



UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

SEDE-GUAYAQUIL

CAMPUS MARIA AUXILIADORA

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA PLUSSERVICES, AÑO 2025.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

Licenciada en Psicología

AUTORA:

LEYLIN CAMILA GUERRERO ESPINOZA

TUTOR:

PSIC. CL. CINTHYA BEATRIZ SESME CAJO, MGS.

Guayaquil – Ecuador

2025

Certificado de Responsabilidad y Autoría del Trabajo de Titulación

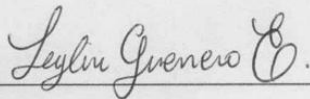
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Leylin Camila Guerrero Espinoza** con documento de identificación N°
0951683127 manifiesto que;

Soy la autora y responsable del siguiente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de
manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 06 de febrero del año 2026

Atentamente,



Leylin Camila Guerrero Espinoza

0951683127

**Certificado de Cesión de Derechos de Autor del Trabajo de Titulación a la Universidad
Politécnica Salesiana**

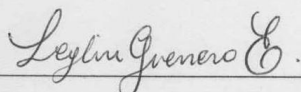
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **Leylin Camila Guerrero Espinoza** con documento de identificación N° **0951683127**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la **Universidad Politécnica Salesiana** la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora de la **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: “Plan de capacitación para la sensibilización de los riesgos psicosociales en la empresa PlusServices, año 2025.”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Psicología**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 06 de febrero del año 2026

Atentamente,



Leylin Camila Guerrero Espinoza

0951683127


Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Cintha Beatriz Sesme Cajo** con documento de identificación N° **0924194889** docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA PLUSSERVICES, AÑO 2025**, realizado por **Leylin Camila Guerrero Espinoza**, con documento de identificación N° **0951683127**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 04 de febrero del año 2026

Atentamente,


Ps. Cl. Cintha Beatriz Sesme Cajo,
Mgs.

0924194889

Agradecimiento

El presente trabajo de titulación es el resultado de un camino que estuvo lleno de muchos aprendizajes, esfuerzo y crecimiento personal. En primer lugar, quiero agradecerle profundamente a la mujer que me dio la vida, mi madre, Silvia Espinoza, quien ha sido mi mayor motivación y fortaleza. Su amor incondicional, su entrega y su confianza en mí me sostuvieron en los momentos de cansancio y duda, recordándome constantemente lo importante que es seguir adelante para poder cumplir mis sueños. Nada de esto hubiera sido posible sin su apoyo diario y el ejemplo que me ha brindado a lo largo de mis 23 años de vida.

Agradezco a mis abuelos Mariana y Antonio, quienes han sido un pilar fundamental en mi crecimiento, por acompañarme y creer en mí desde que era una niña, gracias por apoyarme y ser contención para mí. A mi hermana Mayte que, a pesar de su corta edad, fue una fuente constante de motivación, su compañía y su forma tan genuina de demostrarme apoyo se convirtieron en un impulso silencioso. A Fabricio, por su apoyo, comprensión y acompañamiento a lo largo de este proceso. Su disposición por ayudar y su respaldo constante me brindaron estabilidad y tranquilidad permitiéndome avanzar con mayor confianza.

A toda mi familia, de la cual aprendí el valor de la responsabilidad, la constancia y el esfuerzo diario, gracia por guiarme en el camino, por amarme incondicionalmente, marcaron profundamente este logro. A las personas significativas que formaron parte de este proceso, por su paciencia, comprensión y palabras de aliento, quienes fueron un impulso constante en mi camino.

A mis grandes hermanas, Juliana, Luisa, Paola y Lady, gracias por la lealtad, por permanecer cuando el cansancio, las dudas y la presión se hicieron evidentes. Gracias por su apoyo sincero, por su capacidad de acompañar sin juzgar y su constancia a lo largos de todos

estos años demostrándome el valor de los vínculos que se construyeron desde el amor y la confianza. Su constante presencia fue un recordatorio diario de que no todo se trata de avanzar sola, sino de caminar acompañada.

A mi persona especial, gracias por estar presente de una manera genuina y constante a lo largo de todo este proceso, gracias por creer en mí, por tu apoyo y tu forma de acompañar incluso en los momentos más silencioso. Tu presencia dejó huella, recordándome que el apoyo sincero y el amor también impulsan a seguir adelante.

Asimismo, expreso mi gratitud a los docentes que guiaron mis pasos en este largo camino con compromiso y profesionalismo, aportando conocimiento, orientación y confianza en cada etapa de mi carrera universitaria. De manera especial expreso mi sincero agradecimiento a mi tutora, Cinthya Sesme Cajó, por su acompañamiento académico, su orientación y disposición permanente durante el desarrollo de esta etapa formativa. Su guía, compromiso y paciencia fueron de gran apoyo para fortalecer este trabajo y para mi crecimiento como futura profesional.

Finalmente, un agradecimiento muy especial a Fiora, mi gata, quien se convirtió en una compañía constante a lo largo de este trayecto. Su presencia silenciosa, su calma y su ternura fueron un refugio emocional durante largas noches de estudio y escritura. En los momentos de agotamiento, su cercanía brindó consuelo, tranquilidad y sensación de equilibrio la cual me permitió continuar. Fiora fue un apoyo efectivo fundamental, recordándome la importancia del cuidado emocional y del descanso en medio de las exigencias.

Resumen

El presente proyecto de sistematización se focalizó en una intervención psicosocial expuesta en el un contexto laboral, encaminada a la identificación y al análisis de los riesgos psicosociales vigentes en las diferentes áreas de la organización, tales como ventas y atención al cliente. La problemática estudiada se enlazó con la asistencia de malestar emocional relacionado a la sobrecarga laboral, la interacción constante con el usuario y la presión por el cumplimiento de metas, dichos factores impactan de manera directa en el bienestar emocional de los colaboradores. La justificación del proyecto radicó en la necesidad de visualizar las diferentes problemáticas y así promover espacios de pensamiento que ayuden a la prevención del estrés laboral y al fortalecimiento de la salud mental.

El objetivo principal del proyecto fue analizar la experiencia de intervención con la finalidad de entender el fenómeno de los riesgos psicosociales en la práctica real, reconocer aprendizajes importantes y contrastar los enfoques teóricos con las experiencias. La metodología utilizada fue de carácter cualitativo, enfocada en el desarrollo de capacitaciones psicoeducativas, la observación directa y la recolección de información a partir de las experiencias compartidas por los colaboradores participantes en el transcurso de las diferentes sesiones.

Entre los logros de aprendizajes más destacados están la comprensión del impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño laboral de los colaboradores, el fortalecimiento de la capacidad para enlazar los contextos operativos reales con el contenido teórico presentado y finalmente el desarrollo de habilidades para el análisis crítico y la sistematización de experiencias de intervención psicosocial. Conforme al objetivo de la sistematización, este se logró al autorizar una reflexión integral sobre la experiencia,

produciendo aprendizajes generales y a su vez aportes importantes para futuras investigaciones e intervenciones en contextos similares.

Palabras claves: riesgos psicosociales, salud mental, intervención psicosocial.

Abstract

The systematization Project focused on psychosocial intervention carried out in a work environment, aimed at identifying and analyzing psychosocial risks present in operational areas such as sales and customer service. The problem addressed was related to psychological distress associated with work overload, pressure to meet performance goals, and constant interaction with clients, factors that negatively affect workers' emotional well-being. The project was justified by the need to make these issues visible and to promote reflective spaces that contribute to the prevention of work-related stress and promotion of mental health.

The objective of the systematization was to analyze the intervention experience in order to understand psychosocial risks in real practice, identify significant learning outcomes, and contrast theoretical approaches with practical experience. A qualitative methodology was applied, based on direct observation, psychoeducational training sessions, and the collection of information from participants' shared experiences during the intervention.

The main Learning achievements included, first, an understanding of the impact of psychosocial risks on mental health and work performance. Second, the strengthening of the ability to adapt theoretical content to real operational contexts. Third, the development of critical analysis skills for the systematization of psychosocial intervention experiences. The objective of the systematization was achieved, as it allowed a comprehensive reflection on the experience and generated transferable learning outcomes and relevant contributions for future interventions and research in similar contexts.

Keywords: Psychosocial risks, Mental health, Psychosocial intervention.

Índice de Contenido

Certificado de Responsabilidad y Autoría del Trabajo de Titulación.....	II
Certificado de Cesión de Derechos de Autor del Trabajo de Titulación a la Universidad Politécnica Salesiana	III
Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VII
Abstract	IX
Primera parte	1
I. Datos informativos del proyecto	1
Nombre de la práctica de intervención o investigación	1
Nombre de la institución o grupo de investigación.....	1
¿Qué ofrece Plusservices en la actualidad?.....	2
Estructura organizacional de la empresa.....	3
Localización.....	11
Mapa	12
II. Objetivo.....	12
III. Eje de la intervención o investigación	12
IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación.....	23
V. Metodología	23
VI. Preguntas claves	26
VII. Organización y procesamiento de la información	27
VIII. Análisis de la información	42

IX.	Justificación	46
X.	Caracterización de los beneficiarios	48
XI.	Interpretación	51
XII.	Principales logros del aprendizaje	53
XIII.	Conclusiones y recomendaciones	57
	□ Conclusiones	57
	□ Recomendaciones.....	58
XIV.	Referencias bibliográficas.....	59
XV.	Anexos.....	62

Índice de Tablas

Tabla 1	27
Tabla 2	42

Índice de Figuras

Figura 1	12
Figura 2	72
Figura 3	73
Figura 4	73
Figura 5	74
Figura 6	74
Figura 7	75
Figura 8	75
Figura 9	75
Figura 10	76
Figura 11	79
Figura 12	79
Figura 13	80
Figura 14	80
Figura 15	92
Figura 16	93
Figura 17	93
Figura 18	94

Índice de Anexos

Anexo 1	62
Anexo 2	64
Anexo 3	68
Anexo 4	69
Anexo 5	70
Anexo 6	72
Anexo 7	78
Anexo 8	79

Primera parte

I. Datos informativos del proyecto

Nombre de la práctica de intervención o investigación.

Plan de capacitación para la sensibilización de los riesgos psicosociales en la empresa PlusServices, año 2025.

Nombre de la institución o grupo de investigación

PlusServices es una empresa ecuatoriana que se dedica a la prestación de servicios operativos, comerciales y administrativos, su trayectoria se ha consolidado de manera progresiva desde su creación en el año 2010. La empresa receptora nace de GEA, la misma es una empresa multinacional con mas de 17 años en el negocio local y regional.

GEA (Grupo Especializado de Asistencias) nace en México en el año 1994, ofreciendo inicialmente servicios jurídicos y viales, incorporando posteriormente otros servicios de asistencia, es una multilatina con presencia en 12 países. en lo que es el área de ventas, gestión de procesos y atención al cliente, ellos pudieron identificar una necesidad la cual era creciente en donde las empresas externalizaran algunas actividades internas para así poder optimizar su tiempo y de esta manera reducir costos operativos.

A lo largo de los años, PlusServices ha experimentado un proceso de evolución organizacional significativo. Lo que inicialmente comenzó como una empresa dedicada exclusivamente a servicios de ventas telefónicas y apoyo administrativo básico, se ha transformado en una organización integral con un portafolio de soluciones mucho más amplio y especializado.

¿Qué ofrece Plusservices en la actualidad?

En la actualidad, PlusServices ofrece servicios en:

- Gestión comercial
- Capacitación corporativa
- Acompañamiento en procesos institucionales
- Soporte operativo directo a instituciones educativas, empresas privadas y organizaciones en diversos sectores.

Esta expansión responde a la necesidad de fortalecer los resultados de sus clientes mediante una estructura operativa mas eficiente, flexible y orientada a la optimización de procesos, permitiendo así mejorar la productividad, la calidad del servicio y el rendimiento global de las entidades a las que brinda soporte. Con el paso de los años se han incorporado sistemas como:

CRM: Este es un sistema que permite gestionar de manera organizada y centralizada la información y el seguimiento de los clientes.

Función principal: Su función principal es apoyar los procesos de ventas, servicios y comunicación, registrando interacciones, automatizando tareas y facilitando el control de las oportunidades comerciales.

Este sistema permitió que: Se pueda expandir la estructura interna de la empresa y la cartera de clientes que se manejaba.

En el año 2020, cuando cruzamos una pandemia mundial por el COVID 19, PlusServices se pudo adaptar de una manera eficaz cuando estableció modalidades híbridas de trabajo y así

mismos protocolos los cuales fueron mas rigurosos en cuando al bienestar del colaborador, esto hizo que se fortalezca su reputación como una empresa flexible, que se adapta y se centra en las necesidades del cliente y del colaborador. Gracias a la implementación de estos procesos innovadores, para el año 2025 PlusServices se posiciona como una organización consolidada dentro del mercado guayaquileño, especialmente en el sector de servicios tercerizados. Su crecimiento sostenido y su capacidad de adaptación le han permitido fortalecer su presencia institucional, manteniendo su sede principal en el centro comercial Piazza Los Ceibos y consolidándose como un referente en la prestación de soluciones operativas y de gestión para diversas entidades.

Estructura organizacional de la empresa

En cuanto a su estructura organizacional, la empresa cuenta con varios departamentos los cuales permiten que la operación se desarrolle de manera organizada y especializada. La Dirección General constituye el núcleo estratégico de la organización y está confirmada por la Gerencia y un equipo ejecutivo integrado por:

1. Gerente General
2. Subgerente
3. Jefes de Área
4. Asistente Ejecutivo

Quienes en conjunto se encargan de la planificación directiva y la supervisión global del funcionamiento corporativo. Este equipo tiene la tarea de supervisar las decisiones que se toman a nivel macro, velar por el cumplimiento de las metas anuales, gestionar la firma de convenios con instituciones asociadas y establecer las políticas corporativas que regulan el funcionamiento

interno. Asimismo, mantiene una coordinación constante con las áreas operativas, con el fin de garantizar que las decisiones estratégicas se alineen con las necesidades reales del servicio y contribuyan a la eficiencia general de la empresa.

Departamento Comercial de Ventas: Es un pilar fundamental dentro de la organización debido a que es el responsable de captar nuevos clientes, ejecutar las campañas de ventas, dar seguimiento a las metas comerciales que se tengan previstas, generar propuestas para la empresa y gestionar la relación con las diversas instituciones educativas u otras entidades que estén interesadas en los servicios que brinda la empresa.

El Departamento de Capital Humano: Se encarga de todos los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción y acompañamiento del personal, además de administrar la nómina, los beneficios institucionales, el clima laboral y el plan anual de capacitaciones.

Esta área constituye un eje fundamental dentro de la organización ya que concentra los procesos orientados al desarrollo profesional y al bienestar emocional de los colaboradores. Asimismo, dentro del Departamento de Capital Humano se integra el **Subdepartamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)**, el cual desempeña un rol técnico y preventivo orientado a garantizar condiciones laborales seguras tanto en el ámbito físico como en el psicosocial.

SSO es el encargado de implementar normas de seguridad laboral. Gestionar evaluaciones de riesgos, supervisar el cumplimiento de protocolos, y promover prácticas organizacionales que reduzcan la exposición de factores de riesgo.

En relación directa con los riesgos psicosociales, la persona encargada de este departamento el cual tiene el cargo de Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional es el encargado de desarrollar los procesos de identificación temprana de factores de estrés, aplicación de evaluaciones periódicas, elaboración de reportes de riesgos, y diseño de estrategias de intervención preventiva. Además, articula acciones con el área de Capacitaciones para fortalecer habilidades de afrontamiento. De esta forma, Capital Humano y SSO operan conjuntamente para potenciar la eficiencia organizacional y prevenir afectaciones vinculadas con la salud mental laboral dentro de PlusServices.

Departamento de Operaciones: Garantiza el funcionamiento diario de una manera correcta sobre los servicios contratados por otras instituciones. Aquí se coordinan los horarios, las tareas específicas del colaborador, la supervisión directa, el control de calidad y el cumplimiento de los protocolos.

Departamento de Atención al Cliente: Se especializa en brindar el soporte a los usuarios, a gestionar reclamos y mantener una correcta comunicación efectiva entre la organización y los clientes. La dinámica que maneja el área de atención al cliente requiere de una carga emocional constante, ya que los colaboradores diariamente interactúan con clientes que pueden presentar demandas, quejas o dificultades, por lo cual es un área que requiere especial atención en temas de autocontrol emocional, habilidades de comunicación y manejo de estrés.

Departamento de Marketing y Comunicaciones: Se encarga del diseño de las campañas promocionales, la administración de redes sociales, la producción de materiales informativos y la comunicación institucional tanto interna como externa de la empresa. El trabajo de este departamento es fundamental para el posicionamiento de la empresa y para la difusión de los servicios educativos y comerciales que se brinda.

Departamento de Administración y Finanzas: Es el encargado de las gestiones contables, los pagos, las compras, las conciliaciones bancarias y el control presupuestario. Este equipo trabaja constantemente bajo presión esto es debido a los cierren mensuales y los auditajes internos que se les realizan, esto da lugar que estén expuestos a la aparición de factores psicosociales relacionados con el tiempo, la carga laboral y la responsabilidad financiera que tiene este departamento.

Área de Tecnología e Infraestructura: Mantiene el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos, las plataformas digitales y las herramientas de gestión de datos. La labor que realiza este departamento es esencial para así garantizar la continuidad operativa que se realiza, ya que la empresa basa gran parte de sus actividades en la comunicación digital y en el uso de software especializado.

Departamento de Calidad y Coordinación de Proyectos: Su función es monitorear los procesos internos que tiene la organización, evaluar sus indicadores de rendimiento, implementar constantemente mejoras continuas y asegurar que los servicios ofrecidos se cumplan con los estándares establecidos por la alta dirección y por los clientes externos.

Para el año 2025 la empresa cuenta con 1109 colaboradores los cuales están distribuidos en los diferentes departamentos. La mayor concentración del personal se localiza en el área de ventas, atención al cliente y operaciones, ya que estas áreas son las que requieren de equipos sumamente amplios para poder cubrir los turnos, gestionar campañas y atender grupos grandes de usuarios.

La organización mantiene una estructura jerárquica por lo tanto los supervisores y los jefes de área con los que coordinan los equipos de entre cinco a veinte colaboradores,

dependiendo del departamento y la campaña. La empresa se caracteriza por tener un estilo de liderazgo el cual esta orientado a buenos resultados, aunque en los últimos años PlusServices haya incorporado practicas de acompañamiento emocional y retroalimentación más humana, buscando de esta manera el equilibrio de las exigencias comerciales con el bienestar personal.

- **Tema que aborda la experiencia**

Los riesgos psicosociales a nivel mundial representan una de las problemáticas más relevantes en salud ocupacional. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el incremento de estas exigencias laborales, la digitalización de manera continua y acelerada y la presión por productividad o por cumplir con los reglamentos de las empresas han generado que el estrés laboral, la ansiedad, el síndrome de burnout y las afectaciones cognitivas de los trabajadores aumenten de una manera significativa (OIT, 2022).

La Psicología Organizacional, destaca que dichos riesgos psicosociales alteran los procesos cognitivos la atención, la correcta toma de decisiones y la autorregulación emocional en los colaboradores, estos son elementos claves para un buen desempeño laboral (Leka & Cox, 2010).

En Latinoamérica, los riesgos psicosociales han ido creciendo por las desigualdades laborales, la inestabilidad económica, la falta de conocimiento por parte de las personas sobre como gestionar sus emociones de una manera adecuada. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) nos dice que el 60% de los trabajadores experimentan altos niveles de estrés laboral y sobrecarga debido a las condiciones laborales precarias y una gestión muy limitada se la salud mental organizacional (Apablaza et al., 2024).

Investigaciones bajo el enfoque de la Psicología Organizacional latinoamericana señalan que las demandas laborales que son excesivas logran afectar de manera directa las funciones cognitivas relacionadas con el desempeño del colaborador, como la planificación y la correcta resolución de problemas (Bufano et al., 2024).

En Ecuador, los riesgos psicosociales laborales son entendidos como aquellos factores del trabajo que, por su organización, forma, exigencias o condiciones sociales, pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores, así como su desempeño y bienestar general.

Estos riesgos emergen de aspectos relacionados con:

- Carga excesiva de trabajo
- Gestión de tareas
- Las condiciones de empleo
- Las relaciones interpersonales
- El control de los procesos de trabajo

Así demandas psicológicas, las cuales implican:

- Estrés
- Acoso
- Inseguridad laboral
- Inestabilidad

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones directas en la salud mental y física de los trabajadores, generando:

1. Estrés crónico

2. Ansiedad
3. Agotamiento emocional
4. Trastornos psicosomáticos
5. Dificultades en la regulación emocional
6. Insatisfacción
7. Desmotivación
8. Tensiones interpersonales

Su presencia también influye en el desempeño laboral, provocando disminución de la productividad, errores operativos, ausentismo y rotación de personal.

En Ecuador la Seguridad y Salud Ocupacional obliga a los empleadores a garantizar condiciones de trabajo seguras tanto a nivel físico como psicológico, por lo que su adecuada identificación, evaluación y gestión es esencial para proteger el bienestar del colaborador y asegurar el funcionamiento sostenible de la empresa.

Desde la Psicología Organizacional, se sostiene que los riesgos psicosociales en Guayaquil deben abordarse como un fenómeno estructural del sistema laboral, más que como un problema individual del trabajador. Por ello, la literatura especializada enfatiza la necesidad de evaluaciones periódicas, intervenciones de prevención primaria, programas de bienestar emocional, fortalecimiento del liderazgo saludable, la mejora de la comunicación organizacional y un diseño de ambiente laborales que permitan la recuperación psicológica de los colaboradores (Espinoza et al., 2020).

La adecuada gestión de estos factores es esencial para mantener la salud mental de los trabajadores y garantizar la eficiencia y sostenibilidad de las empresas en un entorno altamente competitivo como el guayaquileño.

Estudios realizados en sectores de servicios, industria y administración pública de la ciudad evidencian que factores como la inseguridad laboral, el acoso, la falta de control sobre tareas, la escasa recuperación, las condiciones de trabajo inestables y la ambigüedad de rol constituyen los principales riesgos psicosociales que enfrentan los colaboradores (Mejía et al., 2023; Castro y Montenegro, 2024; Álvarez y Espinoza, 2019).

Dentro del contexto organizacional de PlusServices, los riesgos psicosociales se manifiestan mediante:

- Estrés laboral crónico
- Fatiga
- Tensión constante
- Desgaste emocional
- Baja satisfacción laboral
- Trastorno del sueño
- Falta de equilibrio entre trabajo y vida personal

El agotamiento emocional se deriva de la exposición prolongada a un ambiente de alta demanda sin las recompensas adecuadas o prometidas, otras de las formas en las que se manifiestan estos riesgos dentro de los colaboradores es por los altos niveles de ansiedad e irritabilidad que presentan.

En PlusServices, estos factores se observan especialmente en el área comercial, donde las demandas por resultados, el contacto continuo con clientes y la presión por indicadores generan altos niveles de activación emocional y cognitiva. Asimismo, se señala que el estrés sostenido por los resultados de las demandas mal gestionadas, son un elemento central en el deterioro psicológico, ya que este favorece la aparición de la irritabilidad, la ansiedad, dificultades de sueño, fatiga mental y reducción del desempeño.

La interacción constante entre estas demandas y el entorno organizacional también influye en el clima laboral, ya que la presión crónica, la falta de espacios de recuperación y la percepción de liderazgo orientado estrictamente a resultados pueden amplificar el desgaste colectivo. Esto nos dice que cuando las condiciones laborales están dominadas por el dinamismo del gestionado, la empresa entera puede convertirse en un entorno que potencia riesgos psicosociales, afectando simultáneamente a múltiples trabajadores (Cortez, 2024).

Localización

La institución receptora se encuentra en Av. Del Bombero Km 6 ½ vía a la Costa, C.C. Piazza Ceibos, Local C16 – C25 al sur de Guayaquil – Ecuador.

Coordenadas: R3C5+PXG, Guayaquil 090615 -2.17802, -79.94006

Norte: Riocentro Los Ceibos (parte vieja)

Sur: Bosque Protector Cerro Paraíso

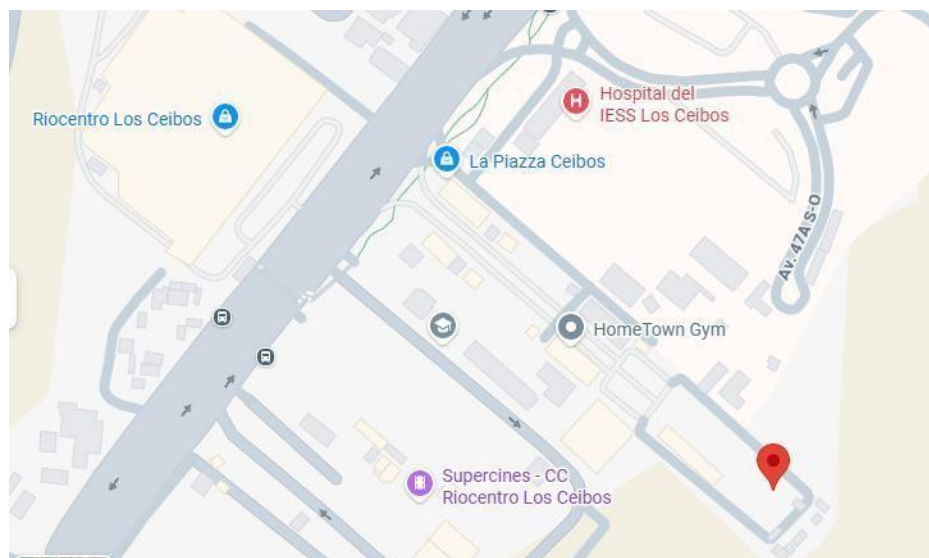
Este: Riocentro Los Ceibos (parte nueva)

Oeste: Hospital del IESS Los Ceibos

Mapa

Figura 1

Ubicación de la institución en Google Maps



II. Objetivo

Caracterizar el Plan de Capacitación para la Sensibilización de los Riesgos Psicosociales de la empresa PlusServices durante el año 2025, con el fin de generar aprendizaje y reflexiones teóricas a partir de los conocimientos construidos directamente desde la perspectiva desarrollada.

III. Eje de la intervención o investigación

La Psicología Social Organizacional como eje de intervención

El modelo de la Psicología Social Organizacional constituye un marco más pertinente para el objetivo de la sistematización de experiencias, porque la literatura reciente ha demostrado que los riesgos psicosociales se configuran principalmente a través de los procesos sociales, culturales y relacionales dentro de la organización. Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido estudiados ampliamente por diversos autores. Cada uno aporta elementos claves que ayudan

a comprender como las condiciones laborales pueden afectar la salud mental, emocional y física de los trabajadores.

Modelos teóricos del estrés laboral y riesgos psicosociales

La conceptualización de los riesgos psicosociales en la psicología organizacional se fundamenta en los modelos de estrés laboral desarrollados por diversos autores, quienes identificaron factores específicos del trabajo, los cuales comprometen la salud. Robert Karasek, por ejemplo, presentó su Modelo Demanda-Control en (1979), y lo amplió a Demanda-Control-Apoyo en (1990), definiendo al riesgo psicosocial como la interacción de Altas Demandas Psicológicas con un Bajo Control sobre el trabajo, esta condición puede volverse grave por falta de apoyo social, dando como resultado una máxima tensión en el colaborador.

De forma complementaria, Johannes Siegrist (1996), introdujo el modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, que conceptualiza el riesgo psicosocial como un desajuste crónico entre el alto esfuerzo invertido por el colaborador y las bajas recompensas recibidas a cambio.

Por otra parte, la visión de Richard Lazarus y Susan Folkman (1984), estableció con su modelo transaccional del estrés, el cual proporciona el marco cognitivo para entender la experiencia del riesgo; para ellos los riesgos psicosociales no son solo un factor objetivo del trabajo, sino una demanda laboral que el individuo evalúa como una amenaza que excede sus recursos de afrontamiento, siendo esta transacción entre la persona y el entorno, para así poder determinar el nivel de estrés y peligro para su bienestar.

Los autores Tom Cox y Alan Griffiths (1996) ofrecieron una de las definiciones más usadas en la gestión preventiva, al categorizar los riesgos psicosociales como aquellos aspectos

que tienen el potencial de causar daño físico, social y psicológico. Asimismo, bajo la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional, varios autores proporcionaron sus definiciones:

Peiró (1990), define los riesgos psicosociales como condiciones de trabajo o factores organizacionales que, al ser desfavorables o disfuncionales, tienen una alta probabilidad de causar un daño serio en la salud de las personas, siendo el estrés la manifestación más común de este riesgo.

De manera similar, Michiel Schabracq con trabajos a lo largo de la década de (1990), se enfocó en como las condiciones del ambiente y la organización del trabajo, como por ejemplo la ambigüedad de rol y la inadecuada gestión del cambio, actúan como riesgos psicosociales que exponen al empleado a una tensión crónica, contribuyendo significativamente al desarrollo del Burnout y otros síndromes de estrés que están relacionado con la estructura empresarial.

Riesgos psicosociales desde la Psicología Organizacional

Investigaciones recientes sobre riesgos psicosociales, como las de Eurofound & EU-OSHA (2021), señalan que las dinámicas de roles, la comunicación y los microclimas dentro de equipos pueden amplificar o amortiguar los estresores laborales. Por ello, caracterizar el plan desde el modelo de la Psicología Social Organizacional permite comprender como las prácticas relacionales, las redes internas y la cultura de Plusservices influyen en las experiencias de los riesgos, y como la capacitación puede transformar estas dinámicas. Este modelo permite que el análisis del plan no sea solo descriptivo, sino una vía para extraer aprendizajes teóricos desde la experiencia vivida durante la intervención.

Conceptualización de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del entorno laboral y de la organización, los cuales pueden influir negativamente en la salud física y emocional de los colaboradores. Estos incluyen situaciones como el estrés, distintas formas de acoso (moral, sexual o por motivos de género), episodios de violencia, agotamiento profesional, el cual está catalogado como burnout. Tales condiciones surgen de la interacción entre el trabajo, sus condiciones y las capacidades individuales.

Dichos riesgos constituyen una dimensión esencial de la salud ocupacional contemporánea, dado que influyen directamente sobre el bienestar psicológico, físico y social de los trabajadores, así como sobre la efectividad, el clima y la sostenibilidad de las organizaciones. Desde el modelo de la Psicología Social Organizacional, estos riesgos se conciben no como aislados o exclusivamente individuales, sino como producto de la interacción entre las estructuras organizacionales, tales como el diseño del trabajo, organización, gestión, las relaciones interpersonales y sociales que se establecen dentro del entorno laboral: las normas, la cultura, la forma de supervisión, las redes de apoyo, la percepción de equidad, entre otros (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions – Eurofound, 2024).

Según la definición oficial de la European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), los riesgos psicosociales aparecen por un mal diseño, una mala organización y gestión del trabajo, así como del contexto social en el que se encuentra, y pueden manifestarse en consecuencias negativas para la salud mental, física y social de los colaboradores.

Cinco definiciones de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales componen una categoría fundamental dentro del análisis de la salud ocupacional y la psicología organizacional, esto debido al impacto directo que tienen en el bienestar psicológico, físico y social de los colaboradores. Diversos autores especializados y organismos internacionales han desarrollado definiciones que nos permiten comprender estos riesgos desde una perspectiva organizacional. A continuación, se presentan cinco definiciones relevantes de riesgos psicosociales que aportan un marco conceptual sólido para la comprensión y análisis de esta problemática.

1. La Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en el trabajo, las cuales están relacionadas con la organización, el contenido de las tareas y las relaciones sociales laborales que, al interactuar con las necesidades y las capacidades del trabajador pueden afectar negativamente su salud física, social y mental (OIT, 2022).
2. Para Cox y Griffiths (1996), los factores de riesgos psicosociales son aspectos del diseño, la gestión del trabajo, la organización, así como del contexto social laboral, los cuales tienen el potencial de causar daño psicológico o físico cuando no están adecuadamente gestionados.
3. Peiró (1990) señala que los factores de riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales de carácter organizacional y social que influyen en los procesos psicológicos y relacionales de los trabajadores, afectando su motivación, su bienestar, satisfacción laboral y desempeño dentro de la organización.
4. Según Eurofound (2021), los factores de riesgos psicosociales hacen referencia a diversos elementos que se encuentran dentro del entorno de trabajo vinculados a las demandas

laborales, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional y el liderazgo, las cuales pueden generar estrés laboral y el deterioro del bienestar cuando se presentan de manera intensa y prolongada.

5. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) define los factores de riesgos psicosociales como aquellas características del trabajo y del entorno social laboral que, debido a la deficiente organización o gestión que existe, logra que se incremente la posibilidad de que los trabajadores experimenten estrés, agotamiento emocional y otros problemas de salud relacionados con el trabajo.

Características de los riesgos psicosociales

- **Se originan dentro del entorno laboral:** están relacionados con la organización del trabajo, la carga laboral, los horarios, el contenido de las tareas que se le proporcione al colaborador y las relaciones interpersonales.
- **Afectan la salud mental y física:** pueden provocar estrés, ansiedad, depresión, agotamiento emocional, trastornos del sueño y problemas físicos asociados.
- **Son de carácter subjetivo y objetivo:** depende de las condiciones reales del trabajo como de la percepción que tiene la persona sobre dichas condiciones.
- **Tienen efecto acumulativo:** su impacto aumenta cuando la exposición es prolongada en el tiempo o cuando varios riesgos están presentes simultáneamente.
- **Influyen en el desempeño laboral:** afectan la productividad, la motivación, la satisfacción laboral y la calidad del trabajo.
- **Pueden generar conflictos laborales:** favorecen el surgimiento del acoso laboral, mala comunicación, clima organizacional negativo y conflictos entre compañeros y superiores.

- **Varían según el contexto:** su intensidad y su manifestación dependen del tipo de trabajo, sector laboral, cultura organizacional y características individuales del trabajador.
- **Son prevenibles y gestionables:** pueden reducirse mediante una adecuada organización del trabajo, apoyo social, liderazgo positivo y políticas de prevención.

De hecho, una característica definitoria de los riesgos psicosociales es su naturaleza multidimensional, es decir que no se limitan a un solo ámbito ya que operan a nivel individual (estrés, ansiedad, salud física, salud mental), a nivel interpersonal (conflictos, acoso, aislamiento), organizacional (clima laboral, rotación, bajo desempeño) y social (percepción colectiva de inseguridad, injusticia, desconfianza). Esta multidimensionalidad se vuelve evidente cuando se considera que un mismo factor, ya sea exceso de carga laboral, dependiendo del contexto social y organizacional, puede generar efectos psicológicos distintos en diferentes trabajadores.

Identificación y sistematización de los riesgos psicosociales

Diversas organizaciones han tratado de sistematizar los factores de riesgos psicosociales. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han colaborado históricamente para definir estos riesgos como derivados de condiciones de trabajo que exceden las capacidades del trabajador para afrontarlas, cuando la demanda supera los recursos disponibles, ya sean personales u organizacionales.

Factores y condiciones laborales generadoras de riesgos psicosociales

Las condiciones laborales que más comúnmente generan riesgos psicosociales incluyen: carga excesiva de trabajo, ritmo intensivo, horarios irregulares, inseguridad laboral, deficiencia en la comunicación, liderazgo autoritario, falta de control sobre las tareas, ambigüedad de roles,

baja participación en la toma de decisiones, poca claridad en funciones, deficiente apoyo social, acoso o violencia laboral, monotonía, presión por resultados, precariedad, entre otros (OIT).

Cuando estos factores se combinan o se mantienen en el tiempo, se logran incrementar de una manera significativa la probabilidad de aparición de efectos adversos.

Evidencia empírica y efectos de los riesgos psicosociales

La evidencia empírica reciente, como la meta-análisis publicado en 2020, confirma una asociación moderada pero significativa entre factores psicosociales laborales (altas demandas, bajo equilibrio esfuerzo-recompensa, baja justicia organizacional, bajas redes de apoyo social, demandas emocionales altas y poca autonomía) y trastornos mentales relacionados con el trabajo, incluyendo estrés crónico, depresión laboral, ansiedad y otros desordenes psíquicos. Este tipo de hallazgos reafirman que los riesgos psicosociales no deben ser vistos como fenómenos aislados ni de carácter individual, sino como problemáticas estructurales que requieren intervención organizacional.

En cuanto a sus efectos sobre las personas, los riesgos psicosociales pueden impactar múltiples dimensiones del bienestar, ya sea nivel psicológico, pueden manifestarse como estrés, ansiedad, agotamiento emocional, irritabilidad, dificultades de concentración, insomnio; a nivel físico, como trastornos de musculoesqueléticos, problemas cardiovasculares, dolores crónicos y fatiga; a nivel social, como deterioro de relaciones, aislamiento, conflicto interpersonales y hostigamiento. Cuando estos efectos se vuelven crónicos, pueden resultar en absentismo, bajo rendimiento, rotación, disminución de productividad, presentismo, errores, accidentes, pérdida del compromiso y aumento del gasto en salud, impactando no solo al colaborador, sino también a la organización o empresa.

Importancia de la gestión y prevención de los riesgos psicosociales

La importancia de los riesgos psicosociales radica, además, en su naturaleza emergente en un mundo laboral cada vez más exigente, globalizado, digitalizado y a su vez con altos niveles de incertidumbre. La intensificación del trabajo, la flexibilización de los horarios de trabajo, la presión por una buena productividad, la exposición constante a metas, al monitoreo, al trato con los usuarios y clientes como ocurre en empresas de servicios y centro de atención telefónica, incrementa la vulnerabilidad de los colaboradores. En ese contexto ignorar los riesgos psicosociales implica no solo una falla ética, sino estratégica para la organización: no reconocerlos puede generar pérdidas de salud, rotación, bajo desempeño, clima deteriorado y en consecuencia el colapso de capital humano.

La Psicología Social Organizacional como enfoque de intervención

Resulta evidente que los riesgos psicosociales deben ser objeto de diagnóstico, prevención e intervención dentro de las organizaciones, y que un modelo de la Psicología Social Organizacional permite abordarlos de forma holística, considerando estructuras, relaciones, procesos, cultura y bienestar colectivo. Este enfoque ofrece una base teórica sólida y una orientación práctica para poder diseñar políticas de prevención, estrategias que ayuden a la sensibilización y planes de capacitación que respondan a las verdaderas causas de los riesgos, no solo a sus síntomas.

Sensibilización Organizacional frente a los riesgos psicosociales.

La sensibilización organizacional constituye un proceso estratégico, el cual está orientado a incrementar la conciencia colectiva sobre un fenómeno que afecta la salud, el funcionamiento del sistema social de trabajo; en este caso, los riesgos psicosociales. Desde el enfoque de la

Psicología Social Organizacional, sensibilizar no solo implica transmitir información, sino transformar las percepciones, creencias, significados y normas sociales que los colaboradores comparten sobre lo que ocurre en su entorno laboral.

Este modelo permite comprender que las personas interpretan la realidad laboral en función de diversos factores como la cultura del trabajo, el clima emocional, el liderazgo, las practicas habituales, las expectativas del grupo y la distribución del poder. Por ello, la sensibilización cumple un rol crucial en modificar representaciones colectivas que podrían normalizar diversas condiciones dañinas, por ejemplo, la sobrecarga, el estrés permanente o la presión emocional y en este caso sustituirlas por comprensiones mas saludables y ajustadas a la evidencia científica sobre su impacto en la salud.

Fundamentos teóricos de la sensibilización organizacional

La base conceptual para la sensibilización de los riesgos psicosociales se encuentran directamente en los modelos de diversos autores, los cuales se encuentran aplicados extensamente dentro de la Psicología Social Organizacional y la Salud Ocupacional. Una de las contribuciones mas significativas es la de Karasek (1979/1990) y Siegrist (1996), enfatizan que la sensibilización es de carácter estructural, ya que sus modelos fueron pioneros en desplazar la causa del estrés desde la vulnerabilidad individual hacia las condiciones que presenta el entorno laboral. Al demostrar científicamente que el riesgo máximo proviene de una mala estructura del puesto, es decir altas demandas combinadas con bajo control, esto según Karasek, o de una relación laboral percibida como injusta, haciendo referencia al desequilibrio que existe en Esfuerzo-Recompensa, según Siegrist. Estos autores sensibilizaron a la comunidad científica y a las organizaciones sobre lo necesario que es intervenir no solo en el colaborador, sino también en el diseño del trabajo.

Por otro lado, la definición operativa de Cox y Griffiths (1996) y los trabajos de Peiró (década de 1990) fueron de suma importancia para la inclusión legal y organizacional de riesgos. Al definir los riesgos psicosociales como aspectos que tienen potencial para causar daños, Cox y Griffiths proporcionaron el lenguaje que obligo a las empresas a tratar el factor psicosocial como un riesgo gestionable, al igual que los riesgos físicos, sentando así las bases de la sensibilización legal y preventiva.

Finalmente, los aportes de Lazarus y Folkman (1984) y Schabracq (década de 1990) contribuyen a una sensibilización mas profunda en la gestión de recursos humanos. El modelo transaccional de Lazarus y Folkman sensibiliza sobre la importancia de la percepción subjetiva en la experiencia que se tiene con los riesgos, ayudando a los gestores a comprender por qué una misma demanda afecta de forma diferente a los individuos y validando la necesidad de escuchar la evaluación cognitiva del trabajador.

La capacitación como estrategia de intervención en los riesgos psicosociales

La capacitación es un componente esencial para la gestión de los riesgos psicosociales, pues es el principal mecanismo de intervención para hacer operativas las teorías de los autores fundamentales de la Psicología Organizacional. Desde la perspectiva de Kerasek (1979/1990), la capacitación es critica transformar un puesto de alta tensión en un trabajo activo. Esto se debe a que la formación proporciona al trabajador las habilidades y el conocimiento necesario para aumentar su latitud de decisión, permitiéndole manejar eficazmente las altas demandas sin sufrir estrés.

De manera similar, aunque Siegrist (1996) se enfoca en el desequilibrio que existe entre Esfuerzo-Recompensa, la capacitación puede abordar el componente de sobre compromiso

intrínseco que impulsa un esfuerzo excesivo, dotando al individuo de herramientas de asertividad y autogestión que le permitan renegociar o establecer límites saludables en su inversión laboral.

La relevancia de la capacitación se amplía al considerar la mediación psicológica del estrés. Lazarus y Folkman (1984), nos dice que la capacitación es una herramienta central para desarrollar técnicas de gestión del estrés, comunicación y resolución de conflictos, lo que permite al trabajador reevaluar las demandas laborales de amenazas a desafíos manejables. Esta perspectiva se complementa con lo que dice el autor Schabracq (década de 1990), sustenta que la capacitación forma sobre los procesos de cambio, los nuevos roles y las expectativas reduce esta incertidumbre, actuando como una medida preventiva, la cual disminuye la tensión organizacional.

Finalmente, la visión organizacional de Peiró (1990), Cox y Griffiths (1996), manifiestan que la única forma de implementar soluciones de prevención primaria es capacitando a los colaboradores en liderazgo positivo, delegación afectiva, apoyo social y diseño ergonómico de tareas psicosociales.

IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación

El objeto de intervención de la presente sistematización es el plan de capacitación para la sensibilización de los riesgos psicosociales.

V. Metodología

El presente trabajo está estructurado bajo la modalidad de sistematización de experiencia, el mismo que es descrito por Oscar Jara (2012) como un proceso reflexivo y crítico mediante el cual se organiza y se reconstruye una experiencia vivida con la finalidad de poder comprender como se desarrolló e identificar los factores que influyeron en ella para así analizar las relaciones

entre dichos elementos. A través de este proceso, las personas que participaron en la experiencia generan aprendizaje y conocimientos significativos, que permiten explicar lo ocurrido, darle sentido a la práctica y orientar acciones futuras con una intención transformadora. Además, la sistematización de experiencias reconoce el valor del saber construido desde la experiencia y lo articula con la reflexión teórica, superando así la simple descripción de hechos.

Por otra parte, es importante destacar que dicha sistematización se caracteriza por tener un enfoque cualitativo descriptivo, ya que se centra en la comprensión profunda de la experiencia vivida, más que en la medición de variables o en la cuantificación de resultados. Este enfoque permite reconstruir el proceso tal como ocurrió, considerando el contexto, las interacciones entre los actores y las percepciones, interpretaciones, las acciones realizadas y aprendizajes generados a lo largo del desarrollo de la experiencia, así lo describe el autor Jara.

Desde esta perspectiva, el enfoque cualitativo descriptivo apoya el presente trabajo ya que facilita el análisis crítico de los hechos, ayuda a identificar cambios, significados y aprendizajes, los cuales surgieron durante el proceso y así permitir explicar por qué sucedieron las situaciones de determinada manera. Asimismo, este enfoque reconoce el valor del conocimiento que se produjo por los propios participantes, lo que fortalece la interpretación de la realidad estudiada y contribuye a orientar propuestas o acciones futuras con un sentido transformador y coherente.

A continuación, mencionaremos los formularios y/o técnicas empleadas para estructurar el presente trabajo:

- **Formato de registro semanal:** Es una técnica de sistematización que permite organizar de manera colectiva y periódica las actividades realizadas, de tal manera que se recupere

la información generada durante el proceso de intervención. Este instrumento facilita la reconstrucción ordenada de lo que sucedió, integrando así las acciones desarrolladas, las personas que participaron, los objetivos planteados y los resultados que se lograron obtener, lo que contribuye posteriormente al análisis crítico de la experiencia. Asimismo, este formato promueve el intercambio de percepciones entre los participantes y de esta manera fortalece la reflexión conjunta sobre los aprendizajes generados a lo largo del proceso.

- **Técnica-Ficha de recuperación de aprendizajes:** Se utilizará esta técnica debido a que permite identificar y analizar los aprendizajes significativos generados a partir de la experiencia desarrollada. Esta técnica facilita la recuperación de los momentos más relevantes del proceso, como la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales y la capacitación realizada, integrando así el contexto con las percepciones y reflexiones surgidas durante su ejecución. Asimismo, posibilita una interpretación crítica de la experiencia, la cual está orientada a poder comprender los sentidos y las enseñanzas obtenidas, así como a formular recomendaciones que contribuyan a la mejora de futuras acciones, en coherencia con el enfoque cualitativo descriptivo de la sistematización de experiencias.

Por otra parte, para el desarrollo de las experiencias se emplearon:

- **Consentimiento informado:** Es un procedimiento mediante el cual las personas participantes expresan de manera voluntaria su aceptación para formar parte de la experiencia, luego de haber sido informadas sobre el propósito de la actividad, el tipo de participación requerida y el uso de la información obtenida. Este instrumento garantiza

respeto a los participantes éticos, la autonomía de los participantes y la confidencialidad de los datos recogidos.

- **Registro de asistencias:** Es un instrumento de carácter administrativo y organizativo que permite dejar constancia de la participación de las personas involucradas en las actividades desarrolladas. Su uso permite tener mayor control de las asistencias, la identificación de los participantes y la organización del proceso que se lleva a cabo, sirviendo como apoyo para la reconstrucción de la experiencia.
- **Capacitación:** Es una acción formativa la cual nos permitirá fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes de las personas participantes en relación con un tema en específico. Desde la perspectiva de la sistematización de experiencias, la capacitación constituye un momento significativo del proceso, ya que genera aprendizaje, reflexiones y cambios que pueden recuperados y a su vez analizados para orientar acciones futuras.

VI. Preguntas claves

- Preguntas de inicio
 1. ¿Para qué se decidió sistematizar la experiencia de aplicación del cuestionario y la capacitación sobre riesgos psicosociales?
 2. ¿Qué aspectos de la experiencia se consideran mas relevantes para ser analizados y comprendidos?
 3. ¿Cuál fue el contexto en el que se desarrollo la experiencia y quienes participaron en ella?
- Preguntas interpretativas
 1. ¿Por qué se presentaron los resultados obtenidos en el cuestionario de riesgos psicosociales?

2. ¿Cómo influyo la capacitación en la comprensión y percepción de los participantes sobre los riesgos psicosociales?
 3. ¿Qué factores facilitaron o dificultaron el desarrollo de dicha experiencia y los aprendizajes generados?
- Preguntas de cierre
 1. ¿Cuáles fueron los principales aprendizajes obtenidos a partir de la experiencia desarrollada?
 2. ¿Qué cambios de evidenciaron a partir de la experiencia desarrollada?
 3. ¿Qué recomendaciones se derivan de la experiencia para futuras recomendaciones?

VII. Organización y procesamiento de la información

Tabla 1

Fases y actividades para la organización y el procesamiento de la información

Fases	Actividad	Descripción	Participantes	Semana
Fase 1	Planificación y diseño de la capacitación.	Organización de las actividades, definición de objetivos, revisión de diapositivas y videos que se proyectaran durante la capacitación. Se realiza confirmación de horarios y la coordinación con los participantes.	Elaborado por estudiante y jefes de áreas.	1 semana
Fase 2	Aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales.	Aplicación de cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo a 10 colaboradores para identifica factores de riesgos presentes.	Elaborado por estudiante, Técnico de SSO y colaboradores.	2 semana

Fases	Actividad	Descripción	Participantes	Semana
Fase 2	Análisis preliminar de resultados.	Aquí se realizó la revisión de los resultados que se obtuvieron en el cuestionario para poder orientar los temas que se van a abordar en las capacitaciones.	Elaborado por estudiante y Técnico de SSO.	2 semana
Fase 3	Capacitaciones 1: Introducción a los riesgos psicosociales. 2: Identificación y prevención de los riesgos psicosociales. 3: Estrategias de afrontamiento y bienestar laboral.	Las capacitaciones se desarrollaron en 3 sesiones, las cuales fueron formativas y dirigidas a las jefaturas y colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, abordando de manera progresiva la temática de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. En la primera capacitación se realizó un proceso de sensibilización sobre el concepto de los riesgos psicosociales y su impacto en la salud de los colaboradores. La segunda capacitación estuvo orientada a profundizar en las consecuencias de tales riesgos, así como la importancia de la prevención y una adecuada gestión. Finalmente, en la tercera capacitación se abordaron estrategias básicas de afrontamiento, autocuidado y responsabilidad entre la organización y los colaboradores.	Elaborado por estudiante y Técnico de SSO.	3 – 4 semana

Fases	Actividad	Descripción	Participantes	Semana
Fase 4	Evaluación cualitativa y cierre de experiencia.	Se recopilaron las opiniones de los participantes en un cuestionario, para poder evaluar de manera cualitativa la utilidad de la capacitación y los aprendizajes generados durante la experiencia.	Elaborado por estudiante responsable.	4 semana

Elaborado por: *Leylin Guerrero*

CAPACITACIÓN 1: INTRODUCCIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La primera capacitación/ charla se desarrolló en dos jornadas consecutivas, los días 26 y 27 de mayo, en el horario de 09h00 a 11h00, con el objetivo de abordar de manera introductoria la temática de lo que son los riesgos psicosociales dentro del entorno laboral, adaptando el proceso formativo a los distintos niveles jerárquicos de la organización, en este caso PlusServices. Esta estrategia nos permitió trabajar el mismo contenido con grupos diferenciados, lo que favoreció una mayor comprensión según el rol que desempeñan cada uno de los participantes.

Jornada 1- 26 de mayo: Personal directivo y jefaturas

La jornada del 26 de mayo estuvo dirigida al personal de jefatura y a los responsables de área, contando con la participación de 15 colaboradores, los cuales son los encargados de las campañas de ventas, servicio al cliente, telemarketing, sistemas, capital humano, servicios generales, así como la doctora y odontóloga de la empresa. Dichos participantes ocupan cargos de coordinación, supervisión o liderazgo dentro de la organización.

La capacitación inicio puntualmente a las 09h00 am, con la presentación ante el personal presente, junto con la presentación del Técnico de SSO, explicando de manera breve de que trataría la capacitación, enfatizando la importancia del rol que cumplen dichas jefaturas en la identificación, la prevención y gestión de los riesgos psicosociales dentro de sus equipos de trabajo. Luego se proyectó el material audiovisual el cual se tenía preparado para la capacitación.

Antes de empezar con la explicación se realizó una pregunta de carácter general a los participantes, solicitando que levantaran la mano quienes conocieran la respuesta, la pregunta fue **¿Para ustedes que son los riesgos psicosociales?**, el encargado de la campaña de ventas levanto la mano y dijo que los riesgos psicosociales eran los problemas que se encontraban dentro del trabajo, los cuales afectaban el bienestar de los colaboradores y a su vez el rendimiento. Luego de esa acotación se dio las gracias por su participación. Posteriormente se continuó con la explicación de la información, la cual se encontraba en las diapositivas, durante el desarrollo de la explicación se formularon varias preguntas a los participantes, como:

- ¿Existe alguna duda?
- ¿Esta todo claro hasta el momento?

Los participantes indicaron que la información brindada era comprensible y clara, por lo que se procedió a continuar con la capacitación. A lo largo de la jornada se abordaron diversos temas tales como:

- Conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo
- Principales factores de riesgo asociados a la organización del trabajo, liderazgo, comunicación y carga laboral.

- Consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño de los colaboradores.

Durante la capacitación, los participantes compartieron experiencias relacionadas con la presión por el cumplimiento de metas, la gestión del tiempo, la supervisión del personal y la dificultad que presentan para poder equilibrar las exigencias operativas con el bienestar de los colaboradores, por ejemplo el supervisor de la campaña de ventas mencionó que su área tiene mucha presión al momento de presentar los resultados de las ventas que se tuvieron en el mes, mencionó que a ellos el cliente les pide que vendan 500 tarjetas al mes, lo cual en varias ocasiones se les complica porque no logran cerrar la venta o porque los colaboradores renuncian debido a la carga que conlleva el puesto de trabajo, la empresa logra verse afectada por la ausencia de personal, esto genera retraso en el cumplimiento de las metas mensuales.

Asimismo, el supervisor mencionó que la presión que siente le ocasiona mucho estrés, dolores de cabeza, insomnio y fatiga porque siente que no ha descansado nada, se agradeció la participación resaltando que la situación mencionada pone en evidencia la presencia de los riesgos psicosociales y sus consecuencias.

Posteriormente, el supervisor del área de atención al cliente mencionó que en su área se mantiene contacto constante con el cliente, los cuales no siempre suelen ser cordiales, entonces esto provoca que el estado de ánimo del personal pueda verse afectado y la jornada laboral se vuelva pesada.

Se observó un alto nivel de interés por parte de las jefaturas presentes, principalmente cuando se discutían ejemplos. La jornada se desarrolló de manera continua hasta las 11h00 am, sin interrupciones significativas, lo que si se pudo observar es que estaban pendientes al celular

de la empresa de manera progresiva, en caso de que su área los necesitara ya que no pueden dejar al personal solo tanto tiempo, lo que lo hacía que se distraigan en lapsos cortos. Se finalizó con un espacio de cierre reflexivo orientado a reconocer la importancia que existe en replicar lo aprendido a sus respectivas áreas. Al finalizar la actividad se consultó al personal si presentaban alguna duda y respondieron que no, se pudo observar que mostraban prisa por regresar a sus puestos de trabajo. Se agradeció por la atención prestada y posteriormente se finalizó con la capacitación y los participantes se retiraron de la sala.

Jornada 2 – 27 de mayo: Colaboradores operativos

La segunda jornada de la capacitación se llevó a cabo el 27 de mayo, en el mismo horario de 09h00 am a 11h00 am, esta capacitación estuvo dirigida a los colaboradores operativos de las diferentes áreas de la empresa. En esta ocasión participaron trabajadores de ventas, servicio al cliente, telemarketing, servicios generales, sistemas, asistencias y capital humano, asistieron entre 3 a 4 colaboradores por cada área ya que como son un Contact center no se pueden quedar sin personal operando en su jornada laboral, por ende, no asistieron todos, esto nos da un total aproximado de 19 participantes al inicio de la jornada.

La capacitación inicio con la presentación del Técnico de SSO y el personal encargado, luego se realizó una breve introducción, mencionando cual era el objetivo del encuentro, haciendo énfasis en que el espacio estaba orientado a la sensibilización y reflexión sobre situaciones cotidianas del trabajo que pueden generar estrés o malestar. A diferencia de la jornada que se tuvo el día anterior, desde el inicio se percibió un ambiente más dinámico y cercano, con mayor disposición a compartir experiencias personales sobre el tema.

Antes de empezar con el desarrollo de la sesión se formuló la misma pregunta realizada al grupo anterior, ¿Para ustedes que son los riesgos psicosociales?, a diferencia del otro grupo que, si proporcionó una respuesta a la pregunta, este segundo grupo no lo hizo. Rápidamente se proyectó el material audiovisual que se tenía preparado para empezar con el desarrollo de la sesión en donde se abordaron los mismos temas que la jornada anterior; sin embargo, estos fueron explicados mediante ejemplos prácticos y situaciones concretas propias del trabajo operativo para una mayor comprensión del tema. De esta manera, conforme se avanzaba en la explicación de las diapositivas y se compartía información relevante, se formularon las mismas preguntas que en la sesión previa.

- ¿Existe alguna duda?
- ¿Esta todo claro hasta el momento?

Una de las participantes, pertenecientes al área de ventas consultó si el acoso podría ocasionarte el mismo nivel de estrés que te ocasiona la carga laboral. Ante esta inquietud, el Técnico de SSO, quien acompañó la capacitación, señaló que el tema del acoso debía ser abordado con mucho cuidado, por lo que él sería el encargado de responder ese tipo de inquietudes. El profesional indicó que sí, que el acoso también puede ocasionarte estrés y otros malestares, más aún cuando no sabes a quien acudir para solucionar el inconveniente, mencionó que si alguno de los colaboradores presentaba una situación como esa se tenían que acercar al área de capital humano y comentar lo que, sucedido para así tomar cartas en el asunto, ya que su seguridad y comodidad es prioridad para la empresa.

Luego de la intervención del Técnico, posteriormente, la explicación del material que se tenía preparado previamente prosiguió mediante la proyección de un video, con el fin de brindar mayor claridad. A medida que avanzaba la capacitación, algunos colaboradores manifestaros

dificultades para permanecer durante toda la jornada debido a exigencias laborales. Por ejemplo, en el área de ventas, inicialmente asistieron 5 colaboradores, de los cuales 2 se retiraron antes de finalizar la capacitación al ser requeridos por sus jefaturas para atender un imprevisto relacionado con el cumplimiento de metas diarias.

Uno de los compañeros de los colaboradores que se retiraron mencionó que, en diversas ocasiones, durante su hora de almuerzo deben reincorporarse antes de tiempo porque los solicitan. Indicó que esta situación suele aparecer cuando no se están cumpliendo con las metas diarias, lo que en algunos casos implica dejar de comer para retomar sus funciones, lo cual les genera malestar físico, como dolor abdominal en el transcurso del día, enseguida un colaborador del área de atención al cliente compartió su experiencia, señalando que la interacción constante con el cliente, los cuales muchas veces no suelen ser cordiales y adoptan actitudes groseras le causa desgaste emocional y disminución de ánimo laboral.

Otro colaborador, esta vez del área de servicios generales mencionó que muchas veces el trato que reciben por parte de su supervisora considera que no es el adecuado, ya que suele alzar la voz, asimismo la presión que sienten día a día les causa cierta preocupación ya que aseguran que si no realizan su trabajo a la perfección van a recibir un mal trato, esta situación le causa desánimo y le impide realizar sus actividades con la energía correspondiente, cabe mencionar que los todos colaboradores de servicios generales son personas discapacitadas, lo cual vuelve la situación más delicada.

En esta jornada se pudieron registrar ingresos y salidas parciales de algunos participantes, principalmente del área de ventas y asistencias, quienes debieron atender llamadas y requerimientos urgentes.

Pese a las diferentes dificultades, la mayoría de los colaboradores permanecieron hasta el cierre de la capacitación, participando activamente mediante comentarios, preguntas y relatos sobre experiencias del estrés, la sobrecarga de trabajo y conflictos en la comunicación con sus superiores.

La jornada finalizó con una síntesis de los temas abordados y una reflexión grupal sobre la importancia de reconocer los riesgos psicosociales y buscar así las estrategias de afrontamiento tanto de manera individual como organizacional. Una vez culminada la capacitación se realizó un recordatorio de cuando sería la segunda capacitación, una vez terminado los participantes se retiraron de la sala.

CAPACITACIÓN 2: IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La segunda capacitación se desarrolló como continuidad del proceso formativo iniciado previamente, los días 29 y 30 de mayo, en el horario de 09h00am a 11h00am, con el objetivo de profundizar en la identificación de los riesgos psicosociales presentes en la empresa y socializar las estrategias básicas de prevención, tanto a nivel organizacional como individual. Al tratarse de una segunda fase del proceso, la capacitación se realizó con los mismos grupos de participantes, diferenciador nuevamente por nivel jerárquico, con la diferencia de que se unieron colaboradores que no estuvieron en la primera capacitación, por ende, se dio un resumen para que puedan comprender adecuadamente los contenidos que se abordarían posteriormente.

Jornada 1 – 29 de mayo: Personal directivo y jefaturas

La jornada del 29 de mayo estuvo dirigida al personal de jefatura y responsables de área, tal como se observó en la primera capacitación, se contó con el personal encargado de ventas,

servicio al cliente, telemarketing, capital humano, sistemas y servicios generales, así como la doctora y la odontóloga de la empresa. En esta ocasión participaron 13 colaboradores, ya que 2 de los asistentes de la primera capacitación no pudieron acudir por motivos laborales.

La sesión inició a las 09h00, retomando brevemente los contenidos abordados en la primera capacitación, lo que permitió refrescar conceptos y ubicar a los participantes dentro del proceso formativo. Posteriormente, se explicó que esta segunda jornada estaría orientada a identificar de manera más concreta los riesgos psicosociales presentes en la organización y a poder reflexionar sobre las diferentes acciones preventivas desde el rol del liderazgo.

Antes de iniciar con la explicación de las diapositivas previamente preparadas, se realizó una pregunta general. ¿Recuerdan que eran los riesgos psicosociales?, Ante esta consulta, 3 colaboradores levantaron la mano y explicaron lo que comprendieron sobre el tema, evidenciándose un mayor nivel de participación en comparación con la jornada anterior. Posteriormente, se dio inicio a la explicación de las diapositivas.

Durante esta jornada se abordaron temas como:

- Identificación de riesgos psicosociales a partir de la organización del trabajo.
- Señales de alerta temprana en los colaboradores.
- Estrategias de prevención primaria desde la gestión y la supervisión de equipos.
- Factores de riesgo asociados al liderazgo, comunicación, presión por metas y carga laboral.

A lo largo de la capacitación se promovió el análisis de situaciones reales, invitando a los participantes a que reflexionen sobre las dinámicas existentes en sus áreas. Algunos supervisores manifestaron que, si bien no tenían mucho conocimiento sobre estos riesgos, muchas veces las

exigencias otorgadas por la empresa limitaban la posibilidad de implementar medidas preventivas a los colaboradores, sin embargo, ahora ya tienen conocimiento de lo que causan estos riesgos y eso responde varias preguntas internas que les surge día a día respecto al desempeño de alguno de los trabajadores.

La jornada se desarrolló de forma continua hasta las 11h00 am, con la participación y reflexión por parte de los asistentes. Asimismo, a lo largo de la capacitación se realizaron las preguntas pertinentes mencionadas anteriormente, ¿Existe alguna duda?, ¿Esta todo claro hasta el momento?, las cuales fueron respondidas por lo colaboradores, indicando que la información brindada en la segunda capacitación estaba clara. Al finalizar se agradeció por su participación y se recodó la fecha de la última capacitación.

Jornada 2 – 30 de mayo: Colaboradores operativos

La segunda jornada de la capacitación se llevó a cabo el día 30 de mayo, en el mismo horario de 09h00 a 11h00 y estuvo dirigida a los colaboradores operativos como se indicó anteriormente, pertenecientes a el área de ventas, servicio al cliente, servicios generales, sistemas, capital humano y telemercadeo. Al inicio de la sesión asistieron alrededor de 20 colaboradores, con una participación similar a la registrada en la primera capacitación.

La capacitación comenzó con una breve recapitulación de los contenidos previos, seguida de la introducción del tema central de la jornada, en este caso fue:

- Cómo identificar los riesgos psicosociales en la experiencia diaria de trabajo y qué acciones pueden ayudar a prevenirlos.

Desde el inicio se evidenció una mayor confianza por parte de los participantes, quienes mostraron mayor disposición para expresar opiniones y compartir vivencias.

Durante el desarrollo de la sesión se trabajaron diversos ejemplos, los cuales fueron prácticos y están relacionados con la carga laboral, la presión por cumplimiento de metas, la atención al cliente y la comunicación con superiores.

Al igual que en la capacitación anterior, se presentaron algunas dificultades operativas. Por ejemplo, del área de Telemarketing inicialmente participaron en la capacitación 6 colaboradores, de los cuales 2 se retiraron antes de finalizar debido a un requerimiento urgente de su supervisor, si bien es cierto los supervisores ya tienen conocimiento sobre lo que son los riesgos psicosociales y lo que causan, como mencionó uno de ellos en la primera sesión, se sale completamente de sus manos la situación, ya que son exigencia que pide el cliente y ellos tienen metas que cumplir. Por otro lado, dos colaboradores del área de servicio al cliente ingresaron aproximadamente 20 minutos después del inicio, debido a la atención de usuarios ya que no pueden cortar ni poner en pausa las llamadas recibidas.

A lo largo de la explicación del tema tratado ese día, se iban realizando preguntas y pese a las interrupciones, la sesión se mantuvo con un clima participativo, los colaboradores contaban sus experiencias, las cuales estaban relacionadas con el estrés, el cansancio acumulado y la dificultad para desconectarse del trabajo.

La jornada concluyó con una síntesis de los riesgos identificados y una reflexión colectiva sobre lo importante que es comunicar oportunamente situaciones de sobrecarga o malestar. Se enfatizó que la prevención de los riesgos psicosociales no dependen únicamente del colaborador, si no también de las condiciones organizacionales. Finalmente se agradeció a los participantes por acudir a la capacitación, recordando la siguiente fecha para la última capacitación.

CAPACITACIÓN 3: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y BIENESTAR

LABORAL

La tercera y última capacitación se desarrollaron los días 2 y 3 de junio en los horarios establecidos, esto como cierre del proceso formativo sobre riesgos psicosociales, consolidando los contenidos abordados en las capacitaciones anteriores. Esta actividad se llevó a cabo con la jefatura y colaboradores operativos, con el objetivo de brindar estrategias prácticas de afrontamiento del estrés y así poder promover el bienestar psicosocial dentro del entorno laboral.

Jornada 1 – 2 de junio: Personal directivo y jefaturas

La primera jornada de capacitación estuvo dirigida al personal de jefatura y responsables de las diferentes áreas de la empresa, quienes ya habían participado en las sesiones previas. La sesión se desarrolló de 09h00 a 11h00 contando de 11 participantes ya que varios supervisores no pudieron acudir debido a compromisos laborales de último momento, según indicaron.

La capacitación inició retomando brevemente los aprendizajes obtenidos en las sesiones que se tuvieron anteriormente. Desde el inicio se generó un ambiente de mayor confianza y apertura, evidenciando un cambio en la actitud de los participantes en comparación con la primera capacitación. En el transcurso de la jornada, se realizaron las preguntas mencionadas anteriormente para tener constancia sobre la claridad del tema, por ese lado no hubo ningún inconveniente. Durante esta jornada se abordaron ciertos temas como:

- Estrategias de afrontamiento del estrés laboral.
- Importancia del autocuidado y la regulación emocional en contextos de alta demanda.
- Rol del liderazgo en la promoción del bienestar psicosocial.

A lo largo de la última sesión, los participantes reflexionaron sobre su rol como líderes y el impacto que sus decisiones, estilos de comunicación y formas de supervisión tienen en el bienestar de sus equipos. Asimismo, se generaron espacios de diálogo en los que se compartieron las experiencias relacionadas con la gestión del estrés, la presión por resultados y la dificultad para equilibrar las exigencias organizacionales con el cuidado del personal. Uno de los supervisores, en este caso del área de telemarketing manifestó que muchas veces le toca salir mucho después de su horario laboral por la sobrecarga del puesto, esto le ha traído varios problemas en casa, ya que se pierde reuniones familiares y no comparte lo suficiente con sus hijos. Por otro lado, presenta problemas gastrointestinales por no comer en horario adecuado y consecuente a eso le dan dolores de cabeza.

La jornada concluyó con una síntesis de los principales aprendizajes y con la invitación a poner en practicas estas estrategias cotidianas. Al finalizar la sesión, se compartió con los participantes un formulario (Google Forms), el cual contenía preguntas que estaban orientadas a evaluar la comprensión de los contenidos brindados en los días de capacitación, para recoger opiniones sobre la utilidad de la capacitación. Una vez que culminaron con el formulario se retiraron de la sala, cerrando así la capacitación.

Jornada 2 – 3 de junio: Colaboradores operativos

La segunda jornada de la última capacitación se la realizó el día 3 de junio en el horario de las 09h00 am hasta las 11h00 am, la cual estuvo dirigida a los colaboradores operativos de las diferentes áreas y campañas de la empresa, Al inicio de la sesión asistieron aproximadamente 21 colaboradores, evidenciando nuevamente ingresos y salidas parciales debido al requerimiento de las campañas y al cumplimiento de metas, cabe recalcar que este acontecimiento disminuyó a comparación con las otras dos capacitaciones, lo cual se percibió como progreso.

La capacitación inició con una breve recapitulación de los temas mencionados en las sesiones anteriores, destacando la importancia de identificar los riesgos psicosociales y reconocer sus efectos en la salud. Posteriormente, se presentó el eje central de la jornada, el cual estaba enfocado en estrategias prácticas de afrontamiento del estrés y promoción del bienestar en el trabajo.

Durante el desarrollo de la sesión se trabajaron técnicas sencillas de autocuidado, manejo del estrés y organización del tiempo, las cuales fueron explicadas a partir de ejemplos cotidianos del trabajo operativo. Los colaboradores tuvieron una participación activa compartiendo experiencias relacionadas con el cansancio, la presión emocional, la dificultad para desconectarse del trabajo y la necesidad de contar con mayores espacios de apoyo. En esta sesión se observó mayor compromiso con la capacitación, si bien es cierto dos personas tuvieron que retirarse por compromisos con sus campañas, minutos después regresaron, esto nos permitió cerrar la última capacitación con todos los colaboradores.

La jornada concluyó con una reflexión grupal sobre la importancia de aplicar las estrategias aprendidas y de comunicación que se debe tener en situaciones de malestar o sobrecarga. Posteriormente, se solicitó a los participantes completar el formulario digital, el cual incluía preguntas cerradas y abiertas orientadas a evaluar si los contenidos habían sido comprendidos y si la información brindada había resultado útil para su vida laboral. Una vez terminado el formulario los participantes se retiraron para continuar con su jornada laboral, dada por finalizada la última capacitación.

VIII. Análisis de la información

Tabla 2

Análisis de la información

Instrumentos/ técnicas	Objetivos	Resultados	Análisis (positivo y negativo)
Cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo.	Poder identificar de manera inicial cuales son los principales factores de riesgos psicosociales que están presentes en la organización, a partir de la percepción del personal, con el fin de orientar el proceso de capacitación.	Se obtuvo información sobre la presencia de factores como la carga laboral, presión por metas, organización del trabajo, apoyo social y comunicación, esto nos permite reconocer áreas sensibles dentro del entorno laboral.	Positivo: Esto nos permitió contar con una base diagnóstica previa y así poder orientar los contenidos de las capacitaciones según la realidad de la empresa. Asimismo, facilitó la sensibilización inicial sobre los riesgos psicosociales. Negativo: El número de participantes fue limitado, lo que impidió generalizar los resultados. Además, algunos colaboradores mostraron reservas al responder ciertas preguntas por temor a posibles repercusiones.
Capacitación 1: Introducción a los riesgos psicosociales.	Brindar información clara y estructurada sobre la conceptualización de los riesgos psicosociales a las jefaturas y colaboradores, así mismo su origen en	Se evidenció un mayor nivel de sensibilización y comprensión por parte de los participantes respecto a la conceptualización de los riesgos psicosociales y su	Positivo: La capacitación permitió que se genere un espacio de conciencia sobre lo que son los riesgos psicosociales y como afectan al colaborador, esto hizo que los participantes reconozcan que estos factores no son únicamente problemas que se presentan de manera individual. Se evidenció una participación

Instrumentos/ técnicas	Objetivos	Resultados	Análisis (positivo y negativo)
	la organización del trabajo y su impacto en la salud mental y física de los colaboradores.	relación directa con la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y las exigencias laborales dentro de la organización. Los colaboradores lograron identificar situaciones cotidianas de su entorno laboral que puede contribuirse en factores de riesgos psicosociales.	activa lo que enriqueció el proceso formativo. Negativo: Se puede observar que algunos participantes presentaban conocimientos limitados acerca del tema, por otro lado, la dinámica operativa de la organización generó interrupciones a lo largo de la capacitación, esto se evidenció en las salidas precipitadas o las llamadas que recibían los colaboradores en la capacitación.
Capacitación 2: Identificación y prevención de los riesgos psicosociales.	Profundizar en el análisis de las consecuencias que generan los riesgos psicosociales a nivel organizacional, grupal e individual, con el fin de	Se fortaleció la comprensión de los efectos que generan los riesgos psicosociales, tanto a nivel organizacional como individual.	Positivo: La segunda capacitación permitió la comprensión de las consecuencias que generan estos factores a nivel psicológico, físico y organizacional. La participación fue activa, este intercambio de experiencias y reflexión grupal ayudó a que haya una visión más crítica frente a las prácticas

Instrumentos/ técnicas	Objetivos	Resultados	Análisis (positivo y negativo)
	<p>fortalecer la conciencia preventiva y promover practicas organizacionales orientadas a la reducción del estrés laboral.</p>	<p>Asimismo, los participantes lograron relacionar la presencia de estos factores con diversas manifestaciones presentadas a lo largo de la capacitación. De igual manera se generó una mayor conciencia del impacto que tienen estos riesgos en el clima laboral y el bienestar general de los colaboradores. Como resultado la capacitación logró que se promueva una actitud más crítica, frente a prácticas laborales normalizadas.</p>	<p>organizacionales que están normalizadas.</p> <p>Negativo: Una de las limitantes en esta segunda capacitación también fueron las interrupciones que se evidenciaron a lo largo de la jornada, colaboradores revisando sus celulares constantemente por la presión del trabajo y salidas repentinas para volver a su puesto de trabajo.</p>

Instrumentos/ técnicas	Objetivos	Resultados	Análisis (positivo y negativo)
Capacitación 3: Estrategias de afrentamiento y bienestar laboral.	Brindar a los colaboradores herramientas básicas de afrontamiento y autocuidado frente a los riesgos psicosociales, fortaleciendo la corresponsabilidad entre la organización y los colaboradores en la gestión del bienestar laboral.	Como resultado de la tercera capacitación, los participantes adquirieron nociones básicas sobre estrategias de afrontamiento, autocuidado y corresponsabilidad en la gestión de riesgos psicosociales. Se evidencio una mayor disposición para aplicar los conocimientos en la vida laboral diaria, así como para comunicar oportunamente situaciones que puedan llegar a afectar el bienestar emocional.	<p>Positivo: La tercera y última capacitación permitió que se consoliden los aprendizajes obtenidos en las tres sesiones, fortaleciendo la comprensión sobre la corresponsabilidad que existe entre los colaboradores y la organización en la gestión de los riesgos psicosociales. Asimismo, se evidenció una participación activa por parte del personal y una disposición favorable para la incorporación de prácticas de autocuidado, búsqueda de apoyo dentro de la organización y comunicación asertiva.</p> <p>Negativo: En esta última capacitación también se evidenciaron las interrupciones por parte de los jefes al personal de las diferentes áreas, todo debido al cumplimiento de metas que tenían que alcanzar, por lo que no pudieron comprender muy bien la información a diferencia de colaboradores que permanecieron desde el inicio hasta el cierre.</p>

Instrumentos/ técnicas	Objetivos	Resultados	Análisis (positivo y negativo)
Diálogo participativo y reflexión grupal.	Promover la participación del personal participante, permitiendo el intercambio de experiencias y la reflexión colectiva sobre las situaciones reales que experimentan dentro del entorno laboral.	Se obtuvieron percepciones, experiencias y opiniones de los colaboradores, eso puso en evidencia como los riesgos psicosociales se manifiestan en la práctica cotidiana del trabajo.	Positivo: Favoreció la participación, generó confianza y a su vez permitió poder contextualizar los contenidos teóricos en la realidad organizacional. Aportó información cualitativa valiosa para la sensibilización. Negativo: La participación fue desigual, ya que algunos de los participantes se mostraron un poco más reservados o se retiraron antes de finalizar las sesiones.
Formulario digital (Google Forms)	Permitir evaluar la comprensión de los contenidos abordados y recoger la opinión de los participantes sobre lo útil que fueron las capacitaciones y los aprendizajes obtenidos.	Se obtuvo la retroalimentación necesaria sobre la percepción de la utilidad de la capacitación, el nivel de comprensión y los aspectos que los participantes consideraron con mayor relevancia.	Positivo: Permitted recopilar la información de manera audaz y ordenada, evidenciando una valoración positiva de las capacitaciones brindadas y de los contenidos abordados. Negativo: No todos los participantes completaron el formulario debido a limitaciones de tiempo y conectividad.

Elaborado por: *Leylin Guerrero*

IX. Justificación

El presente proyecto de capacitación y sensibilización sobre los riesgos psicosociales se ejecutó en la empresa PlusServices como respuesta a la necesidad de abordar las condiciones laborales, las cuales afectan diversas áreas en la vida de los colaboradores, como el bienestar psicológico, emocional y social de las personas. La intervención se fundamenta en la evidencia de que los factores como lo son la presión por el cumplimiento de las metas establecidas diarias, semanales, mensuales y anuales, asimismo, la sobrecarga de trabajo, la exigencia emocional, la rotación del personal y las dificultades que existen en la comunicación de la organización, estos factores constituyen riesgos psicosociales los cuales impactan directamente en la salud mental y en el desempeño laboral.

El proyecto presentado se desarrolló con el propósito de poder sensibilizar a los colaboradores y a las jefaturas sobre la naturaleza de los riesgos psicosociales, su origen la organización del trabajo y el impacto que tiene en la salud integral de los trabajadores, así como poder promover una cultura preventiva, la cual este orientada al cuidado del bienestar emocional dentro de la organización. Asimismo, se buscó poder fortalecer la capacidad de las personas participantes para si identificar situaciones comunes que puedan convertirse en factores de riesgo si no se las trata a tiempo, esto ayudó a tener mayor conciencia organizacional y corresponsabilidad en la gestión de estos aspectos.

Desde el ámbito de la psicología organizacional, la intervención se pudo orientar a contribuir la mejora del clima organizacional laboral de la empresa, asimismo, al fortalecimiento del liderazgo saludable y a la prevención del estrés y el agotamiento emocional, el proyecto también apporto al fortalecimiento de una cultura mas preventiva, la cual este orientada al cuidado del factor humano, promoviendo una reflexión critica sobre las practicas que están normalizadas

hoy en día y que pueden contribuirse en riesgos, tales como la naturalización del estrés, la exigencia permanente a resultados, la falta de reconocimiento y la escasa recuperación laboral. Asimismo, se oriento a fortalecer el rol de las jefaturas como agentes claves en la gestión de los riesgos psicosociales, reconociendo su influencia directa en el clima laboral, la motivación, la cohesión de los equipos de trabajo y la comunicación que existe en la organización.

Los resultados obtenidos evidenciaron una mayor conciencia en la organización sobre lo importante que es gestionar los riesgos psicosociales como parte integral de la salud ocupacional y la sostenibilidad de la empresa. También se observó una mayor apertura para dialogar sobre el malestar que presentan los colaboradores dentro de la organización, una mejor comprensión del impacto de las condiciones de trabajo en el desempeño y una disposición favorable para implementar prácticas saludables en la gestión de los colaboradores. En este sentido podemos decir que este proyecto ayudó al fortalecimiento del bienestar organizacional, a la mejora del clima laboral y la prevención de problemáticas asociadas al estrés y el desgaste profesional.

En consecuencia, la ejecución de este proyecto se justifica desde la Psicología Organizacional por su aporte a la mejora de los diferentes procesos, como la gestión humana, la promoción de entornos de trabajo saludables, la prevención de los riesgos psicosociales, todo esto conlleva al fortalecimiento de la calidad de vida laboral, ayudando así a una intervención pertinente, necesaria y alineada.

X. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto de capacitación de sensibilización sobre riesgos psicosociales estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa PlusServices, pertenecientes a las diferentes áreas, como ventas, servicio al cliente, telemarketing, servicios generales, sistemas, capital humano, área

medica y a las jefaturas de las campañas. La población beneficiaria estuvo conformada por el personal operativo, los supervisores y los responsables de cada área, quienes desempeñan las funciones administrativas, técnicas y operativas dentro de la organización.

En cuanto a las características sociodemográficas, los participantes correspondieron mayoritariamente a población adulta joven y adulta, con mayor rango de edad aproximado de 18 a 43 años. La mayoría de los colaboradores son pertenecientes al grupo étnico mestizo, acorde a la composición demográfica de la ciudad de Guayaquil, sin registrarse participación significativa de grupos indígenas, afrodescendientes u otras etnias, lo cual responde al perfil habitual del personal contratado por la empresa.

Respecto al lugar de residencia, los beneficiarios provienen de distintos sectores de la ciudad de Guayaquil, principalmente de zonas del norte, sur y noroeste, así como de sectores periféricos cercanos, también colaboran personas de diversas ciudades del Ecuador, como la ciudad de Manta, Machala y Duran. Esta distribución geográfica refleja las distintas realidades sociales y contextos de vida que influyen en la forma en que los trabajadores enfrentan las exigencias laborales. Asimismo, pone en evidencia la diversidad territorial que existe dentro de grupo capacitado.

En relación con el nivel socioeconómico, la mayor parte de los participantes se ubican en un estrato socioeconómico medio y medio bajo, lo cual corresponde a trabajadores que dependen de su ingreso mensual para sostenerse mensualmente en sus necesidades personales y familiares. Este aspecto resulta muy relevante, ya que la estabilidad laboral y el cumplimiento de metas representan factores de alta importancia para su bienestar y su seguridad económica.

En cuanto al nivel educativo, se logró identificar una población heterogénea, ya que el personal operativo cuenta principalmente con instrucción secundaria completa y estudios técnicos. Por otro lado, están los supervisores, los cuales son responsables de áreas y personal administrativo, ellos poseen formación superior, tanto tecnológica como universitaria, en áreas relacionadas con administración, gestión, sistemas, talento humano y salud. Esta diversidad educativa influyó en la forma de participación y en el nivel de análisis durante las capacitaciones.

Desde el punto de vista ocupacional, los colaboradores desempeñan labores caracterizadas por la presión que tiene al cumplimiento de las metas, por las altas demandas cognitivas, por la interacción que tienen constantemente con el cliente o el usuario, las supervisión de los equipos y la gestión de los diferentes procesos, todo esto expone de manera directa los factores de riesgos psicosociales como el estrés, la sobrecarga laboral, la ambigüedad de rol, la presión emocional y las exigencias que tienen por los resultados.

La respuesta de los participantes hacia las actividades realizadas fueron positivas, evidenciándose niveles adecuados de asistencias, participación y cooperación durante las capacitaciones. Asimismo, se observó interés por la temática, apertura para compartir experiencias personales y laborales, así como disposición para poder reflexionar sobre las condiciones de trabajo y su impacto en la salud mental. Aunque en algunos casos se presentaban salidas anticipadas por la carga laboral, la actitud general fue receptiva y colaborativa.

Como resultado de la ejecución del proyecto, los beneficiarios desarrollaron habilidades relacionadas con el reconocimiento de los riesgos psicosociales, la identificación de señales de estrés y malestar emocional, también la comprensión de la importancia del autocuidado y la corresponsabilidad organizacional, así como una mayor conciencia sobre la necesidad de prevenir estos riesgos desde la estructura del trabajo y las relaciones laborales. El grupo

beneficiario desarrolló estrategias para relajarse en momento de tensión, de tal manera que les permitió manejar de mejor manera el estrés y la ansiedad. Estos avances constituyen elementos relevantes que pueden ser considerados útiles en proyectos de intervención similares dentro del ámbito organizacional.

XI. Interpretación

La experiencia de dicha intervención dio paso a comprobar los enfoques teóricos exhibidos en el apartado del marco teórico con la existencia observada en el contexto laboral. Partiendo desde la teoría de los riesgos psicosociales, se mantiene que factores como la presión por el cumplimiento de metas, la sobre carga laboral, las relaciones interpersonales conflictivas y la falta de control sobre el tiempo construyen elementos que perjudican de manera directa la salud emocional y física de los colaboradores. En la práctica, se observó la vivencia de forma concreta de los factores presentados, especialmente en áreas operativas como atención al cliente y ventas, en las cuales se observó una demanda emocional elevada, asimismo, obstáculos en los tiempos de descanso y continua exposición a interacciones tensas con los clientes.

En correlación con los diversos enfoques teóricos, los cuales describen al estrés laboral como respuesta pertinaz ante las demandas que exceden los recursos individuales, los trabajadores expresaron síntomas físicos y emocionales que se encuentran asociados al malestar psíquico, tales como:

- Disminución de ánimo
- Molestias somáticas
- Cansancio emocional

Este descubrimiento tiene coincidencia con la teoría, la cual comenta que el estrés crónico puede manifestarse tanto a nivel psicológico como a nivel corporal. No obstante, a diferencia de lo propuesto en algunos modelos teóricos que destacan la estrategia de presencia de estrategias institucionales claras en prevención, en el transcurso de la práctica se identificó una escasa disponibilidad de espacios prudentes y sostenidos orientados al cuidado de la salud mental.

Desde el panorama del clima organizacional, la teoría apunta a que un ambiente laboral sano y positivo beneficia la participación de los colaboradores y a su vez el bienestar emocional. Con base a la experiencia, si bien se comprobó apertura y compromiso para reflexionar en el transcurso de las capacitaciones, también se observó discordancia entre el discurso institucional de bienestar y las prácticas frecuentes, tales como la priorización del cumplimiento de metas sobre la intervención completa en los espacios formativos. Dicho estado pone en evidencia la brecha entre el conceptual teórico del cuidado organizacional y su aplicación real en la dinámica laboral.

Referente al acoso laboral, el marco teórico lo señala como un factor de alto riesgo psicosocial, el cual aumenta el nivel de estrés y malestar emocional, particularmente cuando no existen canales claros de acompañamiento y denuncias. Durante la experiencia obtenida en la práctica, se evidenció este planteamiento, ya que los trabajadores manifestaron que las situaciones de acoso generan altos niveles de estrés, especialmente cuando se desconoce a quien acudir. Sin embargo, en distinción de la teoría que hace énfasis en la necesidad de una cultura organizacional preventiva, se visualizó que el abordaje de este tema se ejecuta con precaución, lo cual puede limitar su visibilidad.

De acuerdo con los sentidos edificados a partir de la experiencia, la teoría expone que los espacios de sensibilización autorizan recontextualizar situaciones comunes e impulsar una mayor conciencia sobre los riesgos psicosociales. Este contexto se demostró en la práctica ya que los trabajadores pudieron reconocer como factores de riesgos situaciones naturalizadas con antelación, como el trato desagradable de los usuarios y la interrupción que existe en los tiempos de descanso. Por el contrario, la teoría también manifiesta que estos procedimientos deben ir escoltados de cambios estructurales, los cuales no se lograron evidenciar de manera rápida en el transcurso de la intervención.

Finalmente, la vivencia ayudó al fortalecimiento de conexión entre teoría y práctica, permitiendo distinguir los elementos que fomentaron y debilitaron la intervención. Dentro de los factores que ayudaron a la potenciación de la experiencia se resalta la adecuación de los contenidos teóricos a ejemplos reales del contexto laboral y la participación de diferentes trabajadores. Por el contrario, la presión por el cumplimiento de metas, las exigencias operativas y los escasos de tiempo son factores que debilitaron la utilidad plena de los enfoques teórico, poniendo en evidencia la necesidad de intervenciones más generales que enlacen las políticas institucionales con el bienestar psicológico.

XII. Principales logros del aprendizaje

La realización del proyecto autorizó consolidar aprendizajes importantes relacionados con la comprensión e identificación de los riesgos psicosociales vigentes en el contexto laboral, así como su colisión en el desempeño y bienestar emocional de los trabajadores. A través de la praxis de investigación e intervención, se fortaleció la capacidad de análisis en situaciones frecuentes que generan diversos malestares como el estrés, el desgaste laboral y emocional, lo que permitió un acercamiento más reflexivo y crítico hacia las dinámicas organizacionales.

A través del proyecto se supo analizar, comprender e identificar las diferentes manifestaciones de los riesgos psicosociales en los diversos contextos laborales. La práctica dio paso a contemplar como las relaciones y los agentes organizacionales influyen de manera directa en la motivación, el estado de ánimo y la salud mental de los colaboradores de la organización. Asimismo, se reforzaron las habilidades para la intervención psicosocial mediante diferentes estrategias cautelares y educativas adecuadas a las necesidades del entorno operativo.

Las enseñanzas académicas en psicología proporcionaron fundamento teórico sólido y metodológico, el cual facilitó el entendimiento de las practicas psicosociales desde un enfoque organizacional, cautelar y de promoción de la salud mental. Los diversos conocimientos alcanzados accedieron a que se pueda interpretar las vivencias de los trabajadores desde un punto mas conceptual, identificando variables de riesgos y protección, asimismo, diseñando intervenciones congruentes a la realidad institucional.

Entre las experiencias positivas podemos destacar la apertura de distintos colaboradores al compartir sus experiencias las cuales estaban relacionadas con

- Estrés laboral
- El trato con el cliente
- La carga excesiva de trabajo

Asimismo, el uso de material audiovisual y ejemplos prácticos ayudó a la correcta comprensión de los temas explicados, favoreciendo a una mayor participación en comparación con jornadas anteriores. Estos componentes facilitaron un ambiente más reflexivo y dinámico durante las capacitaciones.

Por otro lado, las experiencias negativas que se evidenciaron en la capacitación fueron las dificultades para asegurar la permanencia de los colaboradores durante las diferentes jornadas, debido a las exigencias laborales y requerimientos presentados a las jefaturas. Este acontecimiento restringió persistencia del proceso formativo, revelando las prioridades que, en algunos casos, se concede al cumplimiento de las metas, por encima de los espacios de cuidado y bienestar laboral.

Ante las diversas limitaciones, las cuales fueron identificadas previamente, se propone una coordinación más cautelosa con las áreas de jefatura y administrativas para así afianzar espacios didácticos protegidos. Asimismo, se propone adecuar los tiempos de capacitación a las actividades operativas y vigorizar estrategias participativas que sostenga el interés de los colaboradores, avalando una intervención más sostenida y objetiva.

En futuras intervenciones se sostendría el uso de metodologías participativas, la integración de ejemplos prácticos conectados con el contexto laboral y la diferencia de los grupos según su nivel jerárquico. Estos aspectos declararon ser positivos para facilitar la comprensión de los contenidos y proporcionar una participación más activa de los asistentes.

Uno de los aspectos que se modificarían es la planificación logística de las capacitaciones, priorizando horarios para que no interfieran con las diferentes actividades operativas. Además, se fortifica la comunicación previa sobre la importancia de la asistencia completa, con el fin de reducir la deserción y asegurar un mayor aprovechamiento del espacio formativo.

El proyecto presentado produjo como productos fundamentales el diseño e implementación de capacitaciones sobre riesgos psicosociales, la fabricación y el uso del

material audiovisual al contexto laboral y la sistematización de información cualitativa alcanzada a partir de las diferentes experiencias brindadas por los colaboradores. Este resultado constituye insumos significativos para futuras intervenciones preventivas.

Los objetivos logrados en la capacitación fueron sensibilizar a los colaboradores participantes sobre la presencia e impacto de los riesgos psicosociales dentro del entorno laboral, también se promovieron espacios de reflexión colectiva sobre el estrés, la importancia del autocuidado y el malestar emocional presentado. Asimismo, se logró fortalecer la identificación fuentes institucionales de apoyo antes las diferentes situaciones de riesgo.

Algunos de los objetivos, tales como la participación sostenida de todos los colaboradores durante la totalidad de las jornadas establecidas, no se alcanzaron en su totalidad debido a las exigencias laborales presentadas, la presión por el cumplimiento de las metas diarias, semanales, mensuales, anuales y la necesidad de atender imprevistos operativos, factor el cual condicionó la asistencia continua.

A lo largo de la experiencia se identificaron varios elementos de riesgos psicosocial, entre ellos la interrupción de los tiempos de descanso, la presión constante por el cumplimiento de metas y alcance de resultados, la sobrecarga laboral, la interacción frecuente entre clientes hostiles, el trato inadecuados por parte de superiores y la presencia de situaciones asociadas al acoso laboral. Dichos factores representan un riesgo significativo para la salud mental de los colaboradores.

El proyecto permitió crear un impacto autentico a nivel de la salud mental, al proporcionar un espacio de escucha, reflexión sobre las vivencias laborales y validaron. Si bien no se evidenciaron cambios de manera inmediata en las condiciones estructurales de trabajo, se

fortaleció la conciencia sobre lo importante que es el bienestar psicológico y la percepción de apoyo institucional, lo que genera un primer paso hacia la prevención del malestar emocional que presentan los colaboradores.

XIII. Conclusiones y recomendaciones

- **Conclusiones**

Cumplimiento del objetivo de la sistematización

El objetivo de la sistematización se cumplió, ya que consintió examinar críticamente la vivencia desarrollada, reconocer los aprendizajes principales y analizar sobre las practicas desarrolladas. Este procedimiento favoreció la generación de conocimientos importantes para la mejora de intervenciones futuras e investigaciones en contextos que sean similares a él estudiado.

El fenómeno analizado reflejó la influencia y el impacto de diversos factores, tales como: ambientales y sociales en el bienestar psicosocial de la población analizada. Asimismo, se identifico como dichas condiciones afectan la salud mental y física de los colaboradores en la apreciación de la calidad de vida, recalcando la necesidad de abordajes integrales.

La experiencia autorizo reconocer la importancia de una intervención cuyo desarrollo este planificado, flexible y que este adaptado al contexto y a las necesidades de la población participante. Asimismo, evidenció el valor de la activa participación de los colaboradores involucrados en el transcurso de las capacitaciones brindadas.

La presente sistematización fortificó la relación entre la práctica y la teoría, ayudando así al proceso de formación académica. Por otro lado, generó contribuciones notables para el lugar

de prácticas, las cuales pueden guiar intervenciones futuras para problemáticas que se ajusten al contexto analizado a lo largo del proyecto presentado.

- **Recomendaciones**

Se recomienda reforzar plan de intervención psicosocial con ayuda de diagnósticos participativos y contextualizados, que ayudan a distinguir de manera minuciosa las necesidades de la población. Asimismo, es de suma importancia impulsar la continuidad de estas intervenciones y la sistematización de experiencias como estrategia para la mejora de la práctica académica.

Se aconseja armar e implementar estrategias de integración de manera integral, que considere los factores ambientales, interpersonales, sociales, reconociendo el impacto de aquellos en el bienestar psicosocial, la salud mental y la percepción de la calidad de vida de los colaboradores de la organización.

Es sugerible que los diversos programas de intervención tengan una correcta planificación, la cual debería ser flexible y contextualizada, dando paso a que se hagan ajustes según las necesidades que presenta la población participante, asimismo, fomentar la participación de los colaboradores la cual es clave para resultados significativos.

Finalmente se recomienda fortalecer el vínculo que existe entre la práctica y la teoría dentro de los espacios de formación académica y a su vez profesional, así se promueven las intervenciones que están basada en fundamentos teóricos más firmes, estos permiten responder a las demandas reales del contexto institucional, favoreciendo la continuidad de proyecto futuros.

XIV Referencias bibliográficas

- Álvarez, L. A., & Espinoza, C. E. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Espirales*, 3(24), 78-88. <https://doi.org/10.31876/re.v3i24.426>.
- Apablaza, M., Villatoro, P., González, P., Sehnbruch, K., & Mancero, X. (2024). *Índice de mala calidad del empleo: una exploración de la última década en América Latina*. CEPAL.
- Bufano, P., Di Tecco, C., Fattori, A., Barnini, T., Comotti, A., Ciocan, C., Ferrari, L., Mastorci, F., Laurino, M., & Bonzini, M. (2024). Los efectos del trabajo sobre las funciones cognitivas: una revisión sistemática. *Frontiers in Psychology*, 15, 1-25. [10.3389/fpsyg.2024.1351625](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1351625).
- Castro, N. S., & Montenegro, P. S. (2024). *Análisis del riesgo psicosocial en una empresa privada de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana].
- Cortez, N. N. (2024). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27), 1-16. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Work & Stress*, 10(1), 1-5.
- Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K., & Camacho, I. (2020). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil. *Revista Psicología UNEMI*, 4(7), <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p>.

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions – Eurofound. (3 de Septiembre de 2024). *Tendencias en la calidad del empleo: primeros hallazgos de EWCS 2024*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/all/trends-in-job-quality-ewcs-2024-first-findings>
- Eurofound & European Agency for Safety and Health at Work. (2021). *Riesgos psicosociales en Europa: Prevalencia y estrategias de prevención*.
- Karasek, R. (1979). Demandas laborales, control en el trabajo y tensión mental: Implicaciones para el rediseño del trabajo. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable: Estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral*. Basic Books.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés, valoración y afrontamiento*. Springer Publishing Company.
- Leka, S., & Cox, T. (2010). *Psychosocial risk management at the workplace level*. Blackwell Publishing Ltd.
- Mejía, A. K., Zavala, M. N., & Moreira, E. L. (2023). Riesgos psicosociales en personal de un hospital privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2021 . *PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes* , 2(2), 31-47. <https://doi.org/10.33936/psidial.v2i2.5451>.
- Organización Internacional del Trabajo. (10 de Noviembre de 2022). *Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo* . International Labour Organization.
<https://www.ilo.org/resource/psychosocial-risks-and-stress-work>

Peiró, J. M. (1990). Estrés laboral y riesgos psicosociales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 6(16), 5–21. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318652001.pdf>.



Schabracq, M. J. (1996). *Work stress: The making of a modern epidemic*.

Siegrist, J. (1996). Efectos adversos en la salud de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.

XIV. Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Politécnica Salesiana
Sede Guayaquil – Carrera de Psicología

Asunto: Autorización para la Mención de PlusServices S.A. y el Uso Académico de Datos Agregados.

Estimado/a Representante de PlusServices S.A.:

El presente documento solicita su autorización formal e informada para que la estudiante Leylin Camila Guerrero Espinoza, de la Carrera de Psicología, utilice el nombre de **PlusServices S.A.**, así como el contexto y los resultados globales derivados de las Prácticas Preprofesionales, para la elaboración de su Trabajo de Titulación (Tesis) de pregrado.

Contexto y Propósito del Uso de la Información:

1. **Investigador:** Leylin Camila Guerrero Espinoza, estudiante del 8vo semestre, C.I. 0951683127
2. **Docente Supervisor:** Ps. Cl. Cinthya Sesme Cajo, Mgs.
3. **Título de la Tesis (o Tema Central):** “Plan de capacitación para la sensibilización de los riesgos psicosociales en la empresa PlusServices, año 2025”
4. **Objeto de la Autorización:** Se solicita permiso para **citar, mencionar y nombrar formalmente a PlusServices S.A.** en el documento de tesis.
5. **Finalidad:** La información será utilizada **exclusivamente con fines académicos** para cumplir con los requisitos de graduación del estudiante y contribuir al desarrollo científico en el campo de la Psicología Organizacional.

Garantías de Confidencialidad y Ética:

Durante todo el proceso, la Universidad Politécnica Salesiana y el estudiante garantizan los siguientes criterios éticos:

- **Confidencialidad:** La presentación de los resultados en la tesis se realizará siempre en formato **agregado, grupal y estadístico**. **En ningún caso** se divulgará información que comprometa la privacidad, la identidad, la información personal de los trabajadores, ni datos sensibles de la gestión interna que afecten la competitividad de la empresa.
- **Supervisión:** El trabajo se desarrolla bajo la **supervisión y acompañamiento** constante de docentes profesionales pertenecientes a la institución.

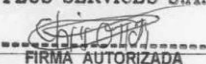
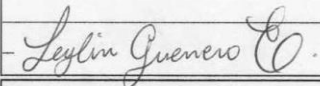
- **Uso Académico Exclusivo:** La información no será utilizada para fines comerciales, legales o de difusión pública fuera del contexto de la sustentación y repositorio de la Universidad.

De esta manera, con base en el principio de autonomía institucional, mediante este consentimiento informado, **PlusServices S.A.**, representada legalmente por el firmante, acepta que el estudiante utilice la razón social de la empresa y los datos agregados de la investigación para los fines académicos antes descritos.

Aceptación y Firmas

Yo, Christopher Ottati Sanchez,

Con C.I. 0959101123, en mi calidad de Cargo del Analista de Capital Humano de **PlusServices S.A.**, certifico que he comprendido todos los términos explicados anteriormente y que autorizo el uso de la razón social y los datos agregados para la tesis, por lo cual **ACEPTO** participar de forma libre y voluntaria en la presente actividad académica.

Por PlusServices S.A. Christopher Ottati	Por el Investigador Leylin Guerrero
Firma: PLUS SERVICES S.A.  FIRMA AUTORIZADA	Firma: 
Nombre Completo: Christopher Ottati	Nombre Completo: Leylin Guerrero
Cargo: Analista de Capital Humano	C.I.: 0951683127

Anexo 2

Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial

DATOS GENERALES

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

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

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

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	
----------------------------	--

NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				

21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

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

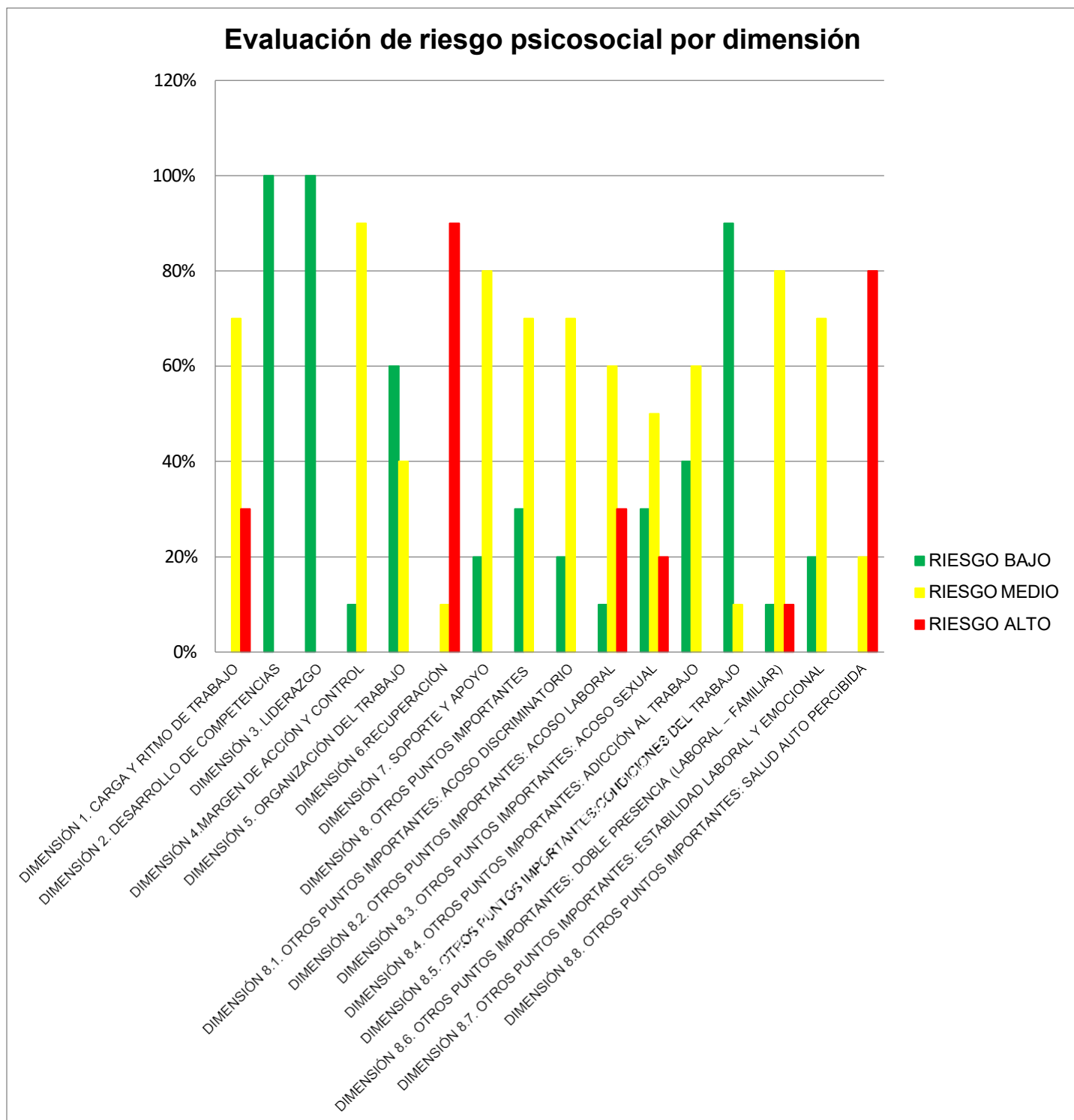
SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar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

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				

42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

Anexo 3

Resultados del Cuestionario de los riesgos psicosociales – Ministerio del Trabajo



Anexo 4

Resultado por Dimensión del Cuestionario de riesgos psicosociales

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	0%	70%	30%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	100%	0%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	100%	0%	0%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	10%	90%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	60%	40%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	0%	10%	90%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	20%	80%	0%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	30%	70%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	20%	70%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	10%	60%	30%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	30%	50%	20%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	40%	60%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	90%	10%	0%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	10%	80%	10%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	20%	70%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	0%	20%	80%

Anexo 5

Cuestionario de evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

1. La capacitación permitió comprender con mayor claridad qué son los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Los contenidos abordados guardaron relación con las situaciones reales que se presentan en el lugar de trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Los ejemplos utilizados facilitaron la comprensión de los temas tratados.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. La información recibida contribuyó a identificar factores que pueden generar estrés o malestar laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. La capacitación permitió reconocer la importancia del autocuidado y la salud mental en el ámbito laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Los temas tratados resultan relevantes para el desempeño de las funciones laborales.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. La metodología utilizada favoreció la participación y el intercambio de experiencias.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La capacitación generó espacios de reflexión sobre el impacto del trabajo en el bienestar emocional.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

9. Los conocimientos adquiridos pueden ser aplicados en la rutina laboral diaria.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Qué situaciones laborales identificó como posibles generadoras de estrés o malestar luego de la capacitación?

Anexo 6

Análisis de los resultados de la encuesta de evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

Figura 2

Primera pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

La capacitación permitió comprender con mayor claridad qué son los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

50 respuestas

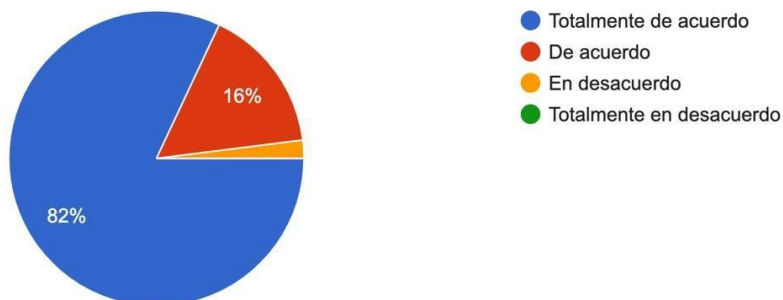
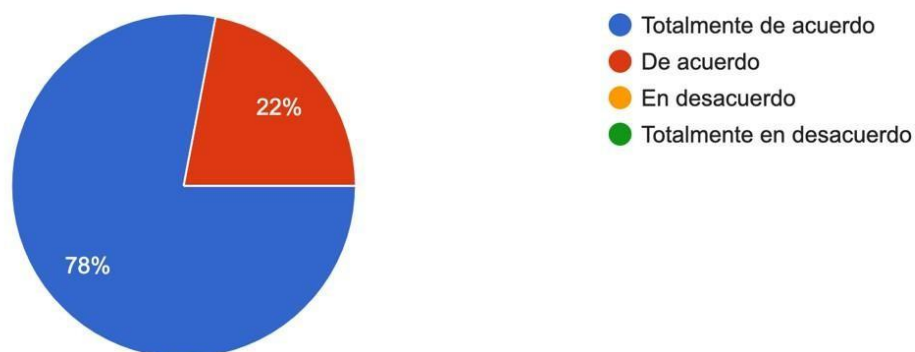


Figura 3

Segunda pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

Los contenidos abordados guardaron relación con las situaciones reales que se presentan en el lugar de trabajo.

50 respuestas

**Figura 4**

Tercera pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

Los ejemplos utilizados facilitaron la comprensión de los temas tratados.

50 respuestas

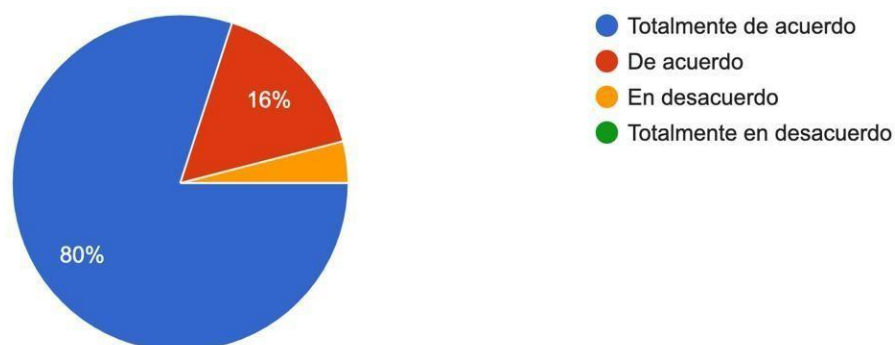
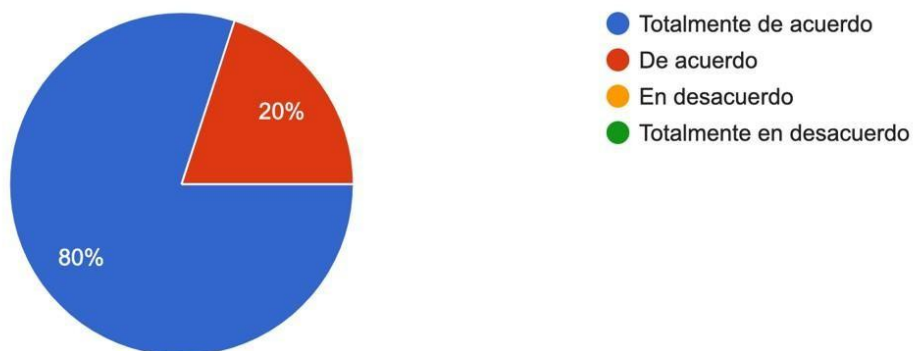


Figura 5

Cuarta pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

La información recibida contribuyó a identificar factores que pueden generar estrés o malestar laboral.

50 respuestas

**Figura 6**

Quinta pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

La capacitación permitió reconocer la importancia del autocuidado y la salud mental en el ámbito laboral.

50 respuestas

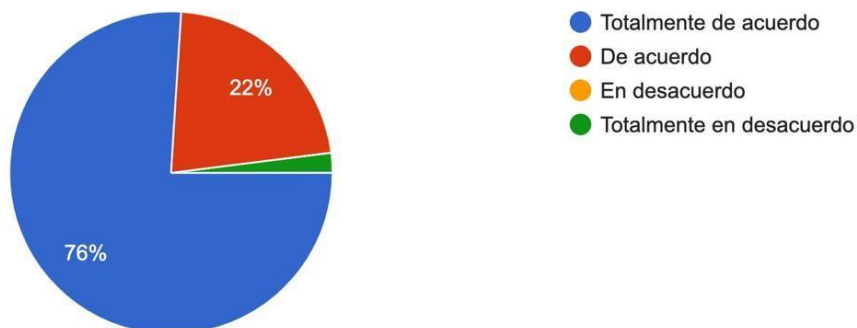
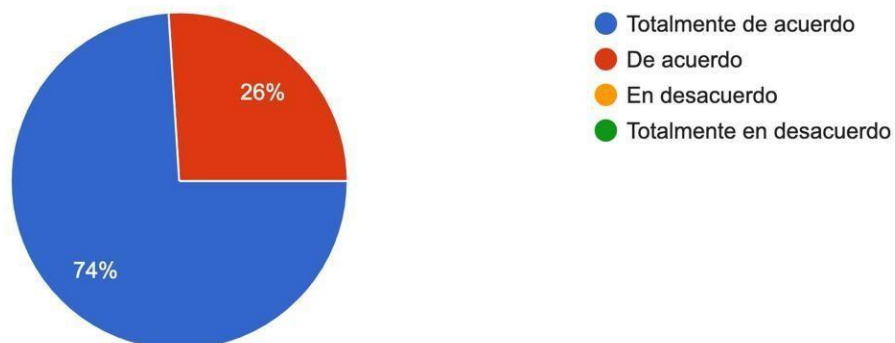


Figura 7

Sexta pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

Los temas tratados resultan relevantes para el desempeño de las funciones laborales.

50 respuestas

**Figura 8**

Séptima pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

La metodología utilizada favoreció la participación y el intercambio de experiencias.

50 respuestas

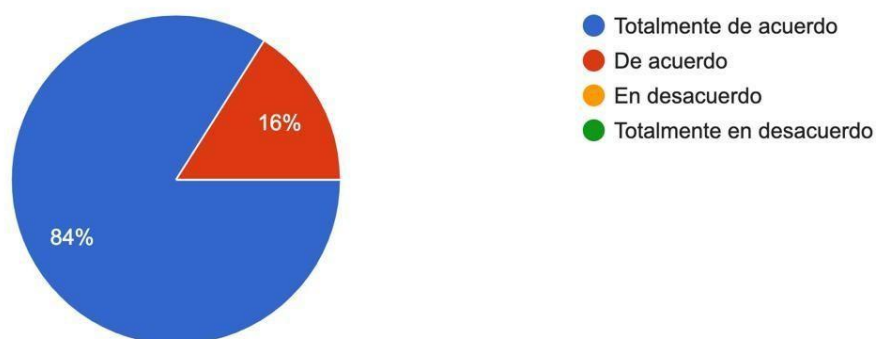
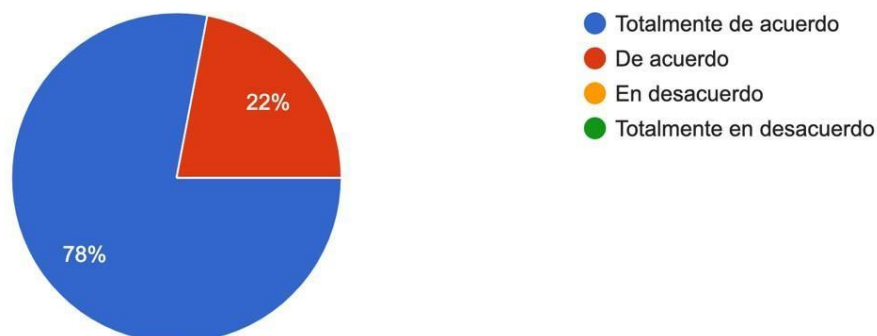


Figura 9

Octava pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

La capacitación generó espacios de reflexión sobre el impacto del trabajo en el bienestar emocional.

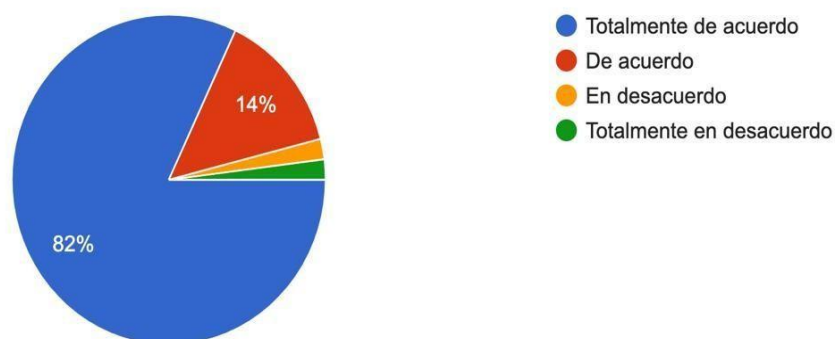
50 respuestas

**Figura 10**

Novena pregunta de la evaluación de satisfacción y aprendizaje de la capacitación

Los conocimientos adquiridos pueden ser aplicados en la rutina laboral diaria.

50 respuestas



¿Qué situaciones laborales identificó como posibles generadoras de estrés o malestar luego de la capacitación?

Las respuestas evidencian que, luego de la capacitación, la principal situación identificada como generadora de estrés o malestar es la sobrecarga laboral, relacionada con exceso de tareas, metas exigentes, jornadas extensas y falta de respeto a los tiempos de descanso y alimentación. También se menciona la presión por cumplir objetivos en plazos cortos, lo que provoca síntomas como dolores de cabeza, malestar estomacal, insomnio, fatiga y ansiedad.

Otro aspecto señalado es la falta de comunicación y organización, así como la escasa autonomía y el poco apoyo entre compañeros y superiores. Además, se reportan conflictos interpersonales, maltrato, injusticias y casos de acoso o bullying, lo que contribuye a un ambiente laboral tenso.

En general, las respuestas reflejan que la carga de trabajo, la presión constante y las dificultades en las relaciones laborales son los principales factores asociados al estrés y malestar en el entorno laboral.

Anexo 7

Lista de asistencia al plan de capacitación

De la empresa:

LISTA DE ASISTENCIAS



TEMA:				FECHA DE REALIZACIÓN
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES				
NOMBRE Y FIRMA DEL COORDINADOR DE LA SESIÓN				DURACIÓN / HORARIO
LEYLIN GUERRERO E.				
No.	NOMBRES	# CEDULA	CARGO EN LA EMPRESA	FIRMA
1	Clara Oranizo B.	0925626929	Asistente Nómima	
2	Mario José Frías Torc	0922160146	Asistente de Nómima	
3	Adriana, Alexar, Archibaldo,	0927655274	Pasante de Nómima	
4	Juan Pablo Sánchez M.	0951616754	Técnico Seguridad Industrial	
5	Scarlet Chiquinquirá Hernández Navarrete	0955325022	Pasante Seguridad Industrial	
6	Ana Paulina Chiriboga	0930493940	Médico Ocupacional	
7	Christopher Cristóbal Sánchez	0955101123	Analista Capital Humano	
8	Michelle Jélica Q.	0951924455	Asistente Capital Humano	
9	Pierina Guerrero del Salto	0954370656	Pasante Hospital Humano	
10	Daniela Zumbado Ramos	0958002098	Asistente de Capital Humano	
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

LEYLIN GUERRERO E.

Anexo 8

Evidencia Fotográfica

Figura 11



Figura 12



Figura 13



Figura 14

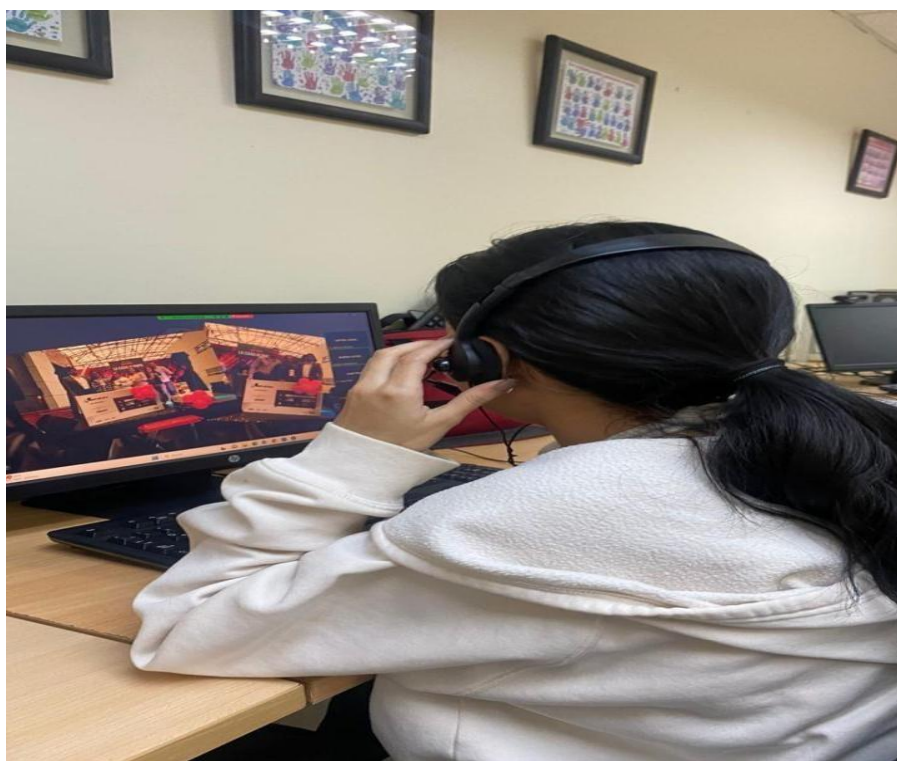


Figura 15



Figura 16



Figura 17

