



POSGRADOS

Maestría en

Seguridad, Salud e Higiene Industrial

RPC-SO-16-NO.268-2023

Opción de Titulación:

Artículos profesionales de alto nivel

Tema:

Análisis de riesgo psicosocial
en el personal administrativo de una
institución financiera ubicada en la
ciudad de Guayaquil.

Autor(es)

Leslie Briggietti Quintero Plaza

Director:

Ruth Patricia Guamán León

GUAYAQUIL – Ecuador

2025

Autor(es):



Leslie Briggietti Quintero Plaza
Ingeniera Industrial
Candidata a Magíster en Seguridad, Salud e Higiene Industrial por la
Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.
lquinterop@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Ruth Patricia Guamán León
Ingeniera Química
Magíster en Sistemas Integrados en Gestión de la calidad Ambiente
y Seguridad – Magíster en Seguridad e Higiene Industrial
rguaman@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2025 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

Leslie Briggietti Quintero Plaza

***Análisis de riesgo psicosocial en el personal administrativo de una institución
financiera ubicada en la ciudad de Guayaquil.***

DEDICATORIA

A mi mami, Clara Plaza, mi ejemplo de amor, fortaleza y entrega. Sin ella, no sería nada de lo que soy hoy. Algún día deseo tener un corazón tan noble como el suyo. Gracias por ser mi guía, mi refugio y mi mayor bendición en esta vida. Este logro también es tuyo, con todo mi amor y gratitud.

Leslie Quintero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien con su infinita misericordia me bendice cada día y me concede lo que necesito en el momento indicado. De igual manera, extendiendo mi sincero agradecimiento a mi papi, Oswaldo Quintero y a mi hermano, Wilmer Quintero, quienes desde el primer momento ha estado dispuesto a apoyarme incondicionalmente. Su ayuda ha sido crucial, y sin su respaldo, no habría sido posible alcanzar este importante logro académico a nivel de cuarto nivel.

Tabla de Contenido

Resumen	7
Abstract	12
1. Introducción	16
2. Determinación del Problema.....	18
3. Marco teórico referencial.....	19
3.1 Riesgos Psicosociales	19
3.2 Riesgos psicosociales más importantes.....	20
3.3 Efectos de los Riesgos psicosociales.....	22
3.4 Evaluación de riesgos psicosociales	24
3.5 Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, del Ministerio del Trabajo Ecuador.....	25
3.6 CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales, del INSST	25
3.7 Hipótesis de investigación	26
3.7.1 Hipótesis General	26
3.7.2 Hipótesis Específicas.....	26
4. Materiales y metodología.....	27
5. Resultados y discusión.....	30
6. Conclusiones.....	45
7. Recomendaciones.....	48
8. Discusión.....	49
Referencias	50

Análisis de factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de una institución financiera ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Autor(es):

Leslie Briggietti Quintero Plaza

Resumen

Antecedentes: En el ámbito contemporáneo laboral, entre los principales desafíos en la disciplina que se encarga de prevenir riesgos, está el abordar aquellos del tipo psicosocial, una clase de riesgo que se encuentra en auge.

Entre las dificultades más relevantes se encuentran la falta de una definición legal clara de estos riesgos, así como la necesidad de integrar el concepto de salud mental en las personas desde el punto de vista jurídico, y no únicamente desde un enfoque psicológico. Lo descrito anteriormente resalta la importancia de desarrollar metodologías que permitan evaluar y gestionar estos riesgos de manera efectiva dentro de las organizaciones.

Objetivo: Analizar los riesgos psicosociales que perjudican a las personas que trabajan en el área administrativa de una institución financiera en Guayaquil.

Método: El análisis de factores de riesgo psicosocial se realizó por medio de encuestas aplicadas a 25 individuos que conforman el personal administrativo, basadas en 2 metodologías.

La primera metodología fue la CoPsoQ-istas21: Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, la misma que se usa para evaluar y prevenir riesgos psicosociales, propuesta por el INSST español, se aplicó la segunda versión del cuestionario diseñada para centros de 25 o más trabajadores.

Se generó y adaptó desde la aplicación informática oficial de la metodología, se socializó la encuesta, se firmó un acuerdo de confidencialidad y se recogieron las respuestas de forma anónima y voluntaria a los participantes.

La segunda metodología utilizada fue el Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del MDT ecuatoriano, aplicado de manera similar, se socializó el

procedimiento, se entregaron los ejemplares impresos del cuestionario junto con un esferográfico y se brindó de 15 – 20 minutos para su resolución.

Durante la aplicación de ambos cuestionarios, se dispuso de un profesional de SST y uno de medicina en el trabajo, quienes brindaron asesoría y solventaron dudas referentes a las preguntas planteadas a los encuestados. Una vez aplicadas las diferentes metodologías, se procedió a tabular los datos mediante el software Excel.

Resultados: La investigación evidenció que al aplicar la metodología del MDT, el 70% de encuestados indicó tener una carga de trabajo adecuada. Respecto del desarrollo de competencias, el 80% de las personas percibe un ambiente adecuado para crecer profesionalmente.

En cuanto al liderazgo, la gran mayoría de los trabajadores (80%) señaló estar satisfechos con la gestión de sus inmediatos superiores. El margen de acción y control arrojó un indicador de 78% de riesgo bajo, constatando que la empresa valora y permite que sus colaboradores participen activamente en el proceso de tomar decisiones.

En la organización del trabajo, la totalidad de los participantes indicó no tener problema con el aspecto de asignación de tareas y la comunicación con los demás compañeros. En cuanto al soporte y apoyo, el 55% gestiona conflictos con el respaldo de compañeros y supervisores, sin embargo, existe otro 45% que refleja lo contrario con nivel de riesgo medio.

La dimensión acoso laboral es la más preocupante al haber arrojado que el 75% de los empleados perciben estar expuestos a este tipo de situaciones, con un nivel de riesgo medio, mientras que un 10% ya ha sido víctima de acoso, evidenciando un riesgo alto para este porcentaje. Respecto a condiciones del trabajo, el 60% indicó laborar bajo condiciones apropiadas vs el 40% que señaló lo contrario.

Finalmente, el 97% de los colaboradores presentó un alto índice de estabilidad laboral y emocional. Respecto a la metodología CoPsoQ-istas21 la investigación obtuvo los siguientes resultados, salud y bienestar personal reflejó un 60% de riesgo bajo y 40% de riesgo medio. Exigencias del trabajo arrojó un 90% de riesgo bajo vs un 10% de riesgo medio.

Autonomía dividió los resultados al 50% tanto para riesgo medio como para riesgo bajo. Desarrollo e integración, aunque un 58% considera que existen oportunidades adecuadas de crecimiento, el 22% en riesgo medio muestra la necesidad de fortalecer programas de capacitación y desarrollo profesional. Definición de tareas y conflictos, el 90% estuvo en riesgo bajo, y el 10% en riesgo medio.

Relación con los jefes y supervisores, el 62% percibe una buena relación con sus superiores, el 28% en riesgo medio señala oportunidades de mejora en la comunicación y el liderazgo. Apoyo en el trabajo, esta dimensión muestra una alerta importante, ya que solo el 35% está en riesgo bajo y un alto 65% en riesgo medio.

Conclusión: Al aplicar el Cuestionario del MDT se determinó que los riesgos psicosociales altos se encontraron en la dimensión de acoso laboral en un 10% de los casos, los medios en soporte y apoyo en un 45% y acoso laboral en un 75% de los casos.

Por su parte los bajos en las dimensiones organización del trabajo en el 100%, estabilidad laboral y emocional en el 97% y desarrollo de competencias en el 80% de los casos respectivamente.

Según CoPsoQ-istas21 se determinó que no se encontraron dimensiones en riesgo alto, los riesgos medios se ubicaron en el 65% para la dimensión de apoyo y 50% en el de autonomía y los bajos en el 90% para las dimensiones de exigencias del trabajo y definición de tareas y conflictos.

Por ende, se asume la hipótesis general de la investigación Ho: Las personas del área administrativa de la organización son afectados por peligros psicosociales, debido a

que se encontraron dimensiones que afectan en riesgo medio en su mayoría aunque en una proporción baja.

Hipótesis Específicas

H1: La salud de los empleados de la agencia se ve afectada por el liderazgo, el margen de acción y el control, y la carga y el ritmo de trabajo.

La hipótesis H1 se rechaza debido a que no se registró un nivel de riesgo suficiente producto de dichas dimensiones que llegue a afectar la salud de los colaboradores.

H2: El personal de la institución se ve afectado por la recuperación, la organización del trabajo, el soporte y el apoyo.

Se acepta la H2 debido a que se registraron niveles de riesgo medio para estas dimensiones, por lo tanto se evidencia afectaciones en algunos de los individuos encuestados.

H3: Se identificaron casos de acoso dentro de la empresa.

La hipótesis H3 se acepta debido a que el 75% de los empleados han estado expuestos al menos una vez a situaciones de acoso laboral con un nivel de riesgo medio mientras que un 10% señaló haber sido víctima de acoso, representando el riesgo alto y evidenciando que ya han ocurrido casos donde se materializó este problema dentro de la organización.

H4: El equilibrio emocional de los colaboradores puede verse afectado por la doble presencia, la estabilidad laboral y emocional, la salud auto percibida y las condiciones laborales.

La H4 se rechazó debido a que el riesgo de afectación de la estabilidad laboral y emocional producto de las condiciones laborales o doble presencia es bajo en un 97% de los casos.

Palabras clave:

Riesgo Psicosocial, agencia bancaria, trabajo, salud ocupacional, acoso laboral, desarrollo de competencias, carga de trabajo, doble presencia, organización del trabajo, liderazgo.

Abstract

Background: In the contemporary context of labor relations, one of the main challenges in the field of risk prevention is addressing psychosocial risks, currently considered emerging risks.

Among the most significant difficulties are the lack of a clear legal definition of these risks, as well as the need to integrate the concept of workers' mental health from a legal perspective, rather than solely from a psychological perspective. The above highlights the importance of developing methodologies that allow these risks to be effectively assessed and managed within organizations.

Objective: Analyze the psychosocial risk factors that affect the administrative staff of a financial institution in Guayaquil.

Method: The analysis of psychosocial risk factors was conducted through surveys administered to twenty-five administrative staff members, based on two methodologies.

The first methodology was the CoPsoQ-istas21 for the assessment and prevention of psychosocial risks, proposed by the INSST [National Institute of Safety and Health at Work] of Spain. The second version of the questionnaire, designed for centers with twenty-five or more employees, was applied.

The methodology was generated and adapted using the official software application. The survey was disseminated, a confidentiality agreement was signed, and responses were collected anonymously and voluntarily from participants.

The second methodology used was the Ecuadorian Ministry of Labor's Psychosocial Assessment Questionnaire in Workplaces. The procedure was similarly applied.

The procedure was shared, printed copies of the questionnaire were distributed along with a ballpoint pen, and participants were given 15–20 minutes to complete the questionnaire.

During the administration of both questionnaires, an occupational health and safety professional and an occupational physician were available to provide advice and answer questions regarding the questions posed to the respondents. Once the different methodologies were applied, the data was tabulated using Excel software.

Results: The research showed that when applying for the MDT Psychosocial Assessment Questionnaire in Workplaces, 70% of respondents indicated an adequate workload. Regarding competency development, 80% of respondents perceived an adequate environment for professional growth.

Regarding leadership, most employees (80%) indicated satisfaction with the management of their immediate superiors. The scope of action and control dimension yielded a low-risk indicator of 78%, confirming that the company values and allows its employees to actively participate in decision-making.

Regarding work organization, all participants indicated no problems with task assignment and communication with colleagues. Regarding support, 55% manage conflicts with the support of colleagues and supervisors; however, another 45% indicated the opposite, with a medium risk level.

The workplace harassment dimension is the most concerning, with 75% of employees perceived to this type of situation, with a medium risk level, while 10% have already been victims of harassment, indicating a high risk for this percentage. Regarding working conditions, 60% indicated that they work under appropriate conditions, compared to 40% who indicated the opposite.

Finally, 97% of employees presented a high level of job and emotional stability. Regarding the CoPsoQ-istas21 methodology, the research obtained the following results: health and personal well-being reflected 60% low risk and 40% medium risk. Job demands yielded 90% low risk and 10% medium risk.

Autonomy divided the results 50/50 for both medium and low risk. Development and integration: although 58% consider adequate growth opportunities, 22% at medium risk indicate a need to strengthen training and professional development programs. Regarding task definition and conflicts, 90% were at low risk, and 10% at medium risk.

Regarding relationships with managers and supervisors: 62% perceive a good relationship with their superiors, and 28% at medium risk indicate opportunities for improvement in communication and leadership. Support at work: This dimension shows a significant alert, as only 35% are at low risk and a high 65% are at medium risk.

Conclusion: When applying the MDT Psychosocial Assessment Questionnaire in Workplaces, it was determined that high psychosocial risks were found in the workplace bullying dimension in 10% of cases, medium risks in the support and assistance dimensions in 45%, and workplace bullying in 75% of cases.

Low risks were found in the work organization dimensions (100%), job and emotional stability (97%), and competency development (80%), respectively.

According to CoPsoQ-istas21, no high-risk dimensions were found. Medium risks were found at 65% for the support dimension and 50% for the autonomy dimension, and low risks were found at 90% for the job demands, task definition, and conflict dimensions. Therefore, the general hypothesis of the Ho research is assumed: The administrative staff of the organization is being impacted by psychosocial hazards, because dimensions were found that affect medium risk in the majority, although in a low proportion.

Specific Hypotheses

H1: The health of agency employees is affected by workload and pace, leadership, scope of action, and control.

Hypothesis H1 is rejected because these dimensions did not register a sufficient level of risk to affect the health of employees.

H2: The institution's staff is affected by work organization, recovery, and support.

H2 is accepted because medium risk levels were registered for these dimensions, thus evidence of impacts on some of the individuals surveyed.

H3: In addition to workaholism, problems of discriminatory, workplace, and sexual harassment are occurring within the company.

Hypothesis H3 is accepted because 75% of employees have been exposed to workplace harassment at least once, with a medium risk level, while 10% reported having been victims of harassment, representing a high risk and demonstrating that cases where this problem has materialized within the organization have already occurred.

H4: Employees' emotional balance can be affected by working conditions, dual presence, job and emotional stability, and self-perceived health.

H4 was rejected because the risk of impacting job and emotional stability due to working conditions or dual presence is low in 97% of cases.

Keywords:

Psychosocial risk, banking agency, work, occupational health, workplace harassment, skills development, workload, dual presence, work organization, leadership.

1. Introducción

El gestionar riesgos se ha consolidado como un elemento fundamental para que las organizaciones promuevan la prevención, en la cual tanto los trabajadores como las partes interesadas se comprometan activamente con cumplir los estándares de seguridad, para evitar accidentes y enfermedades ocupacionales. Es el principio y el final de cualquier proceso productivo (Ministerio del Trabajo, 2017).

La prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales representa un desafío continuo para cualquier organización. En este sentido, resulta indispensable la aplicación de metodologías que faciliten identificar peligros, evaluar riesgos e implementar controles operativos, así como la mitigación de impactos relevantes.

Los riesgos psicosociales tienen sus raíces en el complejo ámbito de la organización del trabajo y, a pesar de que sus efectos perjudiciales para la salud no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, también pueden tener un impacto significativo manifestándose a través de problemas como el absentismo, la rotación de personal, los defectos de calidad o el estrés (Cedeño & Chávez, 2020).

Los riesgos laborales, junto con la evaluación subjetiva restringida del entorno de trabajo, pueden generar consecuencias significativas para los trabajadores. El estrés, por ejemplo, es reconocido como una reacción del organismo ante situaciones que requieren una respuesta, lo que implica poner al cuerpo en alerta.

Esto es natural y ha sido crucial para la supervivencia humana, ya que permite que el cuerpo se prepare para enfrentar una amenaza, ya sea mediante la huida o la lucha. Una vez que la amenaza ha cesado, el organismo vuelve a su estado habitual de equilibrio (ISTAS, 2018).

Aunque la salud mental no ha sido considerada como se debe, ello no puede suponer que estos riesgos queden excluidos de las medidas de prevención de riesgos laborales en una empresa (Jhayya, 2020) ya que se trata de proteger derechos tan importantes como la integridad física y psicológica o el derecho a no ser discriminado de la persona trabajadora (Sierra, 2021).

Esta clasificación se debe a que, a diferencia de otros tipos de riesgo, su incorporación en el marco legal fue casi inexistente hasta tiempos recientes. Esto se debe, en gran parte, a que se suponía que la salud mental era un problema que requería ser tratado desde el ámbito médico.

Esta perspectiva cambió hacia los años ochenta del siglo pasado y desde entonces su evolución ha sido hacia su inclusión como un riesgo más dentro de la política preventiva de las empresas (Mena, 2019).

Este cambio responde a diversas causas, tales como la evolución en la definición del concepto de salud laboral; el reconocimiento de que la forma en que está organizado el trabajo y las interacciones entre trabajadores podrían generar trastornos del tipo mental; y una visión integral de la salud, entre otros aspectos.

En este sentido, la idea principal es que dependiendo de cómo se desenvuelvan las personas en su trabajo, probablemente afecte a la salud mental de los trabajadores, contribuyendo al desarrollo de enfermedades o al empeoramiento de condiciones preexistentes.

2. Determinación del Problema

Los riesgos psicosociales en el entorno laboral están siempre presentes, aunque en diferentes grados de intensidad. Estos riesgos son responsables de diversas enfermedades laborales, siendo el estrés uno de los más reconocidos, el cual actualmente se identifica como un factor desencadenante de múltiples trastornos con la capacidad de afectar negativamente a los trabajadores. Asimismo, este tipo de aspectos psicosociales pueden incidir en la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales.

La legislación ecuatoriana, específicamente el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 establece que: En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral (Art. 9).

En este sentido, es necesario realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la organización, antes de implementar un programa para evitarlos, según lo determina el marco legal.

3. Marco teórico referencial

El proteger a los trabajadores y la seguridad en el entorno laboral constituyen requisitos fundamentales para que las organizaciones ofrezcan un ambiente seguro a su personal. Es necesario que las empresas diseñen planes de prevención, control y reparación integrales que ayuden a reducir al máximo los riesgos y sus efectos negativos en el personal. En este marco, se están llevando a cabo procesos de identificación y evaluación de amenazas en diversas áreas.

Según la Constitución vigente de la República del Ecuador (2008), "Todos deben garantizar la salud, la integridad, la seguridad, la higiene y la integridad". Para una mejor comprensión de los riesgos psicosociales, se abordarán a continuación conceptos clave relacionados con las diferentes clases de riesgos existentes, su proceso de medición y las metodologías más reconocidas para su evaluación, las cuales serán utilizadas en este estudio.

3.1 Riesgos Psicosociales

En la actualidad todavía se tiene trabajo por hacer en cuanto a Riesgos Psicosociales se refiere, la gestión de riesgos laborales se ha enfocado en otro tipo de riesgos como los físicos, químicos, ergonómicos y otros, probablemente por ser más tangibles o visibles, sin embargo, la materia psicosocial y la salud mental de los individuos cada vez se ha vuelto más importante, pues ahora se tiene más evidencia del grado en que afectan los riesgos psicosociales al bienestar y salud de los colaboradores y de las empresas.

En este contexto, es necesario que se evalúen correctamente como una acción preventiva, pues solo una correcta aplicación de medidas preventivas contribuirá a una gestión eficaz del talento humano en las organizaciones (Moreno, Vaca, Martinez, Suasnavas, Cardenas & Gomez, 2018).

Moreno, Vaca, Martínez, Suasnavas, Cárdenas & Gómez (2018), concuerdan en que: “Los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (p. 160).

La prevención sin duda es la clave, por lo tanto, la idea es primero identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden en los trabajadores, con el objetivo de intervenir oportunamente y brindarles mejores condiciones laborales a los empleados en una empresa (OIT, 2013).

3.2 Riesgos psicosociales más importantes

Entre los principales riesgos psicosociales que deben estudiarse, Mena (2019) menciona:

- **Carga y ritmo de trabajo:** Exceso de tareas o insuficiente tiempo para cumplir con el trabajo.
- **Desarrollo de competencias:** Oportunidad de desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos respecto de las demandas laborales.
- **Liderazgo:** Habilidades personales para dirigir, motivar e influenciar a las personas para la consecución de objetivos.
- **Margen de acción y control:** Influencia de un trabajador en la toma de decisiones respecto de su actividad laboral.
- **Organización del trabajo:** Distribución de tareas, comunicación, demandas cuantitativas y cualitativas del trabajo.

- **Soporte y apoyo:** Recursos y acciones provistos por inmediatos superiores o compañeros de trabajo con la finalidad de aportar a solucionar problemas que surgen en relación con la actividad laboral o aspecto extralaboral.
- **Acoso laboral:** Hostigamiento intencional y repetitivo a través de actos negativos que buscan la humillación o desestabilización de un trabajador o grupo.
- **Condiciones del trabajo:** Factores de riesgo con potencial de impactar negativamente en la salud de los trabajadores.
- **Estabilidad laboral y emocional:** Trabajo precario, incertidumbre del futuro laboral, descontento y falta de motivación en el trabajo (Mena, 2019).

Lo anterior también supone las dimensiones de riesgo psicosocial estudiadas en la metodología que plantea el MDT en su Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales.

Por su parte, autores como Quiñones, López, & Matabanchoy (2022), apuestan por diferenciar los riesgos psicosociales en 2 clases, intralaborales y extralaborales, entre los más importantes para el ámbito intralaboral destacan:

- Relaciones laborales y liderazgo
- Control
- Demandas de la actividad laboral
- Recompensa

Respecto al ámbito extralaboral sugieren:

- Tiempo fuera de trabajo
- Economía de la familia

- Influencia del ámbito fuera del trabajo sobre la actividad laboral
- Tipo de lugar en el que vive y su entorno
- Desplazamiento domicilio – trabajo – domicilio (Quiñonez, López & Matabanchoy, 2022)

Finalmente, la metodología CoPsoQ-istas21 del INSST, la misma que se utilizó como complemento para medir los riesgos psicosociales objeto de la presente investigación, se enfoca en analizar las siguientes dimensiones de riesgos psicosociales que no dejan de ser importantes en este tipo de estudios:

- Salud y bienestar personal
- Exigencias del trabajo
- Autonomía
- Posibilidades, desarrollo del trabajo e integración
- Definición de tareas y conflictos
- Relación con jefes y supervisores
- Apoyo
- Reconocimiento
- Cambios en las condiciones de trabajo (Aguilar & Arrieta, 2022)

3.3 Efectos de los Riesgos psicosociales

Según evidencia científica, los trabajadores que tienen un alto grado de exposición a los riesgos psicosociales presentan un alto grado de posibilidad de ser afectados por ansiedad, depresión o insomnio (OIT, 2017).

La OMS reconoce a los riesgos psicosociales como un desencadenante clave de problemas de salud mental en el trabajo. De hecho, sugiere que el lugar de trabajo puede amplificar los efectos negativos sobre personas que sufren trastornos mentales, generando consecuencias como la desigualdad o la exclusión del empleo. La inestabilidad laboral o el desempleo representan por sí mismos un alto riesgo para la salud mental de las personas y también generan altos índices de rotación en las organizaciones (Vásquez, 2021).

Además de los efectos negativos presentados anteriormente, según el Instituto Sindical de Trabajo del Ecuador, Ambiente y Salud (2018), también existen ciertos padecimientos de otro tipo como son enfermedades a nivel endocrinológico, cardiovascular, dermatológicas, gastrointestinales, etc. (ISTAS, 2018).

Investigaciones realizadas por Lafaurie & Vargas (2017) y Hernandez & Carrion (2021), coincidieron en que el estrés es un factor fundamental que favorece a la amplificación de las consecuencias de los riesgos psicosociales, favoreciendo al incremento de los índices de ausentismo laboral (Lafaurie & Vargas, 2017) y a la frecuencia de ocurrencia de accidentes laborales (Hernández & Carrión, 2021).

Los riesgos psicosociales generan dificultades a nivel laboral y salud, sin embargo, también se presentan consecuencias a nivel económico, suponiendo costos elevados para las empresas que disponen de personal con altos índices de estrés laboral.

Un trabajador estresado sufre de cansancio, desánimo, ansiedad, pérdida de ingresos e incluso de su actividad laboral, lo cual puede desencadenar una enfermedad mental (Montoya, 2018).

Los riesgos psicosociales también tienen su origen en el ámbito extralaboral de los trabajadores, por lo tanto, es posible que se presenten efectos negativos como afectaciones a su buen descanso, recuperación e incluso ansiedad por situaciones de delincuencia común, frecuente cuando los individuos viven o trabajan en sectores con altos índices de inseguridad, lo cual provoca una disminución de la calidad de vida (Quiñonez, López & Matabanchoy, 2022).

3.4 Evaluación de riesgos psicosociales

Una adecuada estimación de los riesgos psicosociales requiere en primer lugar elegir los métodos correctos que incluyan las causas básicas del problema, y también se necesita que los trabajadores de la empresa en la que se evaluará, estos riesgos, colaboren durante todo el proceso.

Para evaluar estos aspectos psicosociales adecuadamente, se requiere elegir los métodos correctos, por ejemplo, se debe incluir el análisis de causa raíz del problema, además, es recomendable que los trabajadores de la empresa donde se está evaluando, se involucren activamente durante el proceso.

Para los fines de esta investigación, se seleccionaron las metodologías CoPsoQ-istas²¹ y el Cuestionario de evaluación psicosocial del MDT, principalmente por el grado de confidencialidad que ofrecen, permitiendo respuestas anónimas y voluntarias, esto genera una mejor predisposición en los participantes para emitir respuestas reales y sinceras, favoreciendo a la eficacia del estudio.

La metodología del INSST fue elegida debido a su prestigio a nivel internacional y porque considera a la teoría general del estrés como base para su análisis, además de disponer de una aplicación informática gratuita que permite adaptar las preguntas a la realidad de la empresa, aplicar las encuestas y sugerir medidas preventivas.

Por otro lado la metodología del MDT fue seleccionada debido a que se elaboró y validó por dos instituciones académicas de prestigio en base a datos estadísticos laborales aterrizados a la realidad del Ecuador, lo cual le aporta precisión a la presente investigación, además de que su aplicación es bastante sencilla.

3.5 Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales, del Ministerio del Trabajo Ecuador

El cuestionario está conformado por 58 ítems que evalúan las dimensiones de: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, entre otros puntos importantes (OIT, 2017). Los individuos evaluados se encontraron con sentencias en el cuestionario y dispusieron de 4 clasificaciones de respuesta (completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo) según corresponda.

Es importante mencionar que la encuesta solicita información personal de los trabajadores, no obstante, se garantiza confidencialidad de la información recopilada y las respuestas anónimas.

3.6 CoPsoQ-istas21

El cuestionario está conformado por 38 ítems que recopilan datos etarios y de género de los participantes, además de que evalúa las siguientes dimensiones: Salud y bienestar personal, exigencias del trabajo, autonomía, posibilidades, desarrollo del trabajo e integración, definición de tareas y conflictos, relación con jefes y supervisores, apoyo, reconocimiento y cambios en las condiciones de trabajo.

Las preguntas se muestran en forma de afirmaciones y se responden en base a la escala de Likert, el propósito es que los participantes contesten con las opciones siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez o nunca, según si la situación planteada por cada pregunta se acerca a su realidad o percepción.

Esta metodología requiere que se firme un acuerdo de confidencialidad antes de aplicarse para asegurar que los datos recopilados se utilizaran para fines investigativos y se garantice el anonimato de los participantes.

3.7 Hipótesis de investigación

Las hipótesis de investigación planteadas en este estudio son:

3.7.1 Hipótesis General

Ho: El personal administrativo de la organización está siendo impactado por peligros psicosociales.

3.7.2 Hipótesis Específicas

H1: La salud de los empleados de la agencia se ve afectada por el liderazgo, el margen de acción y el control, y la carga y el ritmo de trabajo.

H2: El personal de la institución se ve afectado por la recuperación, la organización del trabajo, el soporte y el apoyo.

H3: Se identificaron casos de acoso dentro de la empresa.

H4: El equilibrio emocional de los colaboradores puede verse afectado por la doble presencia, la estabilidad laboral y emocional, la salud auto percibida y las condiciones laborales.

4. Materiales y metodología

Para investigar los riesgos psicosociales, se emplean diversos métodos, siendo los cuestionarios debidamente validados los más comunes, y se aplican a un grupo de personas seleccionadas. Posteriormente, los datos obtenidos son procesados e interpretados para obtener conclusiones. Este estudio es de tipo descriptivo, con la encuesta como herramienta principal.

El estudio se realizó en una institución financiera ubicada en Ecuador, en la ciudad de Guayaquil. La sucursal objeto del estudio cuenta con un total de 58 trabajadores, distribuidos de la siguiente forma:

Trabajadores administrativos: 13

Trabajadoras administrativas: 12

Trabajadores operativos: 18

Trabajadoras operativas: 15

Las principales actividades del personal administrativos están dadas según sus cargos los cuales son:

- Asistente administrativo
- Asistente de negocios
- Asistente comercial
- Asistente de trámites
- Asistente de procesos

Las principales actividades del personal operativos esta dado por sus cargos los cuales son:

- Cajero
- Gerente
- Jefe de operaciones
- Ejecutivo comercial
- Recepcionista
- Funcionario de créditos
- Ejecutivo de atención al cliente

Dado el tamaño del personal en la agencia bancaria, se decidió aplicar el cuestionario al personal administrativo. Se realizaron 25 encuestas a los empleados correspondientes, lo que permitió obtener la información requerida para poder ser analizada.

Instrumentos de recolección de información.

Con la finalidad de obtener resultados precisos se optó por aplicar dos cuestionarios según las metodologías indicadas anteriormente, las mismas que son complementarias entre sí y permitieron realizar una comparación entre los resultados obtenidos.

El primero fue el Cuestionario de evaluación psicosocial del MDT, el cual constó de 58 ítems que evaluaron aspectos clave como la carga y el liderazgo, ritmo de trabajo, el margen de acción y el control, el soporte y apoyo, el desarrollo de competencias, la recuperación y la organización del trabajo.

Durante la encuesta, los participantes respondieron a afirmaciones con cuatro opciones.

El segundo cuestionario utilizado fue el CoPsoQ-istas21, el mismo que consto de 38 ítems que evaluaron exigencias psicológicas en el trabajo, apoyo social y liderazgo, conflicto trabajo-familia, compensaciones del trabajo y capital social, control sobre el trabajo.

Previamente a completar la encuesta, se firmó una cuerdo de confidencialidad con el que se garantizó el anonimato de las respuestas de los participantes, las cuales tenían un fin netamente investigativo.

La información obtenida fue procesada y organizada en hojas de cálculo para su posterior análisis estadístico. Una vez recopilada y organizada la información, se procedió con su interpretación.

Técnica de la evaluación procesada.

La metodología determinada por la batería del MDT, permite la aplicación de un Excel elaborado por los responsables de la generación del método, lo que facilita la tabulación ya que el mismo ofrece una hoja de resultados por dimensión, por trabajador, en porcentajes y su respectiva gráfica.

Adicional del uso de esta herramienta facilitada por el método del MDT, se utilizó también la aplicación informática oficial del método CoPsoQ-istas21, la misma que permite tabular las respuestas de cada participante para después exportarse a una hoja de cálculo y ejecutar el análisis estadístico, en la hoja de cálculo se contempló la dimensión y frecuencia de cada respuesta obtenida en porcentaje.

Al obtener los resultados de cada metodología se procedió a comparar los mismos, a fin de evidenciar sus respectivas relaciones y alcances, para lo cual se utilizó una hoja de cálculo en la que se prepararon gráficas comparativas que facilitaron el análisis y favorecieron a la precisión de los datos obtenidos que serviría de comienzo para un posterior programa de intervención de riesgos psicosociales en la institución objeto de estudio.

5. Resultados y discusión

CoPsoQ-istas21

Los resultados obtenidos al aplicar el CoPsoQ-istas21, son los siguientes:

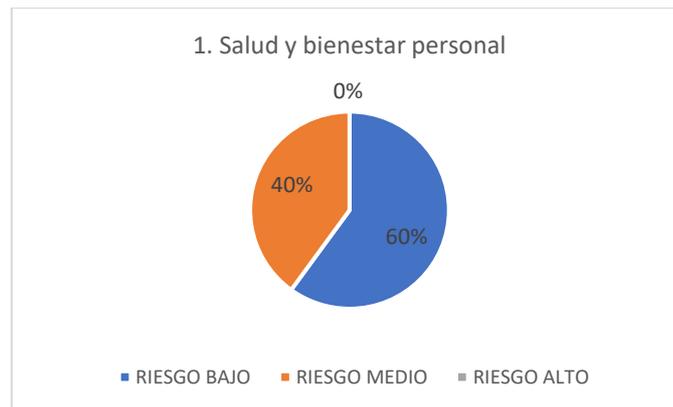


Figura 1. Resultados dimensión 1

Los resultados obtenidos arrojaron que un 60% de los colaboradores están en un riesgo bajo, lo que sugiere que la mayor parte percibe un adecuado estado de salud y bienestar personal en el entorno laboral.

Sin embargo, es importante prestar atención al 40% que se encuentra en riesgo medio, ya que esto sugiere la presencia de factores que pueden estar afectando su bienestar, como estrés, fatiga o malestar físico o emocional relacionado con el trabajo.

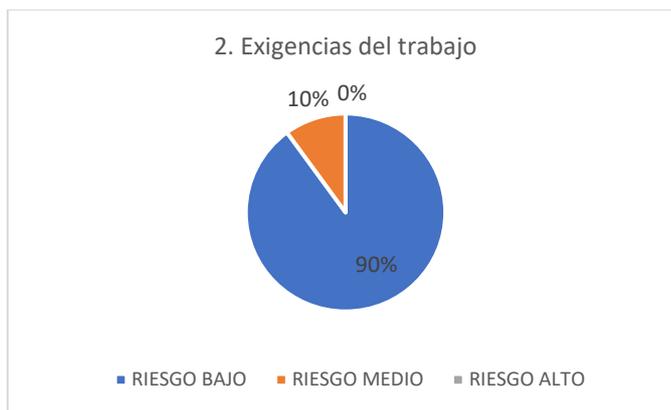


Figura 2. Resultados dimensión 2

Los resultados indican que un 90% de los trabajadores están en riesgo bajo en esta dimensión, lo que sugiere que la mayor parte percibe una carga laboral adecuada, con exigencias y demandas de trabajo que no afectan negativamente su bienestar. Esto es un aspecto positivo, ya que una carga de trabajo bien distribuida y manejable contribuye a la satisfacción laboral y a la productividad.

Por otro lado, el 10% de los trabajadores en riesgo medio señala que, si bien la mayoría no enfrenta problemas significativos, existe un grupo que podría experimentar momentos de sobrecarga, presión por tiempos de entrega o exigencias que generan cierto nivel de estrés. Aunque el porcentaje es bajo, es recomendable monitorear de manera continua la carga laboral para impedir que estos factores se conviertan en un inconveniente más adelante.

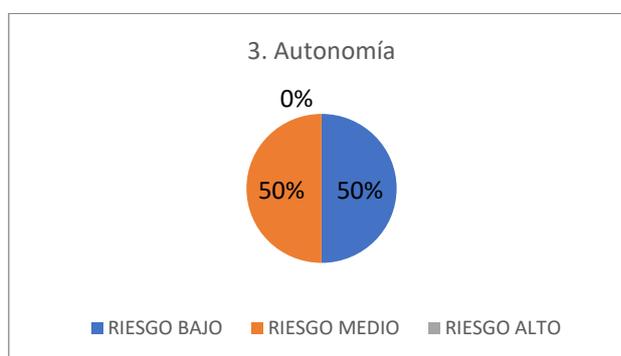


Figura 3. Resultados dimensión 3

Los resultados reflejan un 50% de riesgo bajo y un 50% de riesgo medio, lo que sugiere que la mitad de los colaboradores percibe que tiene un grado adecuado de autonomía en su trabajo, mientras que la otra mitad enfrenta ciertas limitaciones a la hora de tomar decisiones o en organizar tareas.

Este equilibrio sugiere que, aunque no hay un nivel crítico de riesgo alto, sí es importante prestar atención a la mitad de los colaboradores que podrían sentirse restringidos en su capacidad para gestionar su trabajo de manera independiente. La falta de autonomía puede generar frustración, afectar la motivación y disminuir la satisfacción laboral.

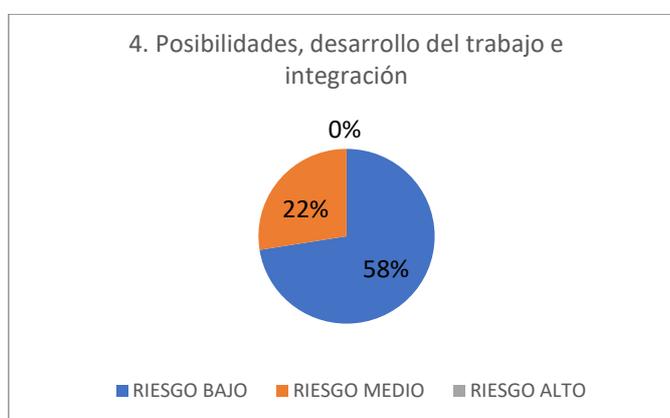


Figura 4. Resultados dimensión 4

El 58% de los trabajadores se encuentra en riesgo poco considerable, lo que evidencia que estas personas perciben oportunidades adecuadas de desarrollo profesional, crecimiento dentro de la organización e integración en su entorno de trabajo. Este es un indicador positivo, ya que sugiere que la empresa ofrece espacios para el aprendizaje y la participación.

Sin embargo, el 22% que se encuentra en nivel medio sugiere que aún hay una pequeña cantidad de colaboradores que perciben no tener muchas oportunidades para desarrollarse y crecer, o que la integración dentro del equipo de trabajo no es óptima. Esto puede afectar su motivación y compromiso a largo plazo.



Figura 5. Resultados dimensión 5

El 90% de los colaboradores está en un nivel bajo de riesgo, lo que sugiere que la mayor parte percibe una claridad adecuada en la definición de sus tareas y funciones, así como una gestión efectiva de los conflictos en el entorno laboral. Este es un aspecto positivo, ya que contar con roles bien definidos y una estructura organizativa clara reduce la incertidumbre y mejora la productividad.

Por otro lado, el 10% en riesgo medio sugiere que, aunque el porcentaje es bajo, existe un pequeño grupo de trabajadores que pueden experimentar cierta confusión en sus responsabilidades o enfrentar dificultades en la resolución de conflictos dentro del equipo.



Figura 6. Resultados dimensión 6

El 62% de los trabajadores está en un nivel bajo riesgo, lo que sugiere que la mayoría percibe un trato adecuado con sus superiores. Esto sugiere que, en general,

existe un liderazgo efectivo y una comunicación fluida entre los niveles jerárquicos dentro de la organización.

Sin embargo, el 28% que representa al personal que está en nivel medio de riesgo define que una parte significativa de los trabajadores podría experimentar dificultades en su relación con sus superiores. Esto puede deberse a factores como falta de retroalimentación, poca comunicación, estilos de liderazgo poco efectivos o una percepción de falta de apoyo por parte de los supervisores.

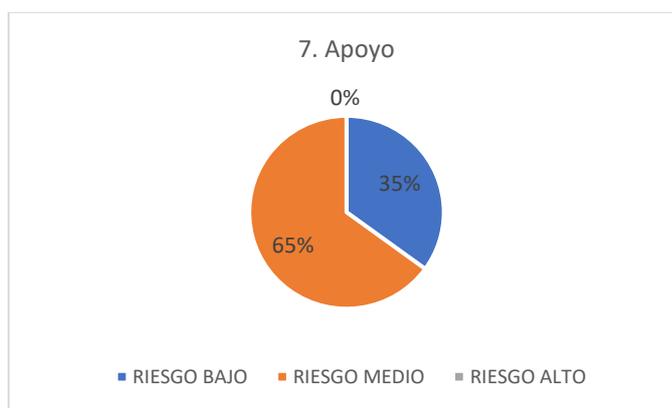


Figura 7. Resultados dimensión 7

Los resultados muestran que solo un 35% de los colaboradores está en riesgo bajo, lo que sugiere que una minoría percibe que cuenta con el apoyo necesario dentro del entorno laboral. En contraste, un 65% está en riesgo medio, lo que sugiere que una gran parte de los colaboradores siente que el nivel de apoyo que recibe por parte de compañeros, superiores o la organización en general es insuficiente o podría mejorar.

Este es un aspecto que merece especial atención, ya que la ausencia de apoyo en el trabajo puede provocar estrés, disminuir la motivación y perjudicar el bienestar de los empleados. Es posible que algunos trabajadores sientan que no reciben suficiente orientación, respaldo en sus tareas o reconocimiento por su desempeño.

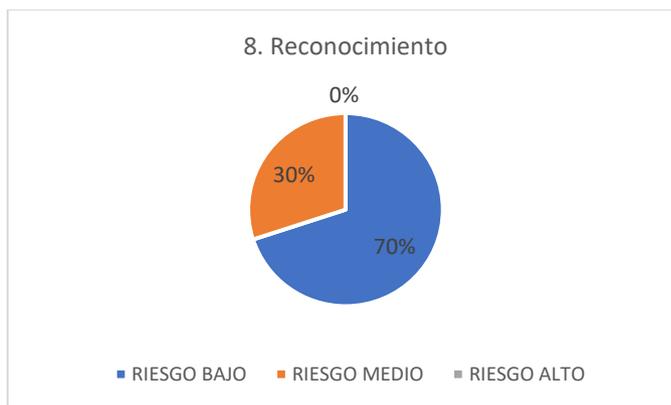


Figura 8. Resultados dimensión 8

El 70% de los colaboradores está en un nivel bajo de riesgo, lo que sugiere que la mayoría percibe que su trabajo es valorado y reconocido dentro de la organización. Este es un indicador positivo, ya que el reconocimiento es un factor clave para la motivación, el compromiso de los empleados, la satisfacción laboral.

Sin embargo, el 30% que se ubicó en la categoría de riesgo medio señala que un grupo de trabajadores siente que el reconocimiento que recibe podría no ser suficiente o adecuado. Esto puede generar desmotivación, afectar la percepción de justicia en el trabajo y disminuir la sensación de logro profesional.

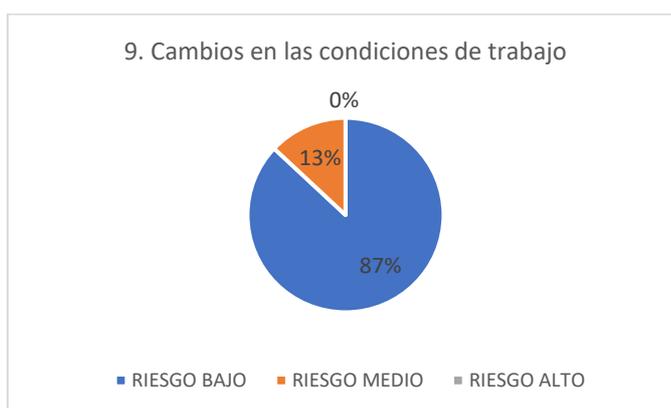


Figura 9. Resultados dimensión 9

El 87% de los colaboradores está en un nivel de bajo riesgo, lo que sugiere que la mayor parte percibe que los cambios en las condiciones de trabajo son manejados de manera adecuada, sin generar un impacto negativo en su bienestar. Esto sugiere

que los ajustes o modificaciones en el entorno laboral son implementados de forma efectiva y con una comunicación clara, lo que permite a los empleados adaptarse sin experimentar estrés o incomodidad significativa.

Por otro lado, el 13% en riesgo medio señala que un pequeño grupo de trabajadores podría sentir que los cambios en las condiciones laborales no se gestionan de manera adecuada, lo que podría generar incertidumbre, preocupación o estrés.

Cuestionario del MDT

Dimensión 1. Carga y Ritmo de Trabajo

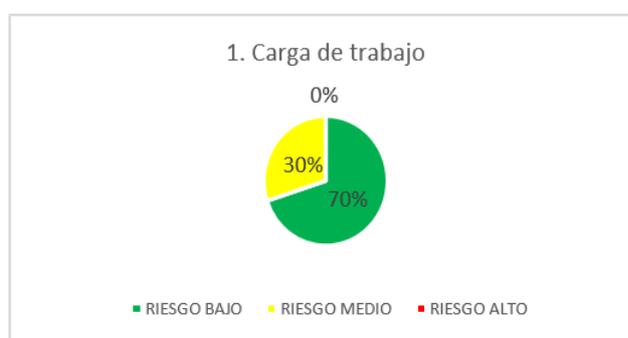


Figura 10. Carga de Trabajo.

El 70% se sienten cómodos con las actividades que realizan y su trabajo. En consecuencia, las exigencias mentales y físicas relacionadas con sus responsabilidades están alineadas con sus capacidades, y no se reportaron jornadas laborales excesivas ni insuficientes.

En cuanto al 30% restante de los empleados, que presenta un nivel de riesgo medio, este porcentaje es relativamente bajo y, por lo tanto, no constituye una preocupación significativa. Es posible que los trabajadores involucrados no estén gestionando adecuadamente su tiempo para cumplir con sus tareas. En caso necesario, se recomienda realizar una investigación más detallada para abordar la situación de manera precisa.

Dimensión 2. Desarrollo de competencias

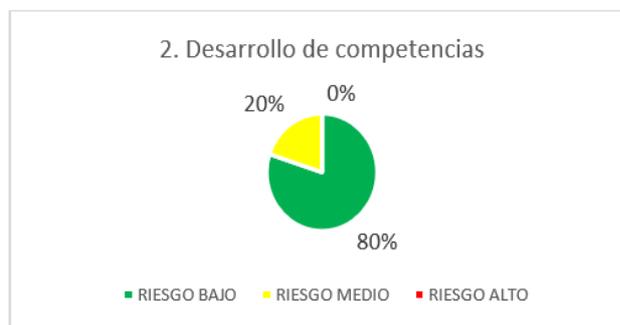


Figura 11. Desarrollo de Competencia.

Esta etapa reveló que el 80% de los colaboradores reportaron un nivel bajo de riesgo. Se procesos que los trabajadores de la empresa tienen suficientes oportunidades para desarrollar los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para afrontar las demandas del entorno laboral moderno.

Por otro lado, el 20% restante presentaba un nivel moderado de riesgo en esta dimensión. Aunque este porcentaje es relativamente bajo en comparación con la mayoría, podría indicar que ciertos colaboradores no han aprovechado las oportunidades ofrecidas por la empresa para desarrollar sus habilidades, o bien que no han mostrado interés en hacerlo. En cualquier caso, se recomienda investigar más a fondo la situación en el área de desarrollo del personal.

Dimensión 3. Liderazgo.

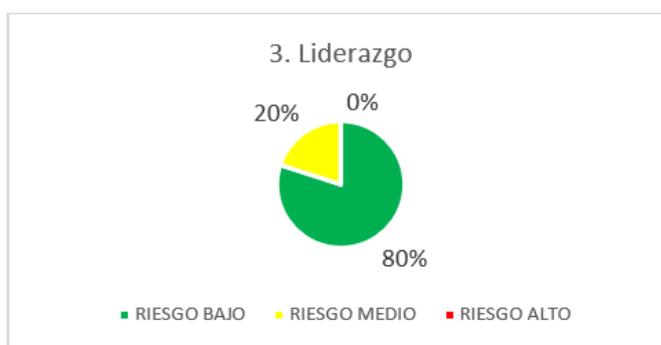


Figura 12. Liderazgo.

En esta etapa, el 80% de la plantilla presentó un resultado consistentemente bajo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados considera que sus supervisores inmediatos tienen la capacidad de coordinar, liderar, inspirar e influir eficazmente en los demás para lograr objetivos, fomentar la colaboración, reconocer logros, estos efectos se previenen fácilmente mediante el monitoreo rutinario de la probabilidad y frecuencia de aparición de enfermedades profesionales.

En cuanto al 20% restante que mostró un nivel de riesgo medio, este porcentaje no constituye una preocupación significativa. No obstante, se puede concluir que, en algunos casos, alguno de los supervisores inmediatos no está gestionando adecuadamente su rol, lo cual no genera un riesgo elevado.

Dimensión 4. Margen de acción y control.

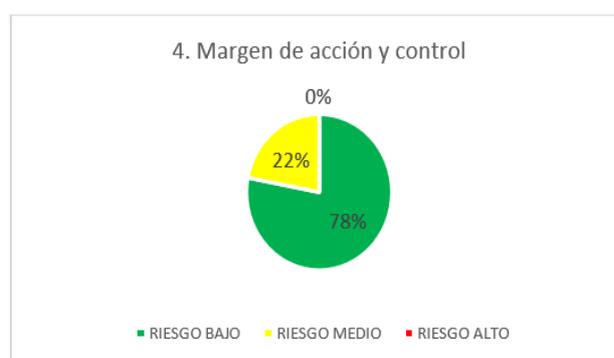


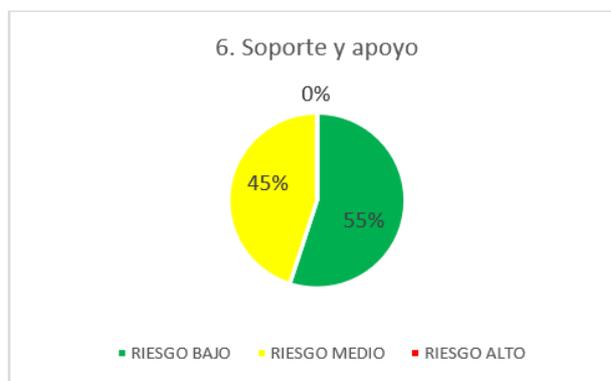
Figura 13. Margen de acción y control.

El 78% de los colaboradores reportaron un nivel bajo de riesgo, lo que indica que la empresa valora las opiniones de sus colaboradores. Además, los empleados participan activamente en la toma de decisiones relacionadas con aspectos de su trabajo, como horarios, entorno laboral, entre otros.

No obstante, se recomienda realizar una investigación adicional, ya que el 22% de los colaboradores presentó un nivel de riesgo medio en estas dimensiones. Esto sugiere que un grupo reducido de empleados no está participando plenamente en ciertas decisiones laborales. Las causas podrían ser la falta de oportunidades para este porcentaje o, alternativamente, una falta de iniciativa por parte de estos.

Dimensión 5. Organización del trabajo.**Figura 14.** Organización del trabajo.

En esta etapa, ningún empleado registró riesgo psicosocial, lo que demuestra que el lugar de trabajo ofrece las condiciones necesarias para una comunicación adecuada, además de contar con un sistema eficiente de asignación y designación de tareas.

Dimensión 6. Soporte y apoyo.**Figura 15.** Soporte y apoyo.

El 55% de los colaboradores indicó un nivel bajo de riesgo en esta dimensión, destacando que este grupo de empleados siente que, tanto en el ámbito laboral como extralaboral, pueden contar con el apoyo y la cooperación de sus supervisores y compañeros para afrontar los problemas que surgen.

Por otro lado, un 45% significativo de los trabajadores declaró un nivel de riesgo moderado, lo que indica que este grupo no recibe el apoyo adecuado de la empresa ni de sus compañeros para gestionar los problemas de manera efectiva. El impacto sobre la salud y la integridad física podría manifestarse gradualmente, aumentando el riesgo de aparición de una enfermedad profesional.

Si las medidas preventivas necesarias no se implementan de manera consistente y ajustada a las necesidades específicas identificadas, los efectos podrían presentarse con mayor frecuencia y probabilidad.

Dimensión 7. Acoso laboral.

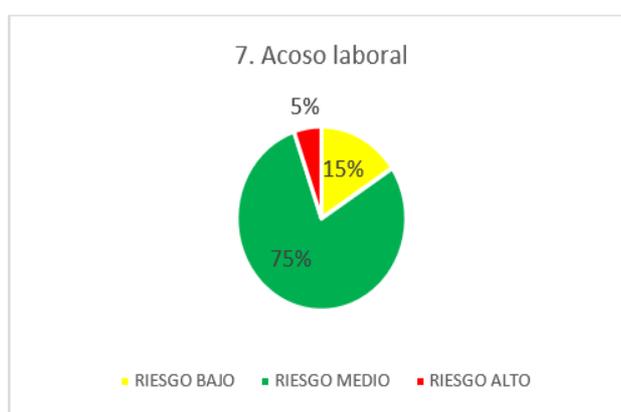


Figura 16. Acoso laboral.

El 75% de los colaboradores reportaron un nivel de riesgo moderado, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores están expuestos a situaciones psicológicamente abusivas, como agresiones intencionales, repetitivas y focalizadas.

Esta situación debe ser abordada de manera inmediata por el departamento de talento humano para evitar su escalada.

Es importante resaltar que un 10% de los colaboradores presentó un nivel de riesgo alto, lo que indica que se han registrado al menos dos casos de acoso laboral con alta incidencia.

Aunque este porcentaje es pequeño (5% de riesgo alto), se debe dar máxima prioridad al asunto, ya que los niveles de peligro son intolerables y podrían afectar de manera inmediata la integridad física y mental de los empleados. Cualquier acción tomada debe ser extremadamente efectiva e implementarse con urgencia.

El 15% restante de los colaboradores presentó un nivel de riesgo bajo en este sentido, lo que sugiere que, aunque la mayoría está expuesta a ciertas situaciones de riesgo, una minoría no percibe este tipo de problemas en su entorno laboral.

Dimensión 8. Estabilidad laboral y emocional.



Figura 18. Estabilidad laboral y emocional

El 97% de los colaboradores reportaron un riesgo bajo, lo que representa a la gran mayoría de la plantilla. Este resultado es muy positivo, ya que indica que la organización proporciona estabilidad a sus colaboradores y, además, los motiva adecuando su trabajo a sus necesidades.

El 3% restante, que presenta un nivel de riesgo moderado, representa una proporción pequeña en comparación con la mayoría. Sin embargo, es importante tomar en cuenta este grupo y abordar cualquier factor que pueda estar contribuyendo a este riesgo moderado.

Análisis Comparativo de Resultados

Al comparar la batería del MDT (en adelante metodología 1) e ISTACoPsoQ-istas21 (en adelante metodología 2), se obtuvieron los siguientes resultados:



Figura 19. Comparativo metodología 1 y 2

La metodología 1 analiza estabilidad laboral y emocional definiendo que casi en la totalidad de los casos (97%) el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como salud y bienestar personal, ubicando en riesgo bajo a más de la mitad de los casos (60%), a pesar de la diferencia de porcentajes, ambas metodologías concuerdan en asignarle a esta dimensión un riesgo bajo, por otro lado también se asigna un 40% de riesgo medio con la metodología 2.

La metodología 1 analiza carga y ritmo de trabajo definiendo que el 70% de los casos el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como exigencias del trabajo, ubicando en riesgo bajo a casi todos los casos (90%), aunque se tiene un riesgo bajo.

La metodología 1 analiza Margen de acción y control definiendo que el 78% de los casos tiene riesgo bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como autonomía, ubicando en riesgo bajo a la mitad de los casos. No existe una diferencia notable entre ambas metodologías, aunque no hay un nivel crítico de riesgo alto, sí es importante prestar atención a la mitad de los colaboradores que podrían sentirse restringidos en su capacidad para gestionar su trabajo de manera independiente.

La falta de autonomía puede generar frustración, afectar la motivación y disminuir la satisfacción laboral.

La metodología 1 analiza desarrollo de competencias definiendo que el 80% de los casos tiene riesgo bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como posibilidades, desarrollo del trabajo e integración, ubicando en riesgo bajo al 58% de los casos. No existe una diferencia notable entre ambas metodologías, sin embargo hay que notar que ambas metodologías también registraron riesgo medio en aproximadamente el 20% de los casos.

La metodología 1 analiza organización del trabajo, definiendo que en todos los casos el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como definición de tareas y conflictos, ubicando en riesgo bajo a casi todos los casos (90%), por lo que ambas metodologías llegaron al mismo resultado.

La metodología 1 analiza liderazgo definiendo que el 80% de los casos el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como relación con jefes y supervisores, ubicando en riesgo bajo al 62% de los casos.

Ambas metodologías identificaron menos del 30% de los casos como de riesgo medio, esto puede deberse a factores como falta de retroalimentación, poca comunicación, estilos de liderazgo poco efectivos o una percepción de falta de apoyo por parte de los supervisores.

La metodología 1 analiza soporte y apoyo definiendo que el 55% de los casos el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como apoyo, ubicando en riesgo bajo al 35% de los casos. Sin embargo, el riesgo medio es el que más casos califica (65%).

Este es un aspecto que merece especial atención, ya que la falta de apoyo en el trabajo puede generar estrés, disminuir la motivación y afectar el bienestar de los empleados. Es posible que algunos trabajadores sientan que no reciben suficiente orientación, respaldo en sus tareas o reconocimiento por su desempeño.

La metodología 1 analiza condiciones del trabajo definiendo que el 60% de los casos el riesgo es bajo, por su parte, la metodología 2 considera esta dimensión como cambios en las condiciones de trabajo, ubicando en riesgo bajo al 87% de los casos.

Aunque el riesgo es bajo, es importante monitorear estos casos y asegurarse de que cualquier cambio futuro sea acompañado de una adecuada comunicación y apoyo para facilitar la adaptación de todos los empleados.

6. Conclusiones

Una vez analizados los resultados logrados y comparando resultados, se procede a verificar estas hipótesis y los objetivos planteados de la investigación. El equipo empresarial está siendo impactado por peligros psicosociales.

En términos generales, el grado de riesgo mostrado para todas las dimensiones a nivel grupal es reducido. No obstante, aunque se haya identificado un nivel bajo, esto no implica que el riesgo deje de existir.

Esta situación, junto con la identificación de casos individuales que presentan niveles de riesgo psicosocial medios e incluso altos, evidencia que el personal se encuentra efectivamente expuesto a dichos riesgos, aunque en una magnitud no alarmante. En consecuencia, se respalda la hipótesis general planteada en la investigación.

El ritmo y la carga laboral, el desarrollo de habilidades, el liderazgo, y el margen de acción y control están afectando la salud de los empleados de la agencia.

Los empleados en su mayoría manifestaron que cuentan con cargas y ritmos laborales apropiados, y consideran que sus superiores directos tienen competencias de liderazgo y dirección que promueven la consecución de los objetivos propuestos.

Con la información recabada, se determina que se descarta esta hipótesis de investigación ya que las dimensiones tomadas en cuenta no están afectando la salud de los empleados.

La organización laboral, la recuperación, el respaldo y el apoyo impactan en los empleados de la institución.

Respecto a la organización laboral, los trabajadores sienten que la compañía les proporciona las condiciones requeridas para llevarlo a cabo de forma correcta.

Respecto al tiempo que se dispone para descansar de las tareas laborales, claramente no es suficiente en la mayoría de las situaciones. Asimismo, se registró un porcentaje de trabajadores que perciben que no tienen el suficiente respaldo de sus colegas y superiores para solucionar problemas tanto laborales como extralaborales.

Como resultado, se decide aceptar esta hipótesis de investigación y demostrar que las dimensiones tomadas en cuenta sí están impactando al personal de la institución, al menos en términos generales.

Dentro de la compañía se están evidenciando problemas de acoso discriminatorio, laboral y sexual, así como adicción laboral.

No se detectaron incidentes de hostigamiento discriminatorio y sexual. No obstante, se detectaron situaciones de acoso en el trabajo, donde algunos empleados son objeto de mofas o difamaciones, considerándose algunas de estas situaciones como severas.

Respecto al problema de adicción laboral, se presume la presencia de algunos casos, por lo que se decide aceptar la hipótesis de investigación al confirmar la presencia de ciertos casos de acoso particularmente.

Las condiciones laborales, la doble presencia, la estabilidad emocional y laboral, así como la salud percibida por sí mismo, pueden influir en el balance emocional de los empleados.

No se detectaron circunstancias laborales de seguridad, ergonómicas o higiénicas que impacten a los empleados. Esencialmente no se identificaron casos de presencia doble.

Los trabajadores expresan sentirse constantes tanto en términos laborales como emocionales, y en términos generales, su salud física y mental no ha sufrido daños debido a sus tareas laborales.

Se deduce que no hay un posible impacto significativo de las fases analizadas en el balance emocional de los empleados, por lo que se descarta esta hipótesis de investigación.

7. Recomendaciones

Con base en los resultados, se presentan las siguientes recomendaciones con el objetivo de fortalecer el bienestar laboral, mejorar las condiciones de trabajo y optimizar el clima organizacional.

Se observó que la mayoría de los trabajadores no se sienten muy apoyados en su entorno laboral. Para mejorar esta dimensión, se recomienda:

- Fomentar la cultura de colaboración mediante actividades de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo.

La relación con jefes y supervisores mostró oportunidades de mejora, por lo que se sugiere:

- Brindar capacitación en liderazgo participativo y comunicación efectiva para mejorar la interacción entre supervisores y empleados.
- Realizar reuniones periódicas donde los líderes puedan proporcionar retroalimentación y recibir comentarios de los trabajadores.
- Promover un liderazgo cercano y accesible, fomentando un ambiente de confianza y respeto.

Dado que un porcentaje significativo de trabajadores considera que el reconocimiento es insuficiente, se recomienda:

- Crear espacios donde los trabajadores puedan compartir logros y recibir retroalimentación positiva por parte de sus superiores y compañeros.
- Asegurar que las políticas de reconocimiento sean justas, transparentes y accesibles para todos los colaboradores.

La percepción de autonomía en el trabajo requiere mejoras, por lo que se recomienda:

- Permitir mayor flexibilidad en la toma de decisiones dentro de los equipos de trabajo, promoviendo la autogestión y la confianza en los empleados.
- Diseñar planes de desarrollo profesional que permitan a los trabajadores crecer dentro de la organización a través de formación continua y oportunidades de promoción.
- Establecer objetivos claros y medibles para cada puesto, brindando mayor claridad sobre las expectativas y responsabilidades.

Para garantizar la efectividad de estas recomendaciones, es fundamental realizar un seguimiento constante mediante:

- Encuestas periódicas sobre bienestar y clima organizacional.
- Grupos de trabajo y comités que revisen periódicamente las condiciones laborales y la percepción de los empleados.

La implementación de estas recomendaciones permitirá fortalecer el ambiente laboral, mejorar la percepción de los trabajadores sobre su estabilidad y bienestar, y optimizar la productividad dentro de la organización. Un entorno de trabajo saludable y bien gestionado contribuye no solo al desarrollo individual de los empleados, sino también al crecimiento sostenible de la empresa.

Referencias

- Aguilar, C., & Arrieta, P. (2022). Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQ-istas21, en una empresa constructora en el año 2021.
- Calva, E. & Escorza, W. (2020). Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia del Guayas.
- Cedeño Bravo, A. P., & Chávez Carrillo, R. A. (2020). Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. *Revista San Gregorio*, (39), 143-162.
- Hernández-Gracia TJ, Carrión-García MdeA. (2021). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Salud Barranquilla*. 37(3): 628-646. doi: 10.14482/sun.37.3.613.62.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]. (2018). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Jhayya, R. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en los servidores de la unidad de análisis financiero y económico (UAFE), Quito-Ecuador. [Trabajo para la titulación de Magister en Gestión del Talento Humano]. Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3750>
- Lafaurie CED, Vargas GWM. (2017). Factores de riesgos psicosociales y su relación con la accidentalidad en los trabajadores operativos de la constructora ABC SAS de barranquilla. Tesis de Maestría. Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo, Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Libre Seccional Barranquilla. Barranquilla – Colombia. <https://hdl.handle.net/10901/10651>
- Mena, P. (2019). Programa de prevención de riesgos psicosociales para una institución particular educativa de la ciudad de Ambato. Ecuador: Ambato

- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2019). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Disponible en <https://posipedia.com.co/wp->
- Ministerio del Trabajo. (2017). Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082: Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.
- Montoya G. (2018). Fortalecimiento en la identificación del riesgo eléctrico e influencia en la salud de los trabajadores que ejecutan actividades en subestaciones eléctricas en la modalidad EPC. Tesis especialización. Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10823/1255>
- Moreno, L., Vaca, S., Martínez, D., Suasnavas, P., Cárdenas, I. & Gómez, A. (2018). Diseño y validación de un cuestionario para el diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas. *Ciencia & trabajo*, 20(63),160-168.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Disponible en http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Disponible en http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--es/index.htm
- Quiñones-Torres, D. Y., López, K. D. B., & Matabanchoy, S. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(1), 1-10.
- Sierra Hernaiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, (35), 7-26
- Vázquez, I. (2021). Nuevo paradigma de los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones.