77.2% enfrentando esta situación al menos ocasionalmente. Debido a esto se puede generar estrés y dificultad de concentración, afectando la productividad y la calidad del trabajo.

Tabla 14

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	5	14,3
	A menudo	5	14,3
	A veces	20	57,1
	Nunca o casi nunca	5	14,3
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 14 se evidencia cómo las interrupciones afectan la ejecución del trabajo entre los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los datos indican que el 14.3% de los empleados consideran que las interrupciones alteran seriamente su trabajo “siempre o casi siempre”, mientras que otro 14.3% siente que esto ocurre “a menudo”. La mayoría, el 57.1%, indica que “a veces”, y otro 14.3% menciona que “nunca o casi nunca” se ven seriamente afectados por las interrupciones.

El impacto de las interrupciones varía entre los empleados. Para un tercio de ellos (28.6%), alteran su trabajo con frecuencia, lo que puede llevar a una disminución en la productividad y aumento en el estrés laboral.

Tabla 15

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	8	22,9
	A menudo	8	22,9
	A veces	18	51,4
	Nunca o casi nunca	1	2,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 15 muestra la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la irregularidad e imprevisibilidad de la cantidad de trabajo que tienen. Los resultados indican que el 22.9% de los empleados sienten que la cantidad de trabajo es “siempre o casi siempre” irregular e imprevisible, y otro 22.9% menciona que esto ocurre “a menudo”. La mayoría, el 51.4%, señala que “a veces” enfrentan esta situación, mientras que solo el 2.8% indica que “nunca o casi nunca” tienen una cantidad de trabajo irregular e imprevisible.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los empleados (45.8%) experimenta frecuentemente una carga de trabajo irregular e imprevisible, lo cual puede contribuir a un aumento del estrés y la dificultad para planificar y organizar su tiempo de manera efectiva.

Tabla 16

4. ¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre o casi siempre	7	20
Válido A menudo	6	17,1
A veces	13	37,1
Nunca o casi nunca	9	25,8
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 16 presenta la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarse trabajo a casa. Los resultados muestran que el 20.0% de los empleados “siempre o casi siempre” deben extender su horario laboral, mientras que el 17.1% lo hace “a menudo”. El 37.1% menciona que esto ocurre “a veces”, y el 25.8% indica que “nunca o casi nunca” tiene que trabajar más allá de su horario normal.

Una parte significativa de los empleados (37.1%) se ve obligada a trabajar más allá de su horario regular con cierta frecuencia, lo que puede incrementar los niveles de estrés y afectar negativamente su equilibrio entre la vida laboral y personal. El hecho de que un 62.9% de los empleados “a veces” o “nunca o casi nunca” tengan que trabajar más tiempo indica que, si bien las extensiones de horario no son constantes para todos, siguen siendo una realidad para una parte considerable del personal.

Tabla 17

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excesiva	9	25,7
	Elevada	6	17,1
	Adecuada	20	57,2
	Escasa	0	0
	Muy escasa	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 17 presenta las respuestas de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la cantidad de trabajo que tienen. Los resultados indican que el 25.7% de los empleados consideran que su carga de trabajo es “excesiva”, mientras que el 17.1% la describe como “elevada”. La mayoría, el 57.2% señala que es “adecuada”. Ningún empleado calificó su carga de trabajo como “escasa” o “muy escasa”.

Los resultados sugieren que aunque más de la mitad de los empleados consideran su carga de trabajo adecuada, un 42.8% de ellos siente que su carga de trabajo es excesiva o elevada. Esto puede contribuir al estrés y afectar negativamente el bienestar y la productividad de los empleados.

Tabla 18

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	3	8,6
	A menudo	5	14,3
	A veces	13	37,1
	Nunca o casi nunca	14	40
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 18 se presentan los resultados acerca de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la dificultad de su trabajo. Indicando que el 8.6% de los empleados consideran que su trabajo es “siempre o casi siempre” complicado o difícil, mientras que el 14.3% considera que “a menudo”. El 37.1% de los empleados menciona que “a veces” es complicado o difícil, y la mayoría el 40.0% indica que “nunca o casi nunca”.

Estos resultados sugieren que aunque una mayoría de los empleados no encuentra su trabajo complicado o difícil, una parte significativa encuentra algún nivel de dificultad en su trabajo, ya sea ocasionalmente o con mayor frecuencia. Lo que puede estar asociada a la

1859 complejidad de las tareas, la falta de recursos adecuados o la necesidad de habilidades específicas.

Tabla 19

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	4	11,4
	A menudo	5	14,3
	A veces	15	42,9
	Nunca o casi nunca	11	31,4
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 19 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitan pedir consejo o ayuda a alguien. El 11.4% de los empleados mencionan que “siempre o casi siempre” lo hace, mientras que el 14.3% indica que “a menudo”. El 42.9% de los empleados señala que “a veces” deben pedir consejo o ayuda, y el 31.4% señala que “nunca o casi nunca” tienen que hacerlo.

Los datos demuestran que un número considerable de empleados (68.6%) necesita pedir consejo o ayuda para realizar tareas difíciles al menos ocasionalmente. Esto puede ser indicativo de la complejidad de las tareas o de la falta de formación y recursos adecuados.

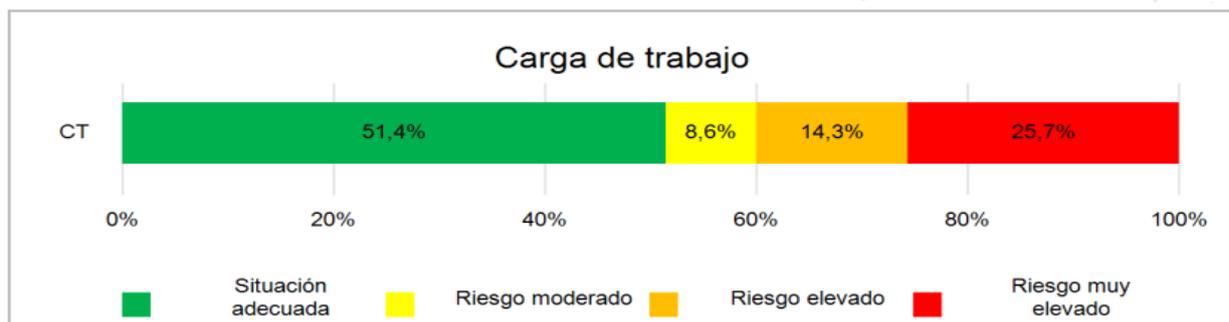


Figura 5. Perfil Valorativo de la Carga de Trabajo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 5 presenta el perfil valorativo de la carga de trabajo de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Según los resultados, el 51.4% que constituye la mayoría de los empleados se encuentra en una situación adecuada en cuanto a carga de trabajo. Un 8.6% está en un nivel de riesgo moderado, el 14.3% enfrenta un riesgo elevado, y el 25.7% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado. Esto indica que, aunque la

1859 mitad de los empleados consideran que su carga de trabajo es adecuada, una parte significativa enfrenta niveles de riesgo elevados.

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
18	3	5	9

Figura 6. Trabajadores según el nivel de riesgo de la carga de trabajo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 6 detalla el número de trabajadores en cada nivel de riesgo asociado con la carga de trabajo. De los 35 empleados encuestados, 18 se encuentran en situación adecuada, 3 enfrentan un riesgo moderado, 5 se encuentran en riesgo elevado, y 9 están en riesgo muy elevado. A pesar que una mayoría de empleados están en una situación adecuada, hay una cantidad representativa de empleados que están expuestos a niveles de riesgo que pueden afectar su bienestar y desempeño laboral.

Los datos de las Figuras 5 y 6 sugieren que la situación general puede parecer manejable, pero hay grupos más pequeños de empleados que están en riesgo de sufrir de sobrecarga laboral.

Para mejorar esta situación, es importante que la gestión del resort evalúe y ajuste la distribución de las tareas y la carga de trabajo de manera igual, además proporcionar apoyo adicional durante los periodos de alta demanda puede ayudar a disminuir el estrés laboral, mejorando el bienestar general de los empleados y su satisfacción.

Factor de riesgo: Demandas psicológicas

Tabla 20

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	22	62,9
	A menudo	3	8,6
	A veces	8	22,9
	Nunca o casi nunca	2	5,6
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 20 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben aprender cosas o métodos nuevos en su trabajo. Los resultados indican que el 62.9% de los empleados deben hacerlo “siempre o casi siempre”, mientras que el 8.6% lo hace “a menudo”. El 22.9% de los empleados señala que “a veces”, y solo el 5.6% indica que “nunca o casi nunca” se encuentra en esta situación.

Los resultados evidencian que la mayoría de los empleados se encuentran en un entorno laboral dinámico que requiere constante aprendizaje y adaptación. Lo cual puede ser positivo para el desarrollo profesional, pero también puede incrementar las demandas psicológicas, ocasionando estrés si no se trata adecuadamente.

Tabla 21

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	21	60
	A menudo	1	2,9
	A veces	11	31,4
	Nunca o casi nunca	2	5,7
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 21 presenta los resultados acerca de la frecuencia con la que los empleados deben adaptarse a nuevas situaciones en su trabajo. Los resultados indican que el 60.0% de los empleados deben hacerlo “siempre o casi siempre”, mientras que el 2.9% lo hace “a menudo”. El 31.4% de los empleados menciona que “a veces”, y solo el 5.7% indica que “nunca o casi nunca” se enfrenta a esta necesidad.

Los datos señalados reflejan que la mayoría de los empleados trabaja en un entorno que requiere adaptabilidad y flexibilidad constantes. La necesidad de adaptarse frecuentemente a nuevas situaciones puede ser una fuente significativa de requerimientos psicológicos, que pueden contribuir al estrés.

Tabla 22

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	25	71,4
	A menudo	2	5,7
	A veces	7	20
	Nunca o casi nunca	1	2,9
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 22 se evidencia la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben tomar iniciativas en su trabajo. Indicando que el 71.4% de los empleados deben hacerlo “siempre o casi siempre”, mientras que el 5.7% lo hace “a menudo”. El 20.0% de los empleados menciona que “a veces” deben tomar iniciativas, y solo el 2.9% indica que “nunca o casi nunca”.

Estos resultados indican que los empleados en gran parte se encuentra en un entorno laboral que requiere proactividad y toma de decisiones constante, esto puede ser beneficioso para el desarrollo profesional y el sentido de responsabilidad, pero también puede contribuir a la presencia de estrés.

Tabla 23

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	26	74,3
	A menudo	6	17,1
	A veces	3	8,6
	Nunca o casi nunca	0	0
Total		62	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 23 presenta la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben tener buena memoria para realizar su trabajo. Los resultados indican que el 74.3% de los empleados deben tener buena memoria “siempre o casi siempre”, mientras que el 17.1% lo hace “a menudo”. El 8.6% de los empleados menciona que “a veces” necesitan tener buena memoria, y ninguno indicó que “nunca o casi nunca” se encuentra en esta situación.

La mayor cantidad de empleados trabaja en un entorno que requiere una excelente capacidad de memoria de manera constante, lo cual puede ser desafiante y estresante si no se le da el tratamiento adecuado, por otra parte puede contribuir al desarrollo cognitivo y profesional de los empleados.

Tabla 24

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	25	71,4
	A menudo	3	8,6
	A veces	5	14,3
	Nunca o casi nunca	2	5,7
Total		62	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 24 presenta la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben ser creativos en su trabajo. Los resultados indican que el 71.4% de los empleados necesitan ser creativos “siempre o casi siempre”, mientras que el 8.6%

lo hace “a menudo”. El 14.3% de los empleados menciona que “a veces” se requiere creatividad, y el 5.7% indica que “nunca o casi nunca” necesita ser creativo.

Estos resultados revelan que la mayoría trabajan en un entorno que demanda altos niveles de creatividad de manera constante, indicando que puede ser estimulante y positivo para el desarrollo profesional, pero también puede generar presión psicológica.

Tabla 25

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	21	60
	A menudo	1	2,9
	A veces	10	28,6
	Nunca o casi nunca	3	8,5
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 25 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben tratar directamente con personas que no están empleadas en su trabajo, como clientes o pacientes. Los resultados indican que el 60.0% de los empleados necesitan tratar con estas personas “siempre o casi siempre”, mientras que el 2.9% lo hace “a menudo”. El 28.6% de los empleados menciona que “a veces” necesitan interactuar con personas externas, y el 8.5% indica que “nunca o casi nunca” tiene esta necesidad.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados están en roles que requieren una interacción frecuente con personas externas, lo que puede aumentar las demandas psicológicas debido a la necesidad de mantener altos estándares de servicio y comunicación. Si bien esta interacción puede ser enriquecedora y desarrollar habilidades interpersonales, también puede generar estrés si no se gestiona adecuadamente.

Tabla 26

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	53	77,1
	A menudo	0	0
	A veces	6	17,1
	Nunca o casi nunca	1	2,9
	No tengo, no trato	1	2,9
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 26 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben ocultar sus emociones y sentimientos ante sus superiores jerárquicos. Los resultados indican que el 77.1% de los empleados “siempre o casi siempre” ocultan sus emociones, mientras que el 17.1% lo hace “a veces”. Solo el 2.9% de los empleados menciona que “nunca o casi nunca” ocultan sus emociones, y otro 2.9% indicó que no tienen trato con superiores jerárquicos.

Estos resultados sugieren que una gran mayoría de los empleados siente la necesidad de ocultar sus emociones frente a sus superiores, lo que puede generar una carga emocional significativa y contribuir al estrés laboral. La falta de expresión emocional puede afectar negativamente el bienestar psicológico de los empleados y su satisfacción laboral.

Tabla 27

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	26	74,3
	A menudo	1	2,9
	A veces	1	2,9
	Nunca o casi nunca	7	19,9
	No tengo, no trato	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 27 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben ocultar sus emociones y sentimientos ante sus subordinados. Los resultados indican que el 74.3% de los empleados “siempre o casi siempre” ocultan sus emociones, mientras que el 2.9% lo hace “a menudo” y otro 2.9% “a veces”. El 19.9% de los empleados menciona que “nunca o casi nunca” ocultan sus emociones, y ninguno indicó que no tiene trato con subordinados.

Estos resultados sugieren que una gran mayoría de los empleados siente la necesidad de ocultar sus emociones frente a sus subordinados, lo que puede generar una carga emocional significativa y contribuir al estrés laboral. La necesidad de mantener una fachada emocional puede afectar negativamente el bienestar psicológico de los empleados y su capacidad para liderar de manera efectiva.

1859 **Tabla 28**

34c. En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	24	68,6
	A menudo	1	2,9
	A veces	7	20
	Nunca o casi nunca	2	5,7
	No tengo, no trato	1	2,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 28 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben ocultar sus emociones y sentimientos ante sus compañeros de trabajo. Los resultados indican que el 68.6% de los empleados “siempre o casi siempre” ocultan sus emociones, mientras que el 2.9% lo hace “a menudo”. El 20.0% menciona que “a veces” ocultan sus emociones, y el 5.7% indica que “nunca o casi nunca” lo hacen. Además, el 2.8% de los empleados señala que no tiene trato con compañeros de trabajo.

Estos resultados revelan que la mayoría de los empleados sienten que tienen que ocultar sus emociones delante de sus compañeros, lo que puede generar una carga emocional significativa y contribuir al estrés laboral. La necesidad de ocultamiento emocional constante puede afectar negativamente su aspecto psicológico y su capacidad para interactuar de manera auténtica y efectiva con sus compañeros.

Tabla 29

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros alumnos, pacientes...)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	23	65,7
	A menudo	1	2,9
	A veces	5	14,3
	Nunca o casi nunca	6	17,1
	No tengo, no trato	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 29 detalla los resultados acerca de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa que deben ocultar sus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la empresa, como clientes o pasajeros. Los resultados indican que el 65.7% de los empleados “siempre o casi siempre” lo hacen, mientras que el 2.9%

1859 señala que “a menudo”. El 14.3% menciona que “a veces” ocultan sus emociones, y el 17.1% indica que “nunca o casi nunca” necesitan hacerlo.

La mayoría de los empleados consideran que deben ocultar sus emociones frente a otras personas, lo que puede generar una carga emocional considerable y contribuir al estrés laboral, esto puede afectar de manera negativa al bienestar psicológico y su capacidad para brindar un servicio auténtico y de calidad.

Tabla 30

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estas expuesta/o a situaciones que te afectan emocionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Siempre o casi siempre	19	54,3
	A menudo	4	11,4
	A veces	9	25,7
	Nunca o casi nunca	3	8,6
Total	62	100%	

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 30 presenta la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa están expuestos a situaciones que les afectan emocionalmente debido al tipo de trabajo que realizan. El 54.3% menciona que “siempre o casi siempre”, el 11.4% lo está “a menudo”. El 25.7% señala que “a veces” se encuentran en tales situaciones, y solo el 8.6% indica que “nunca o casi nunca” están expuestos a estas condiciones.

Según los resultados la mayor parte de los empleados está expuesto a situaciones que afectan su estado emocional de manera regular, lo que puede llevar al agotamiento emocional y disminuir la satisfacción laboral.

Tabla 31

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Siempre o casi siempre	15	42,9
	A menudo	1	2,9
	A veces	12	34,3
	Nunca o casi nunca	7	19,9
Total	35	100%	

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 31 muestra la frecuencia con la que se espera que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa respondan a los problemas emocionales y personales de sus clientes externos. Los resultados indican que el 42.9% se encuentra “siempre

o casi siempre” en esta situación, mientras que el 2.9% lo está “a menudo”. El 34.3% de los empleados menciona que “a veces” deben dar respuesta a estos problemas, y el 19.9% indica que “nunca o casi nunca”.

Estos datos sugieren que una gran parte de los empleados está regularmente expuesta a la necesidad de manejar problemas emocionales y personales de los clientes, debido a esto se puede originar el incremento de la carga emocional y el estrés laboral, afectando negativamente a los empleados.

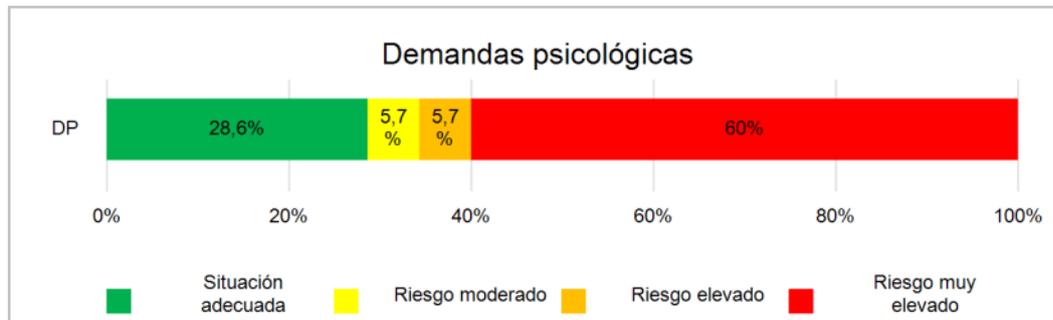


Figura 7. Perfil Valorativo de las demandas psicosociales. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 7 muestra los resultados acerca del perfil valorativo de las demandas psicológicas que enfrentan los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 28.6% de los empleados se encuentran en una situación adecuada. Un 5.7% está en un nivel de riesgo moderado, otro 5.7% enfrenta un riesgo elevado, y el 60% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado. Esto indica que una mayoría enfrenta demandas psicológicas muy elevadas, lo que puede ocasionar un impacto considerable en su bienestar y rendimiento laboral.

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	2	2	21

Figura 8. Número de trabajadores en el nivel de riesgo de las demandas psicosociales. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 8 detalla el número de trabajadores en cada nivel de riesgo relacionado con las demandas psicológicas. De los 35 empleados encuestados, 10 se encuentran en una situación adecuada, 2 enfrentan un riesgo moderado, otros 2 se encuentran en un riesgo elevado, y 21 están en riesgo muy elevado. Estos resultados señalan que una parte significativa de los empleados está expuesta a niveles de riesgo muy elevados, lo cual genera preocupación y requiere atención inmediata.

El análisis indica que, aunque una minoría de empleados se encuentra en una situación adecuada, la mayoría está en riesgo elevado en cuanto a demandas psicológicas, lo que incluyen la necesidad de ocultar emociones, adaptarse a situaciones nuevas, tomar iniciativas y tratar con personas externas, y también puede generar altos niveles de estrés.

Factor de riesgo: Variedad / Contenido

Tabla 32

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	4	11,4
	A veces	6	17,1
	Bastante	25	71,5
	Mucho	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 32 presenta los resultados acerca de que si el trabajo resulta rutinario para los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Indicando que el 71.5% de los empleados considera que su trabajo es “bastante” rutinario, mientras que el 17.1% menciona que “a veces” es rutinario. Solo el 11.4% de los empleados respondió que su trabajo “no” es rutinario, y ninguno indicó que su trabajo es “mucho” rutinario.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados consideran que su trabajo es rutinario, lo que puede ocasionar una disminución en la motivación y la satisfacción laboral. La monotonía en el trabajo puede afectar negativamente el compromiso y la creatividad de los empleados.

Tabla 33

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mucho	16	45,7
	Bastante	0	0
	Poco	16	45,7
	Nada	3	8,6
Total		62	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 33 muestra datos sobre la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre si consideran que las tareas que realizan tienen sentido. El 45.7% siente que sus tareas tienen “mucho” sentido, mientras que otro 45.7%

1859 considera que tienen “poco” sentido. Un 8.6% de los empleados menciona que sus tareas no tienen “nada” de sentido, y ninguno indicó que las tareas tienen “bastante” sentido.

Se evidencia una división entre los empleados sobre la percepción del sentido de sus tareas. Mientras que casi la mitad siente que sus tareas tienen un propósito claro, la otra mitad se siente menos motivada y cuestiona la relevancia de su trabajo, lo cual puede impactar negativamente la satisfacción y el compromiso laboral.

Tabla 34

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No es muy importante	1	2,9
	Es importante	14	40
	Es muy importante	16	54,3
	No lo sé	1	2,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 34 muestra la percepción de los empleados sobre la contribución de su trabajo en el conjunto de la empresa u organización. Los resultados indican que el 54.3% de los empleados considera que su trabajo es “muy importante” para la empresa, mientras que el 40.0% siente que su trabajo es “importante”. Solo el 2.9% de los empleados considera que su trabajo “no es muy importante”, y otro 2.8% indica que “no lo sabe”.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados perciben su trabajo como una contribución significativa a la empresa, lo que puede ser un factor positivo para su motivación y compromiso laboral. Sin embargo, es importante que la gestión continúe reforzando el valor del trabajo de cada empleado y su impacto en el éxito general de la empresa para mantener altos niveles de motivación y satisfacción laboral.

Tabla 35

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tus superiores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	6	17,1
	A menudo	1	2,9
	A veces	20	57,1
	Nunca o casi nunca	8	22,9
	No tengo, no trato	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 35 muestra la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre si su trabajo es reconocido o apreciado por sus superiores.

Los resultados indican que el 17.1% de los empleados sienten que “siempre o casi siempre”, mientras que el 2.9% lo siente “a menudo”. La mayoría, siente el aprecio de su trabajo a veces, y el 22.9% indica que “nunca o casi nunca” recibe reconocimiento por parte de sus superiores.

Tabla 36

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	3	8,6
	A menudo	12	34,3
	A veces	17	48,6
	Nunca o casi nunca	3	8,5
	No tengo, no trato	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 36 se presentan los resultados acerca del reconocimiento o apreciación del trabajo por sus compañeros de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. El 8.6% de los empleados sienten que su trabajo es reconocido “siempre o casi siempre” por sus compañeros, mientras que el 34.3% lo siente “a menudo”. La mayoría, el 48.6%, señala que “a veces”, y el 8.5% indica que “nunca o casi nunca”.

Se puede observar que una parte significativa de empleados nota cierto nivel de reconocimiento de sus compañeros, pero debiendo mejorar para asegurar que el trabajo de cada empleado sea apreciado de manera más consistente. Es necesario fomentar el apoyo y reconocimiento entre compañeros para mejorar la cohesión del equipo y la satisfacción laboral general.

Tabla 37

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? El público, clientes, pasajeros alumnos, pacientes ... (si los hay)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	6	17,1
	A menudo	6	17,1
	A veces	7	20
	Nunca o casi nunca	13	37,1
	No tengo, no trato	3	8,7
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 37 detalla la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre el reconocimiento y la apreciación de su trabajo por parte del público, clientes, pasajeros, alumnos, o pacientes. Los resultados indican que el 17.1% de

1859 los empleados sienten que “siempre o casi siempre”, mientras que otro 17.1% lo siente “a menudo”. El 20.0% considera que “a veces”, y el 37.1% indica que “nunca o casi nunca” recibe reconocimiento por parte del público. Además, el 8.7% de los empleados mencionan que no tienen dicho reconocimiento ni tampoco trato con el público.

Un número considerable de empleados siente una falta de reconocimiento por parte del público, lo cual puede afectar negativamente su motivación y satisfacción laboral. Para mejorar este aspecto se debería implementar medidas que fomenten el reconocimiento y la apreciación del trabajo de los empleados por parte del público, las cuales pueden ser encuestas de satisfacción y programas de agradecimiento.

Tabla 38

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por ...? Tu familia y tus amistades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	13	37,1
	A menudo	0	0
	A veces	12	34,3
	Nunca o casi nunca	10	28,6
	No tengo, no trato	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 38 presenta los resultados acerca de la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre el reconocimiento y la apreciación de su trabajo por parte de su familia y amistades. Los cuales indican que el 37.1% de los empleados considera que “siempre o casi siempre”. El 34.3% siente que “a veces”, y el 28.6% indica que “nunca o casi nunca” recibe ese reconocimiento. Ninguno respondió “a menudo” o “no tengo, no trato”

Los resultados indican que los empleados en gran parte siente que su familia y amigos valoran su trabajo aunque existe un grupo que no lo siente de tal manera, lo que puede afectar su motivación y la satisfacción personal.

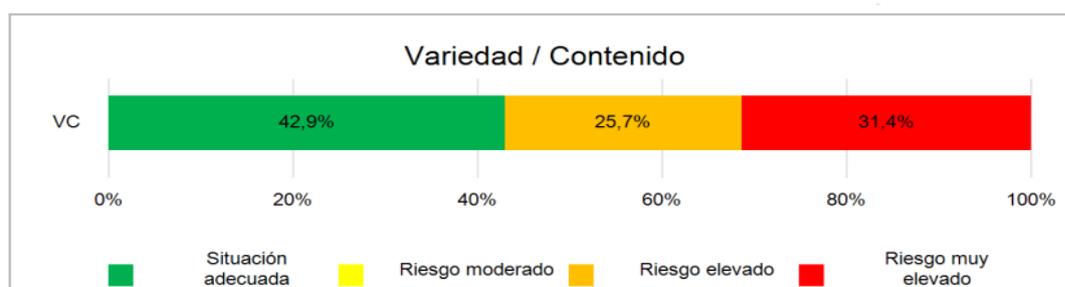


Figura 9. Perfil Valorativo de Variedad/Contenido. Elaboración propia, basado en Método FPSICO

4.0

La Figura 9 muestra el perfil valorativo de la variedad y el contenido de trabajo de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 42.9% de los empleados se encuentran en una situación adecuada. Un 25.7% enfrenta un riesgo elevado, y el 31.4% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado. No hay empleados en el nivel de riesgo moderado. Sugiriendo que un número considerable de empleados se encuentran expuestos a riesgos elevados y muy elevados acerca de la falta de variedad y contenido en su trabajo.

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	0	9	11

Figura 10. Número de trabajadores por nivel de riesgo de Variedad/Contenido. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 10 presenta el número de trabajadores en cada nivel de riesgo asociado con la variedad y el contenido del trabajo. De los 35 empleados encuestados, 15 están en una situación adecuada, 9 enfrentan un riesgo elevado, y 11 están en riesgo muy elevado. No hay empleados en el nivel de riesgo moderado. Esto indica que una parte significativa de empleados se encuentra en altos niveles de riesgo, lo cual es preocupante y requiere atención.

Los datos que presentan las figuras evidencian que, aunque una parte de los empleados se encuentra en una situación adecuada, un gran número enfrenta niveles de riesgo elevados y muy elevados, afectando negativamente la motivación, la creatividad y la satisfacción laboral de los empleados.

Factor de riesgo: Participación / Supervisión

Tabla 39

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Puedo decidir	14	40
Se me consulta	1	2,9
Sólo recibo información	17	48,6
Ninguna participación	3	8,5
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 39 muestra el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en la introducción de cambios en los equipos y materiales. Los resultados indican que el 40.0% de los empleados pueden decidir sobre estos



1859 aspectos, mientras que el 2.9% menciona que se les consulta. El 48.6% de los empleados solo recibe información, y el 8.5% indica que no tiene ninguna participación.

La falta de participación de algunos empleados puede afectar la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados.

Tabla 40

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	11	31,4
	Se me consulta	9	25,7
	Sólo recibo información	15	42,9
	Ninguna participación	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 40 muestra el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en la introducción de cambios en la manera de trabajar. Los resultados indican que el 31.4% de los empleados pueden decidir sobre estos aspectos, mientras que el 25.7% menciona que se les consulta. El 42.9% de los empleados solo recibe información, y ninguno indicó que no tiene ninguna participación.

Aunque una gran parte de empleados puede decidir o es consultado sobre cambios en la manera de trabajar, otro grupo considerable solo recibe información. Esta falta de participación puede afectar a los empleados en su motivación.

Tabla 41

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	9	25,7
	Se me consulta	2	5,7
	Sólo recibo información	12	34,3
	Ninguna participación	12	34,3
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 41 detalla el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios. Los resultados indican que el 25.7% de los empleados pueden decidir sobre estos



1859 aspectos, mientras que el 5.7% menciona que se les consulta. El 34.3% de los empleados solo recibe información, y otro 34.3% no tiene ninguna participación.

Los resultados señalan que una parte significativa de empleados solo recibe información o no tiene participación en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios. Esto puede limitar la innovación y la motivación de los empleados.

Tabla 42

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	3	8,6
	Se me consulta	4	11,4
	Sólo recibo información	24	68,6
	Ninguna participación	4	11,4
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 42 se presentan datos sobre el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo. Estos indican que solo el 8.6% pueden decidir sobre estos aspectos, mientras que el 11.4% menciona que se les consulta. La mayoría, el 68.6%, solo recibe información, y el 11.4% no participa.

Se puede notar que la mayoría de los empleados no tiene un rol activo en la reestructuración o reorganización de sus departamentos, generando sentimientos de desinterés y desconexión con la organización.

Tabla 43

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	4	11,4
	Se me consulta	1	2,9
	Sólo recibo información	30	85,7
	Ninguna participación	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

De acuerdo con la Tabla 43 acerca del nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en los cambios en la dirección o entre sus superiores, solo el 11.4% de los empleados pueden decidir sobre ello, mientras que el 2.9%

1859 menciona que se les consulta. La mayoría, el 85.7%, solo recibe información sobre los cambios, y ninguno de los empleados indicó que no tiene participación.

Según los resultados encontrados, en su mayoría los empleados no participa en los cambios de dirección o entre sus superiores, lo que puede afectar su sentido de pertenencia y motivación.

Tabla 44

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	1	2,9
	Se me consulta	2	5,7
	Sólo recibo información	14	40
	Ninguna participación	18	51,4
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 44 evidencia el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en la contratación o incorporación de nuevos empleados. En una monoría el 2.9% participa en estos aspectos, mientras que el 5.7% menciona que se les consulta. El 40% de los empleados solo recibe información, y el 51.4% no participa.

La mayoría de los empleados no tiene una participación activa en la contratación o incorporación de nuevos empleados, esto puede hacer que presente un sentimiento de aislamiento, afectando negativamente su bienestar.

Tabla 45

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Puedo decidir	2	5,7
	Se me consulta	2	5,7
	Sólo recibo información	25	71,4
	Ninguna participación	6	17,2
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 45 muestra el nivel de participación de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa en la elaboración de las normas de trabajo. Solo el 5.7% de los empleados pueden decidir, mientras que otro 5.7% menciona que se les consulta. La mayoría, el 71.4%, solo recibe información, y el 17.2% no tiene ninguna participación.

Se puede evidenciar que la mayor parte de los empleados no interviene en la elaboración de las normas de trabajo, originando sentimientos negativos en ellos.

Tabla 46

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No interviene	0	0
	Insuficiente	6	17,1
	Adecuada	29	82,9
	Excesiva	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 46 muestra la valoración de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la supervisión que su responsable inmediato ejerce en el método para realizar el trabajo. Los resultados indican que el 82.9% de los empleados considera que la supervisión es adecuada, mientras que el 17.1% la considera insuficiente. Ninguno de los empleados calificó la supervisión como excesiva o inexistente.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados percibe la supervisión de su trabajo como adecuada, lo cual es positivo para el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, una minoría que considera la supervisión insuficiente podría beneficiarse de una mayor atención y apoyo por parte de sus supervisores.

Tabla 47

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No interviene	0	0
	Insuficiente	4	11,4
	Adecuada	31	88,6
	Excesiva	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 47 muestra la valoración de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la supervisión que su responsable inmediato ejerce en la planificación del trabajo. Los resultados indican que el 88.6% de los empleados considera que la supervisión es adecuada, mientras que el 11.4% la considera insuficiente. Ninguno de los empleados calificó la supervisión como excesiva o inexistente.

Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los empleados percibe la supervisión de la planificación del trabajo como adecuada, lo cual es positivo para la eficiencia y organización del trabajo. Sin embargo, una pequeña minoría considera la supervisión insuficiente y podría beneficiarse de una mayor atención y apoyo en la planificación.

Tabla 48

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No interviene	0	0
	Insuficiente	5	14,3
	Adecuada	29	82,9
	Excesiva	1	2,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 48 muestra la valoración de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la supervisión que su responsable inmediato ejerce en el ritmo de trabajo. Los resultados indican que el 82.9% de los empleados considera que la supervisión es adecuada, mientras que el 14.3% la considera insuficiente. Un 2.8% de los empleados calificó la supervisión como excesiva, y ninguno mencionó que no interviene.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados percibe la supervisión del ritmo de trabajo como adecuada, lo cual es positivo para el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, una minoría que considera la supervisión insuficiente o excesiva podría beneficiarse de una mayor atención y ajustes por parte de sus supervisores.

Tabla 49

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No interviene	0	0
	Insuficiente	0	0
	Adecuada	34	97,1
	Excesiva	1	2,9
Total		35	100%

La Tabla 49 muestra la valoración de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la supervisión que su responsable inmediato ejerce en la calidad del trabajo realizado. Los resultados indican que el 97.1% de los empleados considera

1859 que la supervisión es adecuada, mientras que el 2.9% la considera excesiva. Ninguno de los empleados calificó la supervisión como insuficiente o inexistente.

Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los empleados percibe la supervisión de la calidad del trabajo realizado como adecuada, lo cual es muy positivo para el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo. Una supervisión adecuada en la calidad del trabajo ayuda a mantener altos estándares y asegura que las expectativas sean claras y alcanzables.

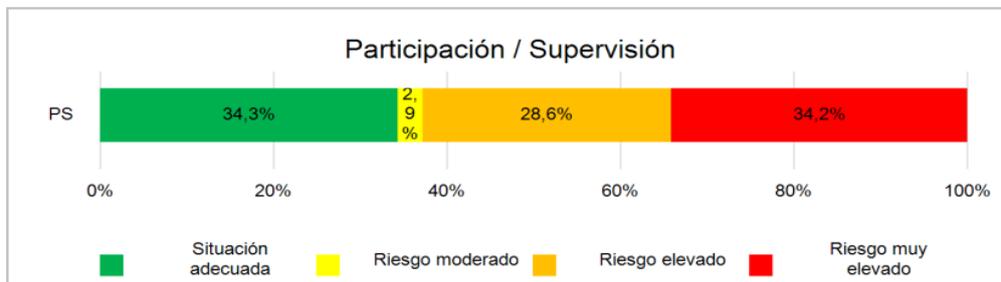


Figura 11. Perfil Valorativo de Participación / Supervisión. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	1	10	12

Figura 12. Número de trabajadores del nivel de riesgo de Participación / Supervisión. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

Las figuras muestran el perfil valorativo de participación y supervisión de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 34.3% de los empleados se encuentran en una situación adecuada en términos de participación y supervisión. Un 2.9% enfrenta un riesgo moderado, el 28.6% enfrenta un riesgo elevado, y el 34.2% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado.

Estos resultados sugieren que una proporción significativa de empleados está expuesta a niveles de riesgo elevados y muy elevados relacionados con la participación y supervisión en su trabajo. La falta de participación y la supervisión inadecuada pueden afectar negativamente la motivación, el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral de los empleados.

Para mejorar esta situación, la gestión del resort debería considerar implementar políticas que fomenten una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, así como asegurar una supervisión adecuada y equilibrada. Esto podría incluir consultas regulares, encuestas de opinión y la creación de comités que incluyan representantes de diferentes áreas. Fomentar una mayor participación y una supervisión

1859 adecuada puede mejorar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados.

Factor de riesgo: Desempeño de rol

Tabla 50

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	5	14,3
	Clara	10	28,6
	Poco clara	15	42,9
	Nada clara	5	14,2
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 50 muestra cómo valoran los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa la información que reciben sobre lo que deben hacer (funciones, competencias y atribuciones). Los resultados indican que el 14.3% de los empleados consideran la información “muy clara”, mientras que el 28.6% la encuentra “clara”. El 42.9% de los empleados valora la información como “poco clara”, y el 14.2% la considera “nada clara”.

Estos resultados sugieren que una proporción significativa de empleados percibe la información sobre sus funciones y atribuciones como insuficiente o confusa. Esto puede afectar negativamente el desempeño de sus roles y generar incertidumbre y estrés.

Tabla 51

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	5	14,3
	Clara	15	42,9
	Poco clara	15	42,8
	Nada clara	0	0
Total		62	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 51 se puede apreciar la forma como cómo valoran los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa la información que reciben sobre cómo deben realizar su trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo). Señalando que el 14.3% consideran como “muy clara”, mientras que el 42.9% la encuentra “clara”. El 42.8%

1859 valora la información como “poco clara”, y ninguno de los empleados considera la información “nada clara”.

Los resultados indican que, aunque una gran parte de empleados tienen clara la información sobre cómo realizar su trabajo, otro grupo no la tiene muy clara. Esto puede afectar negativamente el desempeño de sus roles y causar incertidumbre y errores en el trabajo.

Tabla 52

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	9	25,7
	Clara	17	48,6
	Poco clara	9	25,7
	Nada clara	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 52 evidencian las respuestas de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa acerca de como valoran la información que reciben sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagan. El 25.7% de los empleados consideran la información “muy clara”, mientras que el 48.6% la encuentra “clara”. El 25.7% de los empleados valora la información como “poco clara”, y ninguno de los empleados considera “nada clara”.

Los datos presentando evidencian que la mayoría de empleados considera clara a la información sobre la cantidad de trabajo, otra parte la tiene poco clara, lo que puede generar confusión y afectar la productividad y la eficiencia en el trabajo.

Tabla 53

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	8	22,9
	Clara	20	57,1
	Poco clara	7	20
	Nada clara	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 53 muestra cómo valoran los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa la información que reciben sobre la calidad del trabajo que se



1859 espera que hagan. Los resultados indican que el 22.9% de los empleados consideran la información “muy clara”, mientras que el 57.1% la encuentra “clara”. El 20% de los empleados valora la información como “poco clara”, y ninguno de los empleados considera la información “nada clara”.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría de empleados percibe la información sobre la calidad del trabajo esperada como clara o muy clara, una proporción significativa aún encuentra la información poco clara. Esta falta de claridad puede generar confusión y afectar la calidad del desempeño laboral.

Tabla 54

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	5	14,3
	Clara	20	57,1
	Poco clara	10	28,6
	Nada clara	0	0
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 54 muestra cómo valoran los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa la información que reciben sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo. Los resultados indican que el 14.3% de los empleados consideran la información “muy clara”, mientras que el 57.1% la encuentra “clara”. El 28.6% de los empleados valora la información como “poco clara”, y ninguno de los empleados considera la información “nada clara”.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría de empleados percibe la información sobre el tiempo asignado como clara o muy clara, una proporción significativa aún encuentra la información poco clara. Esta falta de claridad puede generar confusión y afectar la eficiencia y la planificación del trabajo.

Tabla 55

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy clara	4	11,4
	Clara	16	45,7
	Poco clara	10	28,6
	Nada clara	5	14,3
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 55 muestra cómo valoran los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa la información que reciben sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no). Los resultados indican que el 11.4% de los empleados consideran la información “muy clara”, mientras que el 45.7% la encuentra “clara”. El 28.6% de los empleados valora la información como “poco clara”, y el 14.3% considera la información “nada clara”.

Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de empleados percibe la información sobre la responsabilidad del puesto como clara o muy clara, una proporción considerable encuentra la información poco clara o nada clara. Lo que puede generar incertidumbre y estrés, afectando la confianza y la efectividad en el desempeño del trabajo.

Tabla 56

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los siguientes recursos humanos o materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	1	2,9
	A menudo	1	2,9
	A veces	24	68,6
	Nunca o casi nunca	9	25,6
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 56 muestra con qué frecuencia se asignan tareas a los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa que no pueden realizar por no tener los recursos humanos o materiales necesarios, lo cual indica que el 2.9% de los empleados enfrentan esta situación “siempre o casi siempre”, mientras que otro 2.9% señala “a menudo”.



La mayoría, el 68.6%, menciona que esto ocurre “a veces”, y el 25.6% indica que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Un número significativo de empleados enfrenta ocasionalmente la falta de recursos necesarios para realizar sus tareas, esto puede generar frustración y afectar negativamente su desempeño laboral y además esta falta puede impedir cumplir eficientemente con sus responsabilidades, incrementando el estrés y la insatisfacción laboral.

Tabla 57

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	1	2,9
	A menudo	11	31,4
	A veces	13	37,1
	Nunca o casi nunca	10	28,6
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 57 se detalla con qué frecuencia los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa deben saltarse los métodos establecidos para ejecutar algunas tareas. El 2.9% de los empleados indica que “siempre o casi siempre”, mientras que el 31.4% lo hace “a menudo”. El 37.1% menciona que esto ocurre “a veces”, y el 28.6% indica que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Estos resultados señalan que en algunos casos los empleados se ven obligados a saltarse los métodos establecidos para cumplir con sus tareas, indicando problemas en la implementación, la falta de flexibilidad en los procedimientos, o la insuficiencia de los métodos establecidos para enfrentar las demandas reales del trabajo.

Tabla 58

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional ...

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	0	0
	A menudo	5	14,3
	A veces	22	62,9
	Nunca o casi nunca	8	22,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 58 muestra con qué frecuencia los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa se ven obligados a tomar decisiones o realizar acciones con las que no están de acuerdo debido a conflictos morales, legales o emocionales. Ninguno de los empleados enfrenta esta situación “siempre o casi siempre”. El 14.3% menciona que “a menudo”, mientras que el 62.9% señala que “a veces”. El 22.8% indica que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Una parte significativa de empleados enfrenta ocasionalmente conflictos de distintos tipos en su trabajo, lo cual puede generar estrés, insatisfacción laboral y potencialmente afectar la ética y la moral de los empleados.

Tabla 59

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre si (uno te manda una cosa y otros otra)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	5	14,3
	A menudo	12	34,3
	A veces	6	17,1
	Nunca o casi nunca	12	34,3
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 59 se observa la frecuencia los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa reciben instrucciones contradictorias (es decir, un superior les manda una cosa y otro les manda otra diferente). El 14.3% de los empleados enfrenta esta situación “siempre o casi siempre”, mientras que el 34.3% la enfrenta “a menudo”. El 17.1% menciona que esto ocurre “a veces”, y otro 34.3% indica que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Un número considerable de empleados reporta recibir instrucciones contradictorias frecuentemente, ocasionando confusión, estrés y afecta la eficiencia en el trabajo. Esto también puede llevar a errores y disminuir la calidad del trabajo.

Tabla 60

15e. Señala qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Siempre o casi siempre	9	25,7
	A menudo	6	17,1
	A veces	14	40
	Nunca o casi nunca	6	17,2
Total	35	100%	

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 60 muestra la frecuencia con la que los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa se ven obligados a asumir responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores. Evidenciando que 25.7% se sienten obligados “siempre o casi siempre”, mientras que el 17.1% la enfrenta “a menudo”. El 40% menciona que ocurre “a veces”, y el 17.2% indica que “nunca o casi nunca” se encuentran en esta situación.

Los datos de esta tabla señalan que una gran parte de empleados se ve obligada a realizar tareas fuera de sus responsabilidades con frecuencia. La sobrecarga de trabajo y la falta de claridad en las responsabilidades pueden disminuir la eficiencia y la calidad del desempeño laboral.

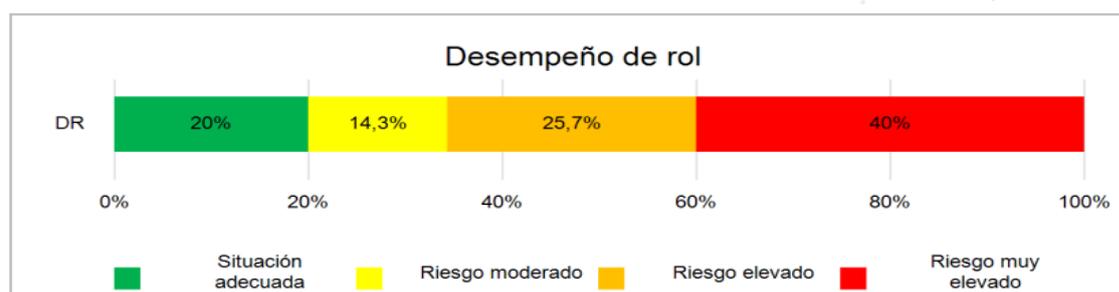


Figura 13. Perfil Valorativo de Desempeño de rol. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Figura 13 se puede apreciar los resultados acerca del perfil valorativo del desempeño de rol de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 20% de los empleados se encuentran en una situación adecuada en términos de desempeño de rol. Un 14.3% se encuentra en un riesgo moderado, el 25.7% en riesgo elevado, y el 40% está en un nivel de riesgo muy elevado. Lo que indica que una parte significativa de empleados está en niveles de riesgo elevados y muy elevados relacionados con el desempeño de su rol en la organización, lo cual puede afectar de manera negativa.

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	5	9	14

Figura 14. Número de trabajadores del nivel de riesgo de Desempeño de rol. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.

La Figura 14 detalla el número de trabajadores en cada nivel de riesgo asociado con el desempeño de rol. De los 35 empleados encuestados, 7 se encuentran en una situación adecuada, 5 están en un riesgo moderado, 9 están en riesgo elevado, y 14 se encuentran en riesgo muy elevado. Esto resalta que un número significativo de empleados están en situación de altos niveles de riesgo.

Aunque una parte de los empleados se encuentra en una situación adecuada, un gran número enfrenta niveles de riesgo elevados y muy elevados en términos de desempeño de rol, lo que puede afectar negativamente la claridad de sus funciones, la calidad de su trabajo y su satisfacción laboral general.

Factor de riesgo: Relaciones y apoyo social

Tabla 61

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	9	25,7
Válido A menudo	8	22,9
Válido A veces	13	37,1
Válido Nunca o casi nunca	5	14,3
Válido No tengo, no hay otras personas	0	0
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 61 presenta los resultados acerca del punto de vista de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la disponibilidad de apoyo de sus superiores cuando tienen que realizar un trabajo delicado o complicado. Los resultados indican que el 25.7% de los empleados sienten que “siempre o casi siempre” pueden contar con sus superiores, mientras que el 22.9% menciona que “a menudo”. El 37.1% de los empleados indica que “a veces”, y el 14.3% menciona que “nunca o casi nunca” tienen ese apoyo. Ninguno de los empleados señaló que no tiene a quién acudir.

Una proporción significativa de empleados siente que puede contar con sus superiores pero existe otro grupo considerable que solo siente este apoyo de manera ocasional o

1859 infrecuente, originando inseguridad y estrés, afectando la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.

Tabla 62

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	4	11,4
	A menudo	6	17,1
	A veces	15	42,9
	Nunca o casi nunca	6	17,1
	No tengo, no hay otras personas	4	11,5
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 62 muestra los resultados de la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa sobre la disponibilidad de apoyo de sus compañeros cuando tienen que realizar un trabajo delicado o complicado. Estos resultados indican que el 11.4% sienten que “siempre o casi siempre” pueden contar con sus compañeros, el 17.1% menciona que “a menudo”. El 42.9% indica que “a veces”, y el 17.1% menciona que “nunca o casi nunca” pueden contar con sus compañeros. Finalmente, el 11.5% de los empleados señaló que no tienen a quién acudir.

Los resultados destacan que algunos empleados cuentan con el apoyo de sus compañeros, otra parte significativa lo percibe ocasionalmente. La falta de apoyo entre compañeros puede ocasionar estrés, afectando la colaboración y la cohesión del equipo.

Tabla 63

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	3	8,6
	A menudo	5	14,3
	A veces	16	45,7
	Nunca o casi nunca	7	20
	No tengo, no hay otras personas	4	11,4
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 63 evidencia la disponibilidad de apoyo de los subordinados de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa cuando tienen que realizar un



1859 trabajo delicado o complicado. El 8.6% sienten que “siempre o casi siempre” pueden contar con sus subordinados, el 14.3% menciona que esto ocurre “a menudo”. El 45.7% indica que “a veces”, y el 20% menciona que “nunca o casi nunca” pueden contar con sus subordinados. Además, el 11.4% de los empleados señaló que no tienen.

Los datos evidenciados indican que algunos empleados sienten que pueden contar con el apoyo de sus subordinados, una parte significativa siente que ocasionalmente. Esta falta de apoyo puede afectar de manera negativa tanto al trabajador como a la empresa.

Tabla 64

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Siempre o casi siempre	9	25,7
Válido A menudo	2	5,7
Válido A veces	9	25,7
Válido Nunca o casi nunca	15	42,9
Válido No tengo, no hay otras personas	0	0
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la Tabla 64 se presentan los datos obtenidos sobre la percepción de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa acerca de la disponibilidad de apoyo de otras personas que trabajan en la empresa cuando tienen que realizar un trabajo delicado o complicado. El 25.7% sienten que “siempre o casi siempre” pueden contar con otras personas en la empresa, mientras que el 5.7% menciona que “a menudo”. Otro 25.7% indica que “a veces”, y el 42.9% menciona que “nunca o casi nunca” pueden. Ninguno de los empleados señaló que no tiene a quién acudir.

Aunque algunos empleados mencionan que sienten que tienen el apoyo de otras personas en la empresa, un grupo considerable considera que tiene apoyo ocasionalmente. La falta de apoyo constante puede generar inseguridad y estrés, afectando la eficiencia y cohesión del equipo de trabajo.

1859 **Tabla 65**

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buenas	14	40
	Regulares	15	42,9
	Malas	5	14,3
	No tengo compañeros	1	2,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 65 muestra cómo los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa consideran las relaciones con las personas con las que deben trabajar. Los resultados indican que el 40% de los empleados consideran las relaciones como “buenas”, mientras que el 42.9% las califican como “regulares”. Un 14.3% de los empleados considera las relaciones como “malas” y el 2.8% menciona que no tiene compañeros de trabajo.

Estos resultados sugieren que, aunque una proporción significativa de empleados tiene buenas relaciones laborales, una gran parte de ellos las percibe como solo regulares o malas. Las relaciones laborales deficientes pueden afectar la cohesión del equipo, la eficiencia y la satisfacción laboral, generando un ambiente de trabajo menos colaborativo y más conflictivo.

Tabla 66

18a. Con que frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	19	54,3
	Con frecuencia	2	5,7
	Constantemente	2	5,7
	No existen	12	34,3
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 66 muestra con qué frecuencia se producen conflictos interpersonales en el trabajo según los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. El 54.3% de los empleados mencionan que los conflictos interpersonales ocurren raras veces. El 5.7% indica que ocurren con frecuencia, y otro 5.7% menciona que ocurren constantemente. El 34.3% de los empleados indica que no existen conflictos interpersonales en su trabajo.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados percibe los conflictos interpersonales como raros o inexistentes, existe una minoría significativa que experimenta conflictos de manera frecuente o constante. Los conflictos interpersonales pueden afectar negativamente el ambiente laboral, la eficiencia y la satisfacción en el trabajo.

1859 **Tabla 67**

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	7	20
	Con frecuencia	0	0
	Constantemente	5	14,3
	No existen	23	65,7
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 67 muestra con qué frecuencia se producen situaciones de violencia física en el trabajo según los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 20% de los empleados mencionan que estas situaciones ocurren raras veces. El 14.3% de los empleados indica que las situaciones de violencia física ocurren constantemente, y el 65.7% menciona que no existen situaciones de violencia física en su trabajo. Ninguno de los empleados indicó que estas situaciones ocurren con frecuencia.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados no experimenta situaciones de violencia física en el trabajo, hay un pequeño porcentaje que enfrenta violencia física de manera constante. La presencia de violencia física, aunque sea en una minoría de casos, es inaceptable y puede tener efectos devastadores en la seguridad, salud y bienestar de los empleados.

Tabla 68

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales ...)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	7	20
	Con frecuencia	9	25,7
	Constantemente	4	11,4
	No existen	15	42,9
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 68 muestra con qué frecuencia se producen situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales, etc.) en el trabajo según los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 20% de los empleados mencionan que estas situaciones ocurren raras veces. El 25.7% de los empleados indica que estas situaciones ocurren con frecuencia, y el

11.4% menciona que ocurren constantemente. El 42.9% de los empleados indica que no existen situaciones de violencia psicológica en su trabajo.

Estos resultados sugieren que, aunque una proporción considerable de empleados no experimenta situaciones de violencia psicológica, hay una parte significativa que sí lo hace, ya sea con frecuencia o de manera constante. La violencia psicológica en el lugar de trabajo puede tener efectos negativos graves en la salud mental y emocional de los empleados, afectando su bienestar y desempeño laboral.

Tabla 69

18d. Con qué frecuencia se producen en tu lugar de trabajo: las situaciones de acoso sexual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	0	0
	Con frecuencia	1	2,9
	Constantemente	14	40
	No existen	20	57,1
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En cuanto a la pregunta sobre las situaciones de acoso sexual que se puedan presentar en el lugar de trabajo solo una persona indicó que se producen con frecuencia, el 40% indicó que se producen constantemente y un 57,1 por ciento indicaron que no existe este tipo de situaciones de acoso sexual.

Estos resultados son alarmantes, ya que una proporción significativa de empleados reporta situaciones constantes de acoso sexual, lo cual tiene serias implicaciones negativas para la salud mental y el bienestar de los empleados, así como para el ambiente laboral en general.

Tabla 70

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	9	25,7
	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	4	11,4
	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	9	25,7
	No lo sé	13	37,2
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

En la tabla 70 según la respuesta de los encuestados en menor proporción del 11,4% indican que frente a situaciones de conflictos interpersonales entre trabajadores piden a los mandos la solución al problema, en igual porcentaje del 25,7% indicaron que sean los

1859 implicados quienes tomen las soluciones respectivas o que tienen establecido un procedimiento formal de toma de acciones y en un 37,2% lo desconocen.

Estos resultados sugieren que la gestión de los conflictos interpersonales en la empresa no es completamente clara o consistente para todos los empleados. La falta de un enfoque claro y conocido por todos puede generar incertidumbre y desconfianza en la capacidad de la empresa para manejar conflictos de manera efectiva.

Tabla 71

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminada/o (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre o casi siempre	3	8,6
	A menudo	7	20
	A veces	10	28,6
	Nunca	15	42,8
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Tabla 71 muestra cómo se sienten los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa respecto a la discriminación en su entorno laboral (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría, etc.). Los resultados indican que el 8.6% de los empleados se siente discriminado “siempre o casi siempre”, mientras que el 20% lo siente “a menudo”. El 28.6% menciona que a veces se siente discriminado, y el 42.8% indica que nunca se siente discriminado.

Estos resultados sugieren que una proporción significativa de empleados percibe alguna forma de discriminación en su entorno laboral. La discriminación puede tener efectos negativos graves en la salud mental y emocional de los empleados, afectando su bienestar y desempeño laboral.

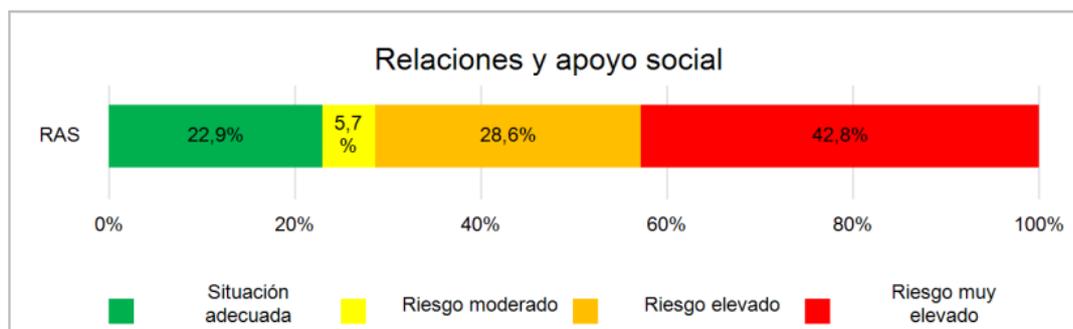


Figura 15. Perfil Valorativo de Relaciones y apoyo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 15 muestra el perfil valorativo de las relaciones y el apoyo social entre los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa. Los resultados indican que el 22.9% de los empleados se encuentran en una situación adecuada en términos de relaciones y apoyo social. Un 5.7% enfrenta un riesgo moderado, el 28.6% enfrenta un riesgo elevado, y el 42.8% se encuentra en un nivel de riesgo muy elevado. Esto sugiere que una proporción significativa de empleados está expuesta a niveles de riesgo elevados y muy elevados relacionados con las relaciones y el apoyo social, lo cual puede afectar negativamente su bienestar y desempeño laboral.

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	2	10	15

Figura 16. Número de trabajadores por nivel de riesgo de relaciones y apoyo. Elaboración propia, basado en Método FPSICO 4.0

La Figura 16 detalla el número de trabajadores en cada nivel de riesgo asociado con las relaciones y el apoyo social. De los 35 empleados encuestados, 8 se encuentran en una situación adecuada, 2 enfrentan un riesgo moderado, 10 están en riesgo elevado, y 15 se encuentran en riesgo muy elevado. Este desglose numérico resalta que una proporción significativa de empleados está expuesta a altos niveles de riesgo, lo cual es preocupante y requiere atención.

El análisis de las figuras indica que, aunque una parte de los empleados se encuentra en una situación adecuada, una gran proporción enfrenta niveles de riesgo elevados y muy elevados en términos de relaciones y apoyo social. Estos riesgos pueden afectar negativamente la calidad de las interacciones, el apoyo mutuo y la satisfacción laboral general.

6.2. Grupo focal

Tabla 72.

Resultados del grupo focal

Preguntas	Resultados
¿Qué entiende usted por riesgos psicosociales?	<p>Los riesgos psicosociales son lo relacionado con el estrés (20%)</p> <p>Es donde se siente el entorno negativo con las personas que trabaja (40%)</p> <p>Son los factores o características que se dan dentro del trabajo y que influyen directamente al trabajador (40%)</p>

En relación con el tiempo de trabajo
¿Qué piensa usted de su horario y
jornada laboral?

El horario lo considera perfecto puesto que su horario es de 09H00 a 18H00, también añade que los fines de semana realiza horas extra 18H00 a 23H00 (20%)
Pues piensan que existen horarios que causan desmotivación (60%)
Los horarios están en determinados bajo la ley que son las 8hrs, en el área pocas de las veces hace horas extra (20)

¿Considera usted que tiene
sobrecarga laboral?

No considera que tenga sobrecarga laboral (10%)
Cuando el hotel se encuentra al tope de su capacidad considera que si, ya que se siente el ambiente pesado, ya que los jefes se estresan y ese estrés hace que el trabajador se estrese, ellos nos presionan y respectivamente a uno también (40%)
Por el hecho de que nuestro trabajo se trata de ofrecer un servicio dependiendo de la cantidad de clientes existe una sobrecarga no solo para una persona sino para todos (60%)

¿Puede expresar su opinión y tomar
decisiones con autonomía?

Brindar una opinión si se puede hacer y con respecto a la toma de decisiones no ya que siempre se hace lo que el jefe diga (100%)

¿Recibe órdenes contradictorias
entre sus supervisores?

Si en especial con supervisores del área, ya que tienen opiniones diferentes, y pues toca adaptarse con el jefe de turno (60)
Casi nunca se ponen de acuerdo (40)

¿Se siente respaldado por su
supervisor directo?

Si se sienten respaldados dependiendo del tipo de problema, de tal forma que para sentirse respaldado debe de estar consiente con lo que haya hecho (100)

¿A nivel psicológico como se siente?

Se presentan momentos donde ya se decide tirar la toalla, pero lo que detiene son las personas por las cuales trabaja, lo cual alienta a estar mejor. (10%)
A nivel no solo psicológico sino físico ya que nuestros servicios implican contacto directo con los clientes (80%)
La carga aumenta cuando trabajas con personas que no ayudan y sientes toda la presión del trabajo y se sienten solos. Afecta el humor y a la familia ya que se siente más cansado para compartir en familia (10%)

¿Que sugiere usted para que su
trabajo se desarrolle de la mejor
manera?

Se podría mencionar que se trabaje en equipo, la comunicación ya que se debe compartir las responsabilidades. (20%)
Saber escuchar y también que exista mejor apoyo. (20%)
Lo fundamental sería que se mejore la comunicación, el dialogo, la empatía sería puntos fundamentales para que el equipo se dirija en una sola dirección (60%)



En el resultado de los grupos focales que se aplicó a los trabajadores del área de alimentos y bebidas se encontró que en cuanto a la pregunta del conocimiento sobre riesgos psicosociales 20% lo relacionó con el estrés, 40% con la influencia de las personas de su entorno laboral y el otro 40% con las características o factores que se dan en el entorno laboral y que les influyen directamente a los trabajadores.

Así mismo los trabajadores manifestaron que el tiempo de trabajo en un 20% lo consideran perfecto, un 60% que existen horarios que les causan desmotivación y un 20% que pocas veces realizan horas extras.

Así mismo se encontró que un 10% considera que tienen sobrecarga laboral, un 40% que cuando el hotel está en su máxima capacidad tengan que esforzarse aún más y un 60% que el trabajo depende de la cantidad de clientes existentes en el hotel y que la sobrecarga es para todos los trabajadores.

Todos los trabajadores dijeron que sí pueden opinar en la toma de decisiones así mismo que se sienten respaldados por el supervisor directo. Línea en cuanto a la función de los supervisores el 40% dice que casi nunca se ponen de acuerdo y el 60% tienen que adaptarse a cada jefe de turno. El 80% de los trabajadores mencionaron que psicológicamente se sienten afectados cuando tienen que estar en contacto directo con los clientes y esfuerzo máximo y la misma proporción del 10% que a veces quieren tirar la toalla y que les repercute en su índole familiar.

Por último, en el grupo focal Se abordó si ellos sugieren alguna medida para que su trabajo se desarrolle de la mejor manera en un 20% que se trabaje por equipos al igual que el 20% de la escucha activa y un 60% de que se mejore los canales de comunicación, empatía y que exista una sola dirección del equipo.

7. Discusión

En la presente investigación se analizan los riesgos psicosociales y su influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores del área de alimentos y bebidas del Hillary Nature Resort & Spa, contrastando los hallazgos con estudios previos que han abordado esta problemática en contextos similares.

Moreno & Báez (2010) realizaron un estudio enfocado en la identificación de riesgos psicosociales, tales como el estrés, el entorno laboral negativo y otros factores que afectan directamente la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Este estudio subraya la relación directa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, concluyendo que la inestabilidad emocional de los trabajadores impacta negativamente en su rendimiento, un hallazgo que coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual empleó un formulario específico aplicado a los trabajadores del área de alimentos y bebidas.

De manera similar, otros estudios han identificado el estrés como un componente central de los riesgos psicosociales, exacerbado por entornos laborales negativos y altas demandas laborales.

En relación con la percepción del horario y la jornada laboral, los resultados de nuestro estudio revelan una desmotivación significativa vinculada a horarios que, aunque cumplen con las normativas legales, no satisfacen las necesidades personales de los empleados. Este hallazgo es coherente con el estudio de Martínez (2023), que destaca cómo los horarios laborales pueden influir en la motivación y el bienestar de los empleados, especialmente cuando no se adaptan a sus necesidades personales y familiares.

En este estudio la sobrecarga laboral, que reporta el 60% de los empleados, se constituye en un punto importante a tratar. Esto coincide con Baena (2014), quien señala que la carga de trabajo en exceso y la falta de recursos adecuados ayudan a la presencia del estrés laboral y al agotamiento. En cuanto a la autonomía en la toma de decisiones, la totalidad de los participantes de esta investigación indicaron que, aunque pueden expresar sus opiniones, carecen de autonomía para tomar decisiones importantes. Este hallazgo concuerda con la teoría de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1971), que menciona que “la falta de control y autonomía en el trabajo está estrechamente relacionada con niveles elevados de estrés y riesgo psicosocial”.

La contradicción en las órdenes de los supervisores y la falta de coherencia entre ellos, reportada por el 60% de los empleados, ha sido estudiada en otros estudios y determinada como una fuente de estrés y confusión laboral. Mendoza et al. (2022) señalan que la coherencia y claridad en las directrices y expectativas de los supervisores son fundamentales para mantener



un ambiente saludable dentro del de trabajo. Aunque el respaldo de los supervisores existe, este varía según la situación, lo que indica la necesidad de establecer políticas más claras y consistentes de apoyo. Esto se alinea con la investigación de Wyse (2018), que señala la importancia de un liderazgo consistente y accesible para mitigar los riesgos psicosociales.

Por otra parte, los resultados sobre el efecto psicológico y físico del trabajo, originados por el contacto directo con clientes, y el sentimiento de soledad y presión, hacen evidente la necesidad de intervenciones que mejoren el bienestar emocional y físico de los empleados. Estos resultados coinciden con estudios previos que han demostrado la importancia del apoyo social y la adecuada gestión de la carga de trabajo para mantener un ambiente laboral saludable y productivo (Escobar, 2022).

Además, Baena (2014) indica que la carga de trabajo excesiva más la falta de recursos y apoyo, incrementa altamente el riesgo de agotamiento y estrés crónico en los empleados. En nuestro estudio, el 60% de los trabajadores indicó que siente sobrecarga, lo que coincide con la literatura existente y señala a la sobrecarga laboral como un factor crítico que se debe atender para mejorar el bienestar y desempeño de los empleados.

Otro aspecto importante es la falta de coherencia y claridad en las directrices de los supervisores, reportada por la mayoría es decir el 60% de los empleados. Esta inconsistencia además de generar confusión, también contribuye a un entorno de trabajo negativo. Mendoza et al. (2022) recalcan que la coherencia en la comunicación y las expectativas es primordial para disminuir el estrés laboral y mejorar la satisfacción de los empleados. Esto indica que existe la necesidad de fortalecer las políticas de comunicación y liderazgo dentro de la organización.

Por último, el efecto psicológico del trabajo, especialmente en el contacto directo con clientes, fue una preocupación importante entre los empleados. Este aspecto, que incluye sentimientos de soledad y presión, resalta la necesidad de implementar intervenciones enfocadas en el bienestar emocional y en la creación de un entorno de apoyo. Escobar (2022) también señala que un manejo adecuado de las demandas emocionales en el trabajo es decisivo para mantener un entorno laboral saludable y productivo. La implementación de programas de bienestar y apoyo psicológico podría ser una estrategia efectiva para mitigar estos efectos negativos.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

8. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran como algunos riesgos psicosociales afectan a los empleados del área de alimentos y bebidas del Hilary Nature Resort entre los más señalados están el estrés laboral, entorno laboral negativo, de control y autonomía de los trabajadores, la sobrecarga laboral, las discrepancias entre supervisores y la sobrecarga que depende de la cantidad de clientes que tenga el hotel.

Otra conclusión que se obtiene de este trabajo investigativo es que los riesgos psicosociales pueden afectar en el desempeño laboral con desmotivación, y otros efectos negativos que disminuyen la eficiencia y eficacia tanto individual como colectiva de los trabajadores. Y a su vez estos problemas pueden repercutir en problemas biológicos y fisiológicos.

Una de las formas que pueden mejorar los riesgos psicosociales y aumentar el bienestar físico y psicológico de los empleados es la implementación de programas de formación en diferentes habilidades y enfocados en la resolución de conflictos y la promoción de la cultura organizacional con respeto y tolerancia. En ese sentido se plantea la propuesta de intervención, con enfoque del trabajador social, la cual incluye talleres y recursos necesarios para mitigar los problemas encontrados en los trabajadores, con el fin de propiciar un ambiente de trabajo libre de riesgos psicosociales en donde se potencie las habilidades individuales y colectivas del grupo de trabajadores y a su vez aumente la productividad del área.



9. Recomendaciones

Se recomienda implementar constantemente planes de formación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para los empleados del hotel principalmente para los implicados en la presente investigación con el fin de mejorar la comunicación interna que significaría la reducción de conflictos entre el personal de tal modo exista un ambiente laboral más colaborativo, fomentando el respeto, empatía y el trabajo en equipo.

Promover la salud mental y física mediante programas de bienestar que incluyan actividades físicas, sesiones de relajación y apoyo psicológico reducirá el estrés y mejorará el bienestar de los empleados. Además, fomentar la participación activa de los empleados en el proceso de toma de decisiones y en la planificación de mejoras en el entorno laboral aumentará su compromiso y satisfacción laboral, proporcionando valiosas perspectivas sobre cómo mejorar las condiciones de trabajo.

Implementar el plan de intervención social propuesto en la presente investigación, que incluye estrategias específicas para mejorar el canal comunicativo, fomento al trabajo de equipo y estrategias de respeto y colaboración grupal. La aplicación del plan debe ser monitoreada y evaluada periódicamente para asegurar su efectividad y realizar los ajustes necesarios.



10. Bibliografía

- Ávila Urdaneta, J. G. (2020). EL acoso laboral o mobbing como elemento causante de accidentes laborales. *Revista científica Uisrael*, 3(3), 14. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.331>
- Baena, J. (2014). *Métodos de investigación en psicología del trabajo y las organizaciones*. Editorial XYZ.
- Cabello Garza, M. L., Rivera Montoya, M., & Zúñiga Rivera, E. C. (2024). *Intervención de Trabajo Social ante riesgos psicosociales*. Editorial ACANITS A.C. <https://www.ojs.acanits.org/index.php/catalogo-libros-acanits/article/view/54/56>
- Carranco Madrid, S., Pando Moreno, M., & Aranda Beltrán, C. (2020). Riesgos psicosociales en docentes universitarios. *Revista científica de la investigación y el conocimiento Recimundo*, 4(1), 16. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).esp.marzo.2020.316-331](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).esp.marzo.2020.316-331)
- Consejo General del Trabajo Social. (2015). *Consejo General del Trabajo Social*. https://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015_07%20Informe%20funciones.pdf
- DIDH. (2016). *Código del Trabajo y el Estatuto Administrativo para sancionar el acoso u hostigamiento sexual en ese ámbito*.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Escobar Mera, A. C. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el nivel de motivación laboral de los trabajadores de salud de las unidades de atención primaria de la ciudad de Loja*. <file:///C:/Users/Lenovo/Documents/Articulos%20Bibliograficos%20ANTEPROYECTO/Anahi%20Karolina%20Escobar%20Mera.pdf>
- Escobar, M. (2022). El acoso laboral: análisis y prevención. *Revista de Psicología Laboral*, 12(3), 45-60.
- García Hernández, C. I. (2023). Violencia laboral. *Revista Ecos Sociales*, 11(33), 21. <https://doi.org/10.19136/es.v11i33.5992>
- García, M., & Pérez, L. (2019). Impacto del control y apoyo social en el burnout en el sector de la restauración en México. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(2), 123-140. <https://doi.org/10.22201/rmp.2019.v36n2>
- Guirado Aguilera, D. (2019). *Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la Teoría de la expectativa de Vroom*.



<https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R. (2011). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Humanos, C. N. (2021). Violencia laboral ¿Qué es y cómo se atiende?
<https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/view/5992/4572>

INSTITUTO DE FORMACIÓN CONTÍNUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA.
(2024). IL3-UB. Evaluación del desempeño laboral:
<https://www.il3.ub.edu/blog/evaluacion-del-desempeno-laboral-nuevos-retos-para-rrhh/>

Jiménez, F., & Rodríguez, A. (2021). Riesgos psicosociales en el sector turístico ecuatoriano: Un estudio sobre las condiciones laborales y su impacto en el bienestar de los empleados. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 27(1), 85-102.
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2021.03.005>

Karasek, R., & Theorell, T. (1971). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Lam, C. (2020). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación FPSICO versión 4.0 y plan de intervención. *Universidad Internacional SEK*.
Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3867/3/%28FIRMAS%29%20TESIS%20-%20EVALUACION%20FPSICO%204.0%20-%20MINISTERIO%20DEL%20AMBIENTE%20-%20CHRISTIAN%20LAM%29%20%281%29.pdf>

López, J., Gómez, P., & Ramírez, C. (2020). Factores psicosociales y su relación con la satisfacción laboral en empresas de servicios en Colombia. *Journal of Organizational Behavior*, 45(3), 220-235. <https://doi.org/10.1002/job.2403>

López, A., & Ramos, G. (2021). ACERCA DE LOS MÉTODOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS DE INVESTIGACIÓN: SIGNIFICACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *Revista Conrado*, 17(S3). Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/2133/2079/4307>

Madero Gómez, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 25. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>



- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mamani-Quispe, N. E., Mamani-Jilaja, D., & Casa Coila, M. (2022). Programa aerobico y el estrés laboral. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.024>
- Marcilla Truyenque, R. L., & Ugarte-Gil, M. F. (2020). Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias médicas de Córdoba*, 77(4), 240-248. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122>
- Martin, D. (2023). OpenHr. Desempeño laboral: <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Martínez, A. (2018). Estrés laboral en el sector hotelero: Consecuencias en la salud mental y la productividad. *Journal of Hospitality Management*, 30(4), 453-469. <https://doi.org/10.1016/j.jhm.2018.07.005>
- Martínez, L. (2023). Revisión literaria sobre riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista de Salud Ocupacional*, 8(1), 12-25.
- Martínez-Mejía, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *Revista científica multidisciplinaria de Prospectiva*, 30(2), 17. <https://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>
- Mejía-Matute, S. R., Pinos-Luzuriaga, L. G., & Tonon-Ordóñez, L. B. (2023). Función de producción Cobb-Douglas. *Revistas Ute*, 14(2), 23. <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i2.1124>
- Mendoza Marín, J. A. (2020). Riesgos psicosociales en el desempeño laboral de las/los trabajadoras de la celda de disposición final o relleno sanitario del Municipio de Loja y la intervención del trabajador social. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23372/1/Jaime%20And%c3%a9s_Mendoza%20Mar%c3%adn.pdf
- Mendoza-Briceño, E., Guerrero Bejarano, M. A., Carhuancho Mendoza, I., Nolzco-Labajos, F., & Silva Siu, D. (2022). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 12(1). <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919>



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

- Moreno Jiménez, B., & Baéz León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Navarro Martínez, J. Á. (2019). Mc Graw Hill. <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la Tesis. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- OIT. (2019). Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190). <https://www.ilo.org/es/media/10031/download>
- OMS. (2013-2030). Plan de acción integral sobre Salud Mental 2013-2030. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/357847/9789240050181-spa.pdf?sequence=1>
- Orbe Vivanco, D. T., Reyes Masa, B. d., Carrión Berrú, C. B., & Cabrera Aguirre, V. H. (2021). Intervención social del trabajo social laboral en riesgos psicosociales, desde la perspectiva preprofesional. *Revista Multidisciplinar*, 5(3), 12. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.517p.3125
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 29. <file:///C:/Users/Lenovo/Documents/Articulos%20Bibliograficos%20ANTEPROYECTO/Articulo%20sobre%20que%20es%20el%20estres%20laboral.pdf>
- Pérez, O. (2021). PeopleNext. ¿Qué es la evaluación de desempeño laboral?: <https://blog.peoplenext.com/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para aplicación en niveles de educación superior. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20)



20INVESTIGACION%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA%20(6).pdf

- Rodas Pacheco, F. D., & Pacheco Salazar, V. G. (2020). Grupos focales: Marco de referencia para su implementación. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 14. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1401>
- Salud, O. M. (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Sánchez-Piernas, J., Llorca-Rubio, J., Llorca-Pellicer, M., & Gil-LaOrden, P. (2024). Riesgos psicosociales y su consecuencias en el sector docente no universitario en la provincia de Valencia. *Revista información psicológica*, 46. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.1949>
- Serrano Pérez, C. A., & Vargas Cuitiva, D. R. (2022). Análisis de Causas, Efectos y Consecuencias del Riesgo Psicosocial en Asesores de ventas en Colombia entre 2018 y 2021. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6748/TG%20Monografia%20An%20del%20riesgo%20psicosocial%20en%20sector%20comercio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sofía, A. (2024). Factorial. Desempeño laboral: <https://factorial.mx/blog/mejorar-desempeno-laboral/>
- Soliz Baldomar, R. L. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de sector industrial. *Trascender*, 7(20), 12. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>
- SRT. (2022). Factores y riesgos psicosociales del trabajo. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf
- Tirado, G., Llorente Alonso, M., & Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos de España. *European Journal of Investigation in Health*, 09(2), 12. <https://doi.org/10.30552/ejihpe.v9i2.320>
- Torres Campuzano, J. M., & Llorca-Rubio, J. L. (2020). Factores psicosociales laborales: una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales. Editorial Universidad Santiago de Cali. <https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/download/190/192/3256?inline=1>
- Torres, R., & Mendoza, F. (2022). El papel del apoyo organizacional y el desarrollo profesional en la mitigación de riesgos psicosociales en hoteles de lujo en Perú. *International Journal of Hospitality Management*, 40(2), 312-328. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.05.007>



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

1859 Vallejo Noguera, F. F., Rubio Endara, O. W., López Zambrano, J. R., & Véliz Gutiérrez, O. N. (2020). Enfoques conceptuales de modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrits en trabajadores de Ecuador. *Polo de conocimiento*, 5(09), 16. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1722>

Wyse, D. (2018). Understanding Motivation: Insights from Douglas McGregor's Theory X and Theory Y. *Business Journal*, 25(2), 35-50. <https://doi.org/10.1016/j.busj.2018.02.005>





UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

11. Anexos

Anexo 1. Oficio de autorización del centro a intervenir



Arenillas, 25 de junio de 2024

CERTIFICADO DE APROBACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Lic. Cinthya Alexandra Torres Calderón

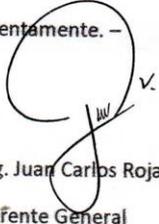
DOCENTE ACADÉMICA DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EN LÍNEA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

A nombre de HILLARY NATURE RESORT & SPA presento a Ud. Nuestro atento saludo deseándole éxitos en sus labores diarias en bien de la educación del país.

En respuesta a su oficio UNL-UEDL-CTS-2024-0055, el cual solicita un espacio para desarrollar Trabajo de Integración Curricular con tema *"Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas, provincia del Oro, en la actualidad"* previo a la obtención del título de licenciada en Trabajo Social por parte de la estudiante Mariela Lizbeth Robalino Lituma, con CI: 0750054215, me permito hacerle llegar nuestra aprobación y apertura para que lo realice de acuerdo con lo solicitado.

Seguro de que nuestro aporte contribuya a la formación de nuevos profesionales al servicio de nuestra sociedad.

Atentamente. -


Ing. Juan Carlos Rojas Fajardo
Gerente General



hillaryresort.com
Km. 1 vía Alamor
(593) 73700260
Arenillas - Ecuador



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

1859 Anexo 2. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para la participación en el estudio:

Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas, provincia del Oro, en la actualidad.

Investigadora Responsable: Mariela Lizbeth Robalino Lituma

Institución: Universidad Nacional de Loja

Fecha: Loja 24 de febrero 2024

Estimado/a:

Le invitamos a participar en un estudio de investigación sobre *Riesgos psicosociales y sus efectos en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas, provincia del Oro, en la actualidad*. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda los detalles del estudio y sus implicaciones. A continuación, se le proporciona la información necesaria para tomar una decisión informada.

Objetivo de estudio

El objetivo principal de esta investigación: Analizar los efectos de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa del cantón Arenillas, en la actualidad.

1. Procedimiento de participación

Si decide participar, se le solicitará que complete un cuestionario que incluirá preguntas sobre su estado de salud, apoyo familiar que recibe y estrategias de afrontamiento. El cuestionario será confidencial y sólo se utilizará con fines de investigación.

2. Confidencialidad

Toda la información recopilada durante el estudio se, mantendrá directamente confidencial. Los datos serán analizados y reportados de forma agregada, sin revelar la identidad de los participantes de manera individual.

3. Voluntariedad de la participación

Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas para usted. Su decisión de participar o no participar no afectará sus actividades laborales.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

4. Contacto e información adicional

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador responsable, Mariela Lizbeth Robalino Lituma, C.I. 0750054215 y Celular 0991034520

Al firmar a continuación, indico que he leído y comprendido la información proporcionada en este formulario de consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis dudas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias negativas.

[Firma del participante]

[Nombre del participante]



PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Título de la Propuesta: “Mejoramiento del Entorno Laboral para Reducir Riesgos Psicosociales en el Área de Alimentos y Bebidas de Hillary Nature Resort & Spa”.

1. ANTECEDENTES:

Hillary Nature Resort & Spa, se ubica en el cantón Arenillas, provincia de El Oro. Hillary Nature Resort & Spa, está ubicado en el Km 1 vía a Alamor del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. Se constituye en uno de los hoteles más prestigiosos de la cadena hotelera del país. Abarca 360 hectáreas y ha sido galardonado en múltiples ocasiones, incluyendo el premio “Ecuador's Leading Resort” en los World Travel Awards 2021, por tercera ocasión. Este resort ofrece una serie de actividades y servicios, como hospedaje todo incluido, restaurantes, bares, piscinas, un parque acuático, un zoológico, spa y deportes extremos como caminatas, ciclismo de montaña, canopy, slackline, rappel, pesca deportiva, puentes colgantes, cuerdas dobles, trepaderas de sogas y lianas. La empresa cuenta con 186 empleados, los cuales están distribuidos en áreas operacionales y administrativas. El área de alimentos y bebidas, con 62 trabajadores activos, es importante para satisfacer las necesidades y requerimientos alimenticios de los clientes. Esta área se encarga de la selección de materias primas, preparación y procesamiento de alimentos, y el servicio de catering. Los empleados de esta área deben mantener altos estándares de calidad y servicio, lo que puede generar condiciones laborales demandantes y riesgos psicosociales. En este sentido el presente plan de intervención social tiene como finalidad mejorar el entorno laboral y reducir los riesgos psicosociales de los trabajadores del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa.

2. JUSTIFICACIÓN

Ante la problemática identificada que atraviesan los empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa, ya que están expuestos a situaciones de riesgo psicosocial lo cual puede generar estrés y afectar su bienestar general y laboral. Con el objetivo de mejorar su calidad de vida laboral y personal se justifica la presente propuesta de intervención social, la cual presenta actividades que son alcanzables y realizables.

3. MARCO INSTITUCIONAL

Localización física

Hillary Nature Resort & Spa, está ubicado en el Km 1 vía a Alamor del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador.

4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

- Mejorar el entorno laboral en el área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa mediante la reducción de riesgos psicosociales, promoviendo el bienestar y desempeño de los empleados.

Objetivos Específicos

- Implementar programas de formación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para mejorar la interacción entre empleados y supervisores.
- Incrementar la autonomía y control de los empleados sobre sus tareas laborales, a través de la revisión y actualización de las descripciones de puestos de trabajo.
- Promover la salud mental y física de los empleados a través de programas de bienestar que incluyan actividades físicas, sesiones de relajación y apoyo psicológico.

5. METAS

A corto plazo

- Implementar programas de formación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para mejorar la interacción entre empleados y supervisores.
- Evaluar y ajustar la carga de trabajo de los empleados para asegurar que sea adecuada y equitativa.
- Establecer un procedimiento formal y claro para la resolución de conflictos interpersonales.

A largo plazo

- Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y la colaboración mediante actividades continuas y talleres de sensibilización.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

- Incrementar la autonomía y control de los empleados sobre sus tareas laborales.
- Promover la salud mental y física de los empleados a través de programas de bienestar que incluyan actividades físicas, sesiones de relajación y apoyo psicológico constante.

6. BENEFICIARIOS

Directos

- Empleados del área de alimentos y bebidas de Hillary Nature Resort & Spa.
- Supervisores y gerentes del resort

Indirectos

- Clientes del resort que se beneficiarán de un servicio de mayor calidad debido al mejor desempeño y bienestar de los empleados.
- Otras áreas del resort.
- La comunidad local, ya que un resort más eficiente y con empleados más satisfechos puede contribuir positivamente al desarrollo económico y social de la región.



7. PLAN DE ACCIÓN

Actividad N. 1					
Tema: Programa de Formación en Habilidades de Comunicación y Resolución de Conflictos					
Objetivo: Mejorar la interacción entre empleados y supervisores mediante el desarrollo de habilidades efectivas de comunicación y resolución de conflictos.					
Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Teoría de la comunicación, técnicas de mediación y resolución de conflictos	Empleados del área de alimentos y bebidas, supervisores, capacitadores	3 meses	Mejor interacción y reducción de conflictos interpersonales	Sala de capacitación, materiales didácticos, facilitadores	Talleres interactivos, role-playing, discusiones grupales
Actividad N. 2					
Tema: Evaluación y Ajuste de la Carga de Trabajo					
Objetivo: Asegurar que la carga de trabajo de los empleados sea adecuada y equitativa.					
Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Análisis de la carga de trabajo, redistribución de tareas, implementación de horarios flexibles	Empleados del área de alimentos y bebidas, gerencia de recursos humanos	2 meses	Reducción de la sobrecarga laboral, mayor equidad en la distribución de tareas	Software de gestión de tareas, consultores de recursos humanos	Entrevistas, encuestas, análisis de datos
Actividad N. 3					



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

1859

Tema: Programa de Bienestar para la Salud Mental y Física

Objetivo: Promover la salud mental y física de los empleados mediante actividades de bienestar.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Actividades físicas, sesiones de relajación, apoyo psicológico	Empleados del área de alimentos y bebidas, especialistas en salud y bienestar	6 meses	Reducción del estrés, mejora en la salud mental y física de los empleados	Espacios para actividades, material para ejercicios, profesionales de salud	Sesiones grupales, talleres de relajación, consultas individuales

Actividad N. 4

Tema: Mejora de la Autonomía y Control en el Trabajo

Objetivo: Incrementar la autonomía y control de los empleados sobre sus tareas laborales.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Revisión y actualización de descripciones de puestos, capacitación en toma de decisiones	Empleados del área de alimentos y bebidas, gerencia	4 meses	Mayor autonomía y satisfacción laboral	Documentación de roles, capacitadores	Revisión de roles, talleres de toma de decisiones

Actividad N. 5

Tema: Fomento de una Cultura de Apoyo y Respeto



1859

Objetivo: Promover una cultura organizacional basada en el respeto y la empatía.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Talleres de sensibilización, actividades de team building, desarrollo de políticas de respeto	Empleados del área de alimentos y bebidas, facilitadores	3 meses	Ambiente laboral más respetuoso y colaborativo	Facilitadores, materiales de formación	Talleres, actividades grupales, desarrollo de políticas

Actividad N. 6

Tema: Establecimiento de un Protocolo Formal de Resolución de Conflictos

Objetivo: Crear y comunicar claramente un procedimiento formal para la resolución de conflictos interpersonales.

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Desarrollo del protocolo, formación en su uso, implementación	Empleados del área de alimentos y bebidas, gerencia	2 meses	Reducción de conflictos no resueltos, claridad en la gestión de conflictos	Consultores de RRHH, materiales de formación	Desarrollo de protocolos, sesiones informativas, talleres

Actividad N. 7

Tema: Evaluación Continua y Ajuste del Plan de Intervención

Objetivo: Monitorear y evaluar la efectividad del plan de intervención y realizar ajustes necesarios.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

1859

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados Esperados	Recursos	Metodología
Evaluación de indicadores de bienestar, encuestas de satisfacción, reuniones de revisión	Empleados del área de alimentos y bebidas, equipo de evaluación	6 meses (continuo)	Mejora continua del plan, adaptación a necesidades emergentes	Herramientas de evaluación, equipo de análisis	Recolección de datos, análisis de resultados, reuniones de revisión



8. BIBLIOGRAFÍA

Baena, J. (2014). *Métodos de investigación en psicología del trabajo y las organizaciones*. Editorial XYZ.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Martínez, L. (2023). *Revisión literaria sobre riesgos psicosociales en el trabajo*. *Revista de Salud Ocupacional*, 8(1), 12-25.

Mendoza, A., et al. (2022). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su impacto en la salud mental*. *Psicología y Salud*, 10(2), 75-89.

Moreno, E., & Báez, J. (2010). *Impacto de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores*. *Salud y Trabajo*, 15(4), 23-35.

Wyse, D. (2018). *La importancia del liderazgo en la prevención de riesgos psicosociales*. *Liderazgo y Gestión*, 5(2), 34-48.