

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

#### COHORTE 2021

---

**Tema:** “Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio”

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en  
Gestión del Talento Humano

**Autora:** Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión

**Director:** Abogado Edwin Alberto Lara Flores, Magíster

Ambato – Ecuador

2023

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*, e *Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio*” elaborado y presentado por la señorita Licenciada, *Ruth Isabel Armas Carrión*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

---

*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

---

*Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

---

*Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio”, le corresponde exclusivamente a la Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión, Autora bajo la Dirección del Abogado Edwin Alberto Lara Flores, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

---

*Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión*

*c.c.: 0503347759*

**AUTORA**

---

*Abogado Edwin Alberto Lara Flores, Magíster*

*c.c.: 0200721553*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

*Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión*  
*c.c.: 0503347759*

**AUTORA**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	xi
DEDICATORIA .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación .....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. General .....	4
1.2.2. Específicos .....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>19</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>19</b>
3.1 Ubicación.....	19
3.2 Equipos y materiales .....	19
3.2.1 Equipos .....	19
3.2.2 Materiales .....	20
3.3 Tipo de investigación .....	21
3.4 Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender.....	21
3.5 Población o muestra .....	21
3.6 Recolección de información: .....	22
3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados .....	25

<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>26</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>26</b>
4.1 Resultados del cuestionario Pulso del comercio .....	26
4.2 Características sociodemográficas .....	44
4.3 Resultados de la encuesta .....	47
4.4 Validez y confiabilidad del instrumento .....	70
4.4.1 Validez y confiabilidad estadística del instrumento.....	70
4.4.2 Validez por la modalidad de expertos .....	71
4.5 Prueba de normalidad.....	73
4.6 Prueba de hipótesis.....	73
4.7 Implicancia .....	74
4.8. Futura investigación .....	74
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>75</b>
5.1. Conclusiones.....	75
5.2. Recomendaciones.....	76
BIBLIOGRAFÍA .....	77
ANEXOS.....	82
Anexo 1: Cuestionario de Pulso de Comercio.....	82
Anexo 2: Encuesta de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral .....	86
Anexo 3. Validación de expertos.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales .....	9
Tabla 2. Escala de evaluación en las opciones de respuesta .....	23
Tabla 3. Escala de evaluación en las opciones de respuesta .....	24
Tabla 4. Situación actual económica del país hace seis meses .....	26
Tabla 5. Situación económica del país estará mejor, igual o peor.....	27
Tabla 6. Situación económica en la actividad profesional hace tres meses .....	28
Tabla 7. Situación económica en actividad profesional dentro de seis meses .....	29
Tabla 8. La demanda de servicios en los próximos seis meses .....	30
Tabla 9. Situación del negocio respecto de hace seis meses .....	31
Tabla 10. Situación del negocio respecto de hace tres meses .....	32
Tabla 11. Situación del negocio dentro de seis meses .....	33
Tabla 12. Opinión sobre la seguridad pública.....	34
Tabla 13. La violencia y la delincuencia han aumentado o sigue igual.....	35
Tabla 14. Ha sido su negocio víctima de un robo .....	36
Tabla 15. Tipo de robo o intento de robo del que fue víctima .....	37
Tabla 16. Ha sido su negocio víctima de algún tipo de delito o intento de delito.....	38
Tabla 17. Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado.....	39
Tabla 18. Empleados que fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas .....	40
Tabla 19. Tipo de delitos que fueron víctimas sus empleados.....	41
Tabla 20. Suspender o despedir a alguno de los trabajadores .....	42
Tabla 21. Proporción de empleados que están vacunados .....	43
Tabla 22. Edad.....	44
Tabla 23. Género .....	45
Tabla 24. Nivel de educación .....	46
Tabla 25. Actividades asignadas causan estrés .....	47
Tabla 26. Suficiente tiempo para realizar todas las actividades.....	48
Tabla 27. Plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento.....	49
Tabla 28. Evaluación objetiva y periódica de las actividades .....	50
Tabla 29. Aportar ideas para mejorar actividades y organización del trabajo .....	51
Tabla 30. Se respeta las limitaciones de personas con discapacidad.....	52
Tabla 31. Planificación de las actividades .....	53

Tabla 32. Horario y jornada se ajusta a expectativas y exigencias laborales .....	54
Tabla 33. Planes de seguros de trabajo .....	55
Tabla 34. Planes de seguros de trabajo .....	56
Tabla 35. Trabajo libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas .....	57
Tabla 36. Instalaciones, equipos y herramientas para no sufrir accidentes .....	58
Tabla 37. El ambiente de trabajo es adecuado para mantener la seguridad laboral ...	59
Tabla 38. Trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos .....	60
Tabla 39. El personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo .....	61
Tabla 40. El personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo .....	62
Tabla 41. Equipo de trabajo es efectivo .....	63
Tabla 42. Compañeros le orientan en el desarrollo de sus competencias .....	64
Tabla 43. Cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo .....	65
Tabla 44. Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda .....	66
Tabla 45. Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo .....	67
Tabla 46. Está satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.....	68
Tabla 47. La distribución física del área de trabajo facilita las labores .....	69
Tabla 48. Estadísticos de fiabilidad .....	70
Tabla 49. KMO y prueba de Bartlett .....	70
Tabla 50. Comunalidades .....	71
Tabla 51. Validación del cuestionario por los expertos .....	71
Tabla 52. Pruebas de normalidad.....	73
Tabla 53. Correlaciones .....	73



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Situación actual económica del país hace seis meses.....	26
Gráfico 2. Situación económica del país estará mejor, igual o peor.....	27
Gráfico 3. Situación económica en la actividad profesional hace tres meses .....	28
Gráfico 4. Situación económica en actividad profesional dentro de seis meses .....	29
Gráfico 5. La demanda de servicios en los próximos seis meses .....	30
Gráfico 6. Situación del negocio respecto de hace seis meses .....	31
Gráfico 7. Situación del negocio respecto de hace tres meses .....	32
Gráfico 8. Situación del negocio dentro de seis meses .....	33
Gráfico 9. Opinión sobre la seguridad pública.....	34
Gráfico 10. La violencia y la delincuencia han aumentado o sigue igual.....	35
Gráfico 11. Ha sido su negocio víctima de un robo .....	36
Gráfico 12. Tipo de robo o intento de robo del que fue víctima .....	37
Gráfico 13. Ha sido su negocio víctima de algún tipo de delito o intento de delito...38	
Gráfico 14. Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado .....	39
Gráfico 15. Empleados que fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas .....	40
Gráfico 16. Tipo de delitos que fueron víctimas sus empleados .....	41
Gráfico 17. Suspender o despedir a alguno de los trabajadores .....	42
Gráfico 18. Proporción de empleados que están vacunados .....	43
Gráfico 19. Edad.....	44
Gráfico 20. Género .....	45
Gráfico 21. Nivel de educación .....	46
Gráfico 22. Actividades asignadas causan estrés .....	47
Gráfico 23. Suficiente tiempo para realizar todas las actividades .....	48
Gráfico 24. Plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento.....	49
Gráfico 25. Evaluación objetiva y periódica de las actividades .....	50
Gráfico 26. Aportar ideas para mejorar actividades y organización del trabajo .....	51
Gráfico 27. Se respeta las limitaciones de personas con discapacidad.....	52
Gráfico 28. Planificación de las actividades .....	53
Gráfico 29. Horario y jornada se ajusta a expectativas y exigencias laborales.....	54
Gráfico 30. Planes de seguros de trabajo .....	55
Gráfico 31. Planes de seguros de trabajo .....	56

Gráfico 32. Trabajo libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas .....	57
Gráfico 33. Instalaciones, equipos y herramientas para no sufrir accidentes .....	58
Gráfico 34. El ambiente de trabajo es adecuado para mantener la seguridad laboral	59
Gráfico 35. Trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos .....	60
Gráfico 36. El personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo .....	61
Gráfico 37. El personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo .....	62
Gráfico 38. Equipo de trabajo es efectivo .....	63
Gráfico 39. Compañeros le orientan en el desarrollo de sus competencias .....	64
Gráfico 40. Cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo .....	65
Gráfico 41. Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda .....	66
Gráfico 42. Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo .....	67
Gráfico 43. Está satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.....	68
Gráfico 44. La distribución física del área de trabajo facilita las labores .....	69
Gráfico 45. Valoración del cuestionario por expertos .....	72

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición me ha otorgado sabiduría y fortaleza para cumplir este objetivo académico.

A mi familia y amigos, quienes han sido el pilar fundamental para superar cada uno de los obstáculos presentados en este arduo camino.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, por abrirme las puertas y permitirme formar parte de la Institución, a cada uno de mis docentes en especial a la Ing. Dolores Guamán quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda desenvolverme de mejor manera a nivel profesional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Proyecto de investigación “Pulso del Comercio Post COVID de la Ciudad de Ambato” código SFFCAD, particularmente al Dr. Alberto Lara, Coordinador principal quien, durante todo este proceso, por medio de su dirección, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Ruth

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

A Dios, quien ha sido mi guía para poder encaminarme por el camino correcto y me ha bendecido en cada etapa de mi vida.

A mi hijo Adrián, quien ha sido el motor principal para superarme cada día, y luchar por brindarle una mejor calidad de vida.

A mi madre Nelly, por su apoyo incondicional y verdadero amor quien con el ejemplo ha sabido enseñarme a trabajar arduamente para conseguir mis objetivos.

Finalmente, quiero dedicarte esta tesis a toda mi familia por su cariño, comprensión, orientación y palabras de aliento en el cumplimiento de esta meta.

Ruth

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:**

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL EN LAS EMPRESAS AFILIADAS A LA CÁMARA DE  
COMERCIO

**AUTORA:** *Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión*

**DIRECTOR:** *Abogado Edwin Alberto Lara Flores, Magíster*

**FECHA:** *1 de noviembre de 2022*

**RESUMEN EJECUTIVO**

Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio; tuvo como punto de partida su impacto en la salud y los consecuentes resultados en el desempeño del personal en el desarrollo de sus actividades, el objetivo fue: investigar los factores de riesgo psicosocial y la incidencia en el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio. En la metodología, se llevó a cabo una investigación descriptiva y correlacional no experimental, el levantamiento de información primaria fue a través de encuestas con enfoque cuantitativo, debido a la naturaleza de los instrumentos utilizados para recabar información en el lugar de los hechos, a una muestra de 77 empresas para la aplicación del cuestionario para evaluar los factores de riesgo psicosocial y una muestra de 171 empresas para analizar el Pulso del Comercio, todo esto, con un proceso analítico. En la encuesta del pulso de comercio, los encuestados consideran que su actividad profesional tiene posibilidades de progreso. Lo resultados demuestran que la situación del país después de la pandemia fue peor, no obstante el optimismo es muy bueno, sin embargo, en medio de la situación se busca varias alternativas que generen progreso, pues, para la mayoría también en el plano nacional

mejorará, pero, el clima de inseguridad parece desalentador al mirar la situación en diversas modalidades de delitos, al mismo tiempo el cuestionario sobre los factores de riesgo psicosocial demuestra que las funciones o actividades que les corresponde desempeñar le causan fatiga o estrés, junto a ello existen pocas iniciativas para el desarrollo de competencias y un limitado margen de acción y control. Se concluye, que en general persiste una escasa organización del trabajo, con soporte y apoyo mínimos, que provocan malestar y afecta su desempeño laboral.

**DESCRIPTORES:** *CALIDAD DE VIDA, COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, ESTABILIDAD PROFESIONAL, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, HIGIENE PROFESIONAL, LIDERAZGO, POST PANDEMIA, PULSO COMERCIAL, SALUD MENTAL.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2021**

**THEME:**

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND WORK PERFORMANCE OF  
PERSONNEL IN COMPANIES AFFILIATED TO THE CHAMBER OF  
COMMERCE

**AUTHOR:** *Licenciada Ruth Isabel Armas Carrión*

**DIRECTED BY:** *Abogado Edwin Alberto Lara Flores, Magíster*

**DATE:** *1 de noviembre de 2022*

**EXECUTIVE SUMMARY**

Psychosocial risk factors and the work performance of personnel in companies affiliated with the Chamber of Commerce; had as its starting point its impact on health and the consequent results in the performance of the personnel in the development of their activities and functions, the objective was: to investigate the psychosocial risk factors and the incidence in the labor performance of the personnel in the companies affiliated with the Chamber of Commerce. In the methodology, the process is a non-experimental descriptive and correlational investigation was carried out, the collection of primary information was through surveys with a quantitative approach, due to the nature of the methods and instruments used to collect information at the scene, at a sample of 77 companies for the application of the questionnaire to evaluate psychosocial risk factors and a sample of 171 companies to analyze the Trade Pulse, all this, with an analytical process. In the Pulse of Commerce survey, those surveyed consider that their professional activity has possibilities of personal and work progress. The results show that the situation in the country after pandemic was worse, despite the optimism is very good, however, in the midst of the situation, several alternatives are sought that generate progress, because, for the majority, it will also improve at the

national level, but, the climate of insecurity seems discouraging when looking at the situation in various types of crimes, at the same time the questionnaire on psychosocial risk factors shows that the functions or activities that correspond to them cause fatigue or stress, along with this there are few initiatives for the development of competencies and a limited margin of action and control. It is concluded that, in general, a poor organization of work persists, with minimal support and support, which causes discomfort and affects their work performance.

**KEYWORDS:** *BUSINESS PULSE, JOB PERFORMANCE, LEADERSHIP, MENTAL HEALTH, ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, POST PANDEMIC, PROFESSIONAL HYGIENE. PROFESSIONAL STABILITY, PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, QUALITY OF LIFE.*



## INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial no se consideraban del todo importantes en las empresas, especialmente en América Latina, solo en la década de 1980. Sin embargo, la investigación en el campo de higiene profesional revela factores que tiene un impacto extraordinario en la salud y resultados en el desempeño del personal. Como empresas asociadas a la Cámara de Comercio, los empleados se enfrentan a diario a factores internos y externos, afectan su salud mental y física; disminuyendo la productividad.

Las empresas afiliadas a Cámara de Comercio de Ambato (CCA) incluyen pequeñas, medianas y grandes empresas de la ciudad y la provincia de diversos sectores productivos, como: alimentos y bebidas, metalmecánica, cuero y calzado, turismo, industria textil y de confecciones, entre otros. Los actuales líderes de la CCA han expresado debida apertura e interés en conocer las percepciones de sus socios sobre la calidad de vida, tráfico, ruido, contaminación, seguridad, calidad de los servicios públicos de Ambato, cómo califican la gestión pública de gobiernos nacionales y locales; comercio de Ambato, situación y perspectivas comerciales; confianza en la economía del país, y otros indicadores que permitan tomar decisiones con base en información de primera fuente.

Muchas empresas pierden día a día liderazgo y competitividad en el mercado debido entre otras cosas a que cuentan con organizaciones inadecuadas o desactualizadas que debilitan su estabilidad y al mismo tiempo afectan negativamente el desarrollo y motivación de las personas que la integran. La Cámara de Comercio de Ambato, es un grupo empresarial constituido para cumplir con los requisitos profesionales y técnicos de la negociación y la comercialización en general. En este contexto, para Jiménez (2019) los factores de riesgo psicosocial que se dan en las dimensiones psicológicas son un pilar básico que debe ser evaluado para intervenir y crear las medidas necesarias para reducirlos.

Este estudio, investiga la existencia de riesgos psicosociales y sus posibles consecuencias del impacto en el desempeño laboral de los empleados, especialmente

en la estabilidad del personal. Así, el pulso del comercio se centra en los riesgos laborales, incluye las actividades que realizan las personas en el entorno laboral, ya sean físicas o mentales, y que surgen de la relación entre persona, trabajo y entorno en el que se desarrolla, pues, conduce a revisar diversos aspectos que afectan al personal en general.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Justificación

El propósito de la investigación a través del pulso de comercio, es promover la trazabilidad de la vida política económica, la gestión, la calidad de vida, la seguridad y las tendencias del comercio en la ciudad de Ambato. Se crea un canal de expresión de los operadores económicos de la ciudad, se conocen las necesidades y opiniones de los operadores económicos, se promueve el sentido de identidad colectiva de los operadores económicos.

Entre los beneficios del estudio del pulso comercial, está la producción y difusión de un conjunto de indicadores subjetivos esenciales de la actividad comercial de la ciudad de Ambato. Los indicadores de investigación pretenden ser públicos, es decir, su significado y alcance son reconocibles por los actores del sector público; ser un hecho político, es decir, conocer situaciones que preocupan a todos los actores y ciudadanos; y generar debate público, es decir, ser ampliamente publicitado y bien conocido.

Los factores de riesgos psicosocial influyen en el desempeño laboral de los colaboradores; los aspectos más relevantes tratan acerca de exceso de horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros.

Según Bonache y Cabrera (2020) el aumento de la competitividad, de los ritmos de trabajo, las exigencias de mayor productividad, mayor disponibilidad y dependencia personal, más esfuerzo intelectual en detrimento del físico, más capacidad para trabajar en equipo, más flexibilidad, son sólo algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez mayor número de trabajadores y que están debilitando

precipitadamente su calidad de vida, lo que provoca que las exigencias empresariales en la economía globalizada la estén pagando básicamente los trabajadores en su salud.

En la actualidad situaciones como el estrés, cargas emocionales, *mobbing*, son los principales determinantes relacionados con el desempeño laboral, muchas de las organizaciones no logran alcanzar sus objetivos debido a la presencia de riesgos psicosociales, que afectan al desempeño laboral, la estabilidad laboral, la rotación del personal y que por lo general no son detectados a tiempo.

Es importante el desarrollo de esta investigación ya que las empresas buscan adaptarse de manera competitiva a las exigencias del mercado global y el auge de la tecnología; la demanda exigencias cognitivas, sociales, emocionales para que su personal lleve a cabo sus actividades. Benavides y Ruiz (2020) afirman que estas demandas se convierten en un detonante que crea condiciones de riesgos psicosociales afectando el bienestar de los trabajadores y los objetivos de productividad de la empresa.

Las empresas deben unir esfuerzos y dotar de todos los recursos necesarios a fin de mantener ambientes sanos y seguros para sus trabajadores y de esta forma fortalecer una cultura de prevención en donde se garanticen la salud y seguridad de sus trabajadores. El objetivo general del presente plan de investigación es investigar los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Investigar los factores de riesgo psicosocial y la incidencia en el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio.

### **1.2.2. Específicos**

- Teorizar las variables de los factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

- Analizar el pulso de comercio post Covid del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.
- Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral en el personal de las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Aquí se presentan las teorías relevantes y las variables de investigación, detallando los aportes y su relación con este estudio, el cual se trabaja en contraste con los datos obtenidos en el análisis. Este estudio tiene como objetivo conocer el pulso de comercio, los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los socios de las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

La primera y rudimentaria forma de globalización fue la inclusión de nuevos países para satisfacer las necesidades de sus economías inestables, que a menudo se limitaban a asegurar el sustento. Rojas (2017) manifiesta que el pulso del comercio se refiere al análisis de la acumulación de riqueza humana, en gran parte debido a su creciente poder y motivación acumulativa, para bien o para mal, dependiendo del comportamiento humano con sus ventajas y desventajas. Hoy, los cambiantes procesos de globalización reflejan la interacción favorable de diferentes actores, cuya participación en el mercado mundial beneficia el desarrollo económico de las naciones y con ello su vida empresarial. Dicho beneficio se manifiesta en la participación competitiva, que a su vez conduce a la formación de grupos de integración regulados por convenios internacionales y convenios que promuevan el comercio internacional.

Al igual que el comercio de bienes, de acuerdo con Rovayo (2020) el comercio de servicios puede mejorar la eficiencia en la asignación de recursos, generar mayores economías de escala, ampliar la gama de servicios ofrecidos a consumidores y productores e iniciar un proceso que facilite la expansión y el crecimiento de las empresas de servicios productivas. La transferencia de tecnología y conocimientos de una economía a otra también puede producir beneficios indirectos. Además de estas fuentes convencionales de ganancias, algunos sectores tienen características especiales o distintivas (que se analizan más adelante) que pueden aumentar los beneficios del comercio de servicios en la economía. Estas evaluaciones se complementan con estudios de casos que muestran cómo el comercio de servicios ha contribuido al

crecimiento económico y al desarrollo en economías ubicadas en una variedad de geografías.

Dentro del pulso comercial, Tamayo (2021) plantea que los indicadores de desempeño económico son producidos y difundidos en el país y aceptados como referentes para la toma de decisiones, pero los indicadores subjetivos no tienen tradición, es decir, las percepciones de los actores económicos. Actores económicos: productores, comerciantes, profesionales, son informantes calificados para evaluar las tendencias de la economía y la vida política, sus opiniones pueden convertirse en una muestra barómetro de la confianza y vitalidad de la actividad económica de la ciudad. Ciertos sectores de servicios, como el transporte, las telecomunicaciones, las finanzas y la distribución de agua y electricidad, comúnmente conocidos como servicios de infraestructura o productores, juegan un papel clave en el funcionamiento de la economía en su conjunto.

El pulso del comercio permite realizar un diagnóstico que para Egas (2017) ayuda a determinar la situación del sistema económico local a través del enfoque de los principales problemas y oportunidades, lo que a su vez permite identificar la situación de los principales actores del desarrollo económico de la región. Suele incluir un análisis preliminar de los datos socioeconómicos y políticos más importantes de la región, especialmente con la ayuda de las estadísticas. Los indicadores de investigación pretenden ser públicos, es decir, su significado y alcance son reconocibles por los actores del sector público; ser un hecho político, es decir, conocer las situaciones que preocupan a todos los actores y ciudadanos; y generar debate público, es decir, ser ampliamente publicitado y bien conocido.

América Latina se encuentra en una etapa difícil tras la pandemia, Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2021) estima que el crecimiento económico se desacelerará a solo el 2,9% del crecimiento regional debido a problemas como la baja productividad e inversión, la informalidad, el desempleo, la pobreza y la desigualdad. En el caso de Ecuador, el Banco Central del Ecuador BCE (2022) prevé un crecimiento del PIB de 3,02 por ciento en 2021 y 3,4 por ciento en 2022; Sin embargo, al cierre de agosto de 2021 registra un crecimiento del 3% y se estima un

3,4% para 2022. De acuerdo con los datos, las previsiones de crecimiento presentadas por el banco central son ligeramente inferiores a las previsiones de crecimiento de la CEPAL. El crecimiento se ha visto truncado por la pandemia de este año, y el panorama de Ecuador es sombrío, por lo que es necesario abordar estrategias que permitan reactivar la inversión y el empleo, principalmente en sectores ambientalmente sostenibles. La industria y el sistema laboral se apoyan en políticas públicas que apuntan a incrementar las oportunidades de empleo, especialmente para jóvenes y mujeres, cuya tasa de empleo ha disminuido respecto a 2019.

Aunque Ecuador es uno de los países regionales más pequeños de Sudamérica, según Orozco (2017) tiene reconocimiento internacional principalmente por la exportación de banano, actividad comercial que ha contribuido al desarrollo económico. La participación de este país en actividades comerciales también ha impulsado mejoras en las políticas comerciales y de industrialización, como ha sido el caso de pro Ecuador, institución encargada de implementar políticas y normas para promover las exportaciones e inversiones del país, sobre su presencia en el mercado internacional. De igual manera, según Egas (2017), en el marco del comercio justo, el Ecuador también se esfuerza por lograr un desarrollo comercial, donde los pequeños y medianos productores artesanales tengan respeto por las condiciones comerciales y la igualdad, lo que reduce la pobreza que experimentan algunos productores.

Sin embargo, la presencia de productos ecuatorianos en el exterior ha requerido que las empresas nacionales, según Rojas (2017) con el fin de incrementar la productividad y competitividad, mejoren sus procesos de producción, empaque y distribución para mantener la calidad del producto. En el contexto anterior, es importante analizar las bases que garantizan el desarrollo del Ecuador, por lo que se considera parte del contenido del documento oficial sobre la gestión pública (2013), el cual establece que todo proceso e instrumento de la gestión pública tiene por objeto lograr los fines de desarrollo o bienestar de la población, constatando que la base es la gestión eficaz y eficiente de los recursos encaminada a mejorar la calidad de vida de la comunidad a través del trabajo conjunto.

Los factores psicosociales pueden definirse según Moreno (2017) como un conjunto de interacciones que tienen lugar en una empresa, por un lado, el contenido del trabajo



y el entorno en el que se desarrolla, y por otro lado, la persona y sus características individuales y su ambiente de trabajo externo, lo que puede afectar negativamente la seguridad, la salud, el desempeño y la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, la legislación ha abordado principalmente dichos factores con una normativa adecuada que busca prevenir y controlar dichos riesgos.

En el ambiente de trabajo existen otros factores importantes relacionados con la personalidad y no con la inteligencia, como la creatividad, el liderazgo, la honestidad, la ayuda, la cooperación y el gusto por hacer las cosas. Para Da Fonseca et al. (2018) un campo de investigación considera que la conciencia; en otras palabras, ser responsable, confiable, organizado y persistente es una característica del éxito. Sin embargo, el uso de la conciencia como estándar de desempeño laboral no es apropiado para todos los trabajos; por ciertas razones, especialmente creativas, la escrupulosidad puede ser una desventaja más que una ventaja. Algunos estudios muestran que, si bien la conciencia predice el desempeño en trabajos realistas y convencionales, dificulta el éxito en la investigación, las artes y profesiones sociales que requieren innovación, creatividad y espontaneidad.

La interacción humana es parte esencial de todo individuo, para Cortéz (2017) forma parte de su vida cotidiana, quien a su vez puede verlas de diferente manera, dependiendo de la situación en la que se encuentre, de igual manera sucede cuando el propósito es prevenir e intervenir en los diversos factores que pueden presentarse en las organizaciones. Estos factores pueden resultar de las características del trabajo, la organización del trabajo y características personales que se describen a continuación:

**Tabla 1.** Clasificación de los factores psicosociales

<b>Características del puesto de trabajo</b>	<b>Organización del trabajo</b>	<b>Características personales</b>
Iniciativa/autonomía	Estructura de la organización	Características individuales
Ritmos de trabajo	-Comunicación en el trabajo	-Personalidad
Monotonía/repetitividad	-Estilos de trabajo	-Edad
Nivel de cualificación exigido	-Participación en la toma de decisiones	-Motivación
Nivel de responsabilidad	-Asignación de tareas	-Formación
	Organización del tiempo de trabajo	-Actitudes
	-Jornadas de trabajo y descansos	-Aptitudes
	-Horarios de trabajo	Factores extralaborales
	Características de la empresa	

-Actividad	-Factores
-Localización	socioeconómicos
-Morfología	-Vida familiar
-Dimensión	-Entorno social
-Imagen	-Ocio y tiempo libre.

**Fuente.** Tomado a partir de Cortés et al. (2012)

Los factores psicosociales más importantes relacionados con el trabajo, según Pardo y López (2018) son: la iniciativa propia, que significa la capacidad del empleado para organizar su trabajo y corregir los errores que aparecen, la falta de independencia puede causar insatisfacción y pérdida de motivación; ritmos de trabajo en los que el empleado está expuesto a un ritmo que marca la propia cadencia, lo que impide la posibilidad de autorregulación, provocando fatiga física o mental, ansiedad, depresión; monotonía o repetición en los procesos industriales, los movimientos del trabajador se vuelven reflejos como resultado de este factor, el trabajador pierde libertad e iniciativa y desconoce el propósito de su trabajo, lo que puede ser el origen de condiciones orgánicas, desórdenes fisiológicos u otras enfermedades.

De acuerdo con Luna et al. (2021), cuanto mayor sea el nivel de competencia requerido en una determinada tarea, mayores serán las posibilidades de estar satisfecho con el empleado y el desarrollo de su personalidad; el nivel de responsabilidad es una parte importante de la satisfacción, cuando no corresponde con la formación y cualificación del empleado, puede ser motivo del surgimiento de diversos cambios. Los factores psicosociales resultantes de la organización del trabajo son: adecuar la estructura de la organización para lograr la máxima satisfacción laboral centrandose sus actividades en la comunicación, el estilo de liderazgo y la participación en la toma de decisiones; la organización del tiempo de trabajo viene determinada por los objetivos que debe cubrir la empresa, como el máximo aprovechamiento de los equipos, máquinas y herramientas, la adaptación a la demanda del mercado, la reducción del tiempo improductivo o la productividad y competitividad. Las oportunidades más importantes para organizar el tiempo de trabajo son las horas de trabajo y los descansos (equilibrio físico, mental y social) y los horarios de trabajo (flexibilidad, turnos y trabajo nocturno), que pueden conducir a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, enfermedades digestivas o cardiovasculares, problemas psicológicos y sociales.

Las características de la empresa pueden afectar la calidad de vida del empleado y deben ser tenidas en cuenta ya en la fase de proyecto o planificación, por ejemplo analizando las que resultan de su funcionamiento, ubicación, morfología, dimensión e imagen de la empresa. Anaya y Saldaña (2017) plantean que los factores psicosociales resultantes de las características personales son: los factores endógenos o individuales que determinan la personalidad, la edad, el género, la educación, las motivaciones, las actitudes, las capacidades y las expectativas; factores externos como los factores socioeconómicos, la vida familiar, el entorno social, y el tiempo libre que pueden afectar a la satisfacción o insatisfacción laboral al influir en otros factores psicosociales en el trabajo.

De acuerdo con Dávila (2018) los efectos en la salud de los factores psicosociales surgen cuando las necesidades no son satisfechas, es así, que aparece la insatisfacción, que se refleja en reacciones psicológicas, fisiológicas o psicosociales que pueden provocar accidentes o situaciones de peligro. Las enfermedades relacionadas con factores psicosociales derivadas de las exigencias del trabajo se han incrementado en los últimos años. Entre ellos, también podemos mencionar el estrés laboral, que es el resultado de un importante desequilibrio entre las exigencias del entorno y la capacidad de reacción del individuo en circunstancias en las que el fracaso de estas respuestas puede tener importantes consecuencias.

La ocurrencia del estrés laboral, requiere según Chávez (2021) que el individuo comprenda que los factores estresantes exceden su capacidad de supervivencia y desencadenan una reacción orgánica que, al ser superada, puede causar efectos nocivos, como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, cutáneas, musculares, gastrointestinales, trastornos hormonales, insomnio, dolor de cabeza, ansiedad, depresión, trastornos de personalidad, adicción a las drogas o al alcohol, tartamudeo, temblores, comer en exceso. Parte de este problema es el Burnout, también llamado síndrome del quemado, que es un tipo de estrés prolongado en el que los esfuerzos no son compensados personalmente, suele darse en el trabajo social, que se ocupa de importantes demandas emocionales con las personas y las relaciones.

De igual forma, existen casos de Mobbing, que tiene como objetivo dañar a uno o más empleados con acciones hostiles, insultantes o humillantes, aislando y debilitando a las personas que lo padecen. Sumado a esto, el problema de la insatisfacción laboral, que ocurre cuando la situación es incómoda o el grado de bienestar es bajo, no es psicosomático y no provoca síntomas físicos, mientras que los psicológicos son menos severos. Todos estos factores contribuyen a la salud, que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de afecciones o enfermedades.

La salud ocupacional, según la Oficina Internacional del Trabajo OIT (1998) y la Organización Mundial de la Salud OMS (2016), es la promoción y el mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo. Es una estrategia que asegura la salud de los trabajadores, así como la fortaleza de las economías nacionales a través de una mejor productividad, motivación y calidad de productos.

Por otro lado, para Aranda y Barraza (2015) el desempeño laboral es la eficiencia que muestra un socio en su trabajo y que es fundamental en las empresas, por lo que esto se convierte en una ventaja competitiva para las empresas de hoy. La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática de cómo una persona se desempeña en el trabajo y cómo se desarrolla. Representa una técnica de gestión esencial en las actividades administrativas. Su tarea es definir y desarrollar la política de personal de acuerdo con las necesidades de la organización. A fin de mantener y promover la calidad de vida profesional, se implementa el desarrollo de programas preventivos para el manejo del estrés laboral, que la institución educativa puede desarrollar por la unidad de salud que la antecede o las unidades gubernamentales correspondientes.

Para Vieco y Abello (2019) se entiende que el riesgo laboral ha cambiado a lo largo de la historia y surge cuando se reconoce, implícita o directamente, el derecho a la integridad física ya la salud, que aparece en la Alta Edad Media y el Renacimiento cuando aparecen y se desarrollan los gremios con experiencias adquiridas por los artesanos. El trabajador no tenía derechos y debía obtener resultados en el menor

tiempo posible, sin importar el costo, especialmente el costo humano. Los sindicatos, el primer acercamiento a los sindicatos, representan la primera defensa formal contra ciertas condiciones de trabajo y trato con trabajadores. El riesgo de salud ocupacional se define como situaciones y comportamientos que no pueden ser aceptados debido a las consecuencias perjudiciales para los empleados.

Desde 1987, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSHT (2017) introdujo encuestas de condiciones de trabajo a nivel nacional, y desde la tercera encuesta incluye elementos de análisis psicosocial que se refieren al contenido del puesto, horario de trabajo y división del trabajo. La serie de Notas Técnicas sobre Prevención (NTP) comenzó en 1988 para incluir contenido psicosocial. Como señalan Guamán et al. (2017) existe un vínculo entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo. Los autores realizaron un estudio de campo analítico descriptivo no experimental; utilizando como instrumento el cuestionario CoPsoQ-istas21 y la escala general de satisfacción laboral. Los resultados de este estudio muestran los riesgos psicosociales como un factor causal en la disminución de la higiene psicosocial.

En España, un estudio de Kaplan (2019) revela que el estrés laboral provocó el 30% de bajas por enfermedad con costes elevados y reducción de la productividad. Muchas organizaciones defienden la importancia de la salud y el bienestar físico, mental y social en el lugar de trabajo. En tal situación, la identificación de los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud en el lugar de trabajo es esencial para una planificación preventiva eficaz adaptada a las situaciones cambiantes. También se señala la dificultad de esta evaluación por la insuficiencia de la metodología, tanto conceptual como técnicamente, o por la falta de estandarización. El análisis de los factores clave de riesgo psicosocial en los diferentes entornos laborales, que los empleados pueden encontrar e influir en sus entornos operativos, se realiza en base a los resultados obtenidos de investigaciones a nivel nacional e internacional. La metodología se basa en la recopilación de literatura científica relacionada con los factores de riesgos psicológicos y sociales, teniendo en cuenta temas y artículos publicados en revistas científicas que estudian los factores de riesgo.

Los riesgos psicosociales son un problema para la organización debido a que se ha incrementado la exposición a riesgos psicológicos y sociales. Juárez (2018) considera que la falta de evaluación o programas de riesgo psicosocial obliga a los trabajadores a sufrir problemas de salud física y mental. En varios artículos de investigación se ha identificado a los riesgos psicosociales como un factor causante de enfermedades silenciosas, que si no son tratadas a tiempo provocan daños irreversibles en la salud física y mental. Los factores de riesgo psicosocial se han convertido en el mayor problema de ausentismo en las instituciones públicas y privadas.

Por su parte Murrieta (2020) afirma que el proceso de registro es necesario para identificar a tiempo los factores de riesgo psicosocial y así poder implementar estrategias y programas de reducción de riesgo psicosocial, logrando así una alta exposición a menores riesgos y creando lugares de trabajo seguros y saludables que no pongan en peligro la salud física del usuario. Los requisitos laborales actuales, las largas horas de trabajo y las presiones sociales pueden causar efectos negativos en los empleados, como depresión, ansiedad, trastornos del sueño, estrés y, por lo tanto, baja motivación, negligencia e inestabilidad laboral.

Los resultados de Jiménez et al. (2017), revelan que los encuestados 56 experimentan riesgo laboral interno alto y muy alto. A nivel no profesional, el 71 por ciento de los empleados son de alto y muy alto riesgo. El 72% considera que los trabajos de traslado son de alto y muy alto riesgo. De todas las pruebas de CESQT, 16 fueron en un nivel alto y peligroso. Los factores psicosociales son interacciones dinámicas entre las personas, el trabajo, la profesión, el entorno y otros aspectos. Este cambio dinámico plantea riesgos para la salud y el bienestar de los empleados. El objetivo de esta revisión es identificar nuevas tendencias de riesgo psicosocial y direcciones de trabajo en las diferentes industrias de Ambato, teniendo en cuenta los diferentes factores que se presentan en las distintas situaciones operativas de los trabajadores. En los últimos años, las consecuencias de la exposición a diversos riesgos psicosociales se han incrementado en las organizaciones, razón por la cual es importante estudiar la normatividad vigente a nivel nacional, para esclarecer la posición que se discute actualmente de organismos contra estos riesgos y si las medidas adoptadas son eficaces

para prevenir las consecuencias de la exposición de los trabajadores a los peligros en diferentes entornos.

Los resultados de un estudio de Pérez y González (2013) sobre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa subcontratista minera en Chile muestran que existe una relación negativa y significativa entre los factores de riesgo y la satisfacción laboral para oportunidades laborales y de desarrollo positivas, apoyo social interno y calidad de gestión, compensación y doble presencia, sugiriendo que a mayor riesgo psicosocial percibido, menor satisfacción laboral. En el estudio de los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral de los trabajadores de la empresa Distraves SA Cúcuta Colombia; los resultados reflejan las manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de educación; porque significa que los empleados no cuentan con las mejores condiciones, condiciones de trabajo, acceso a recursos en cuanto a la administración y gestión de la empresa.

El principal resultado del trabajo de Idrovo (2003) sugiere que las empresas deben orientar y planificar a sus empleados para mejorar el desarrollo de sus competencias y habilidades, teniendo en cuenta la motivación, ya que es un aspecto importante para que construyan actividades que les produzcan satisfacción al crear valor agregado real para su negocio y permitirle superar a su competencia. El estudio encontró que los principales riesgos psicosociales de la docencia universitaria están relacionados con el estrés, el burnout y el *mobbing*, que pueden volverse severos o graves si no se previenen. En cuanto a los riesgos psicosociales, se definen como la interacción en el ambiente de trabajo, contenido del trabajo, condiciones y capacidades organizacionales, las necesidades y la cultura del empleado, los aspectos personales fuera del trabajo que, con base en las percepciones y experiencias, pueden afectar la salud, el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

El estrés es uno de los riesgos psicosociales identificados por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, como Camacho y Mayorga (2017) cuya definición histórica muestra que el estrés es un síndrome general de adaptación, que hace referencia a la reacción del organismo ante las demandas continuas a las que está expuesta, que se consideran situaciones críticas a las que se caracteriza por reacciones

y cambios estereotipados en los sistemas endocrino, nervioso e inmunológico. Esto ha dado lugar al concepto de prevención de riesgos y accidentes laborales, que incluye los denominados riesgos ergonómicos y psicosociales. También ha llevado a considerar el daño psicosocial como una de las consecuencias de una insuficiente prevención de riesgos.

En este orden de ideas, Martínez (2019) afirma que las crecientes presiones laborales, la competitividad de las empresas manufactureras, la demanda industrial, los consumidores del sector servicios, el rápido desarrollo de la industria tecnológica conducen al burnout o síndrome de burnout. Camacho y Mayorga (2017) plantean la definición de *mobbing*, la cual es una actividad ilegal que vulnera muchos derechos básicos y consiste en acoso verbal sistemático y reiterado, la acción o negligencia del empleador o de uno o más empleados o de estos consumidores hacia uno o más empleados, que atente contra su dignidad humana o su salud y afecte sus condiciones u oportunidades para trabajar o ejercer una profesión.

Analizar, prevenir, controlar y mitigar los riesgos psicosociales es necesario porque la formación universitaria está en constante cambio, por lo que se adaptan a las realidades sociales, económicas, culturales y políticas que incide en el docente como individuo y en el proceso educativo como parte del desarrollo científico y tecnológico. Erez y Isen (2020) sugieren que surgen riesgos psicológicos, como el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Se debe incentivar a los docentes a visibilizar los riesgos ante los organismos internacionales y nacionales de cada país. Existen factores de riesgo psicosocial en las empresas de producción, como el ruido, el trabajo por turnos, el esfuerzo físico, los movimientos repetitivos, el calor, el trabajo bajo presión, que afectan positiva o negativamente el desempeño del trabajo de los empleados.

Cuando el nivel de estrés de los empleados es moderado, según Ortiz (2019) la capacidad para desempeñar sus funciones se ve afectada positivamente; Por otro lado, la fatiga excesiva incide negativamente en el incumplimiento de los estándares de calidad en los procesos productivos. Los factores de riesgo psicosocial aumentan en las industrias de acuerdo con los requerimientos de producción, provocando reacciones fisiológicas provocadas por las horas extras, que provocan la aparición de estrés. En



una investigación realizada en una empresa productora de la industria agrícola especializada en la extracción de aceite de palma, se pudo encontrar que esta empresa provoca gran ansiedad en su ambiente laboral – fuera de la fuerza de trabajo, lo que indica estrés por edad, número de dependientes, años de servicio, estado civil de los empleados, dificultades financieras que afecten la situación familiar, que afecten el bienestar del empleado y las actividades laborales.

El estudio de Monte (2019) los Efectos Secundarios de la Pandemia del COVID-19 en la Salud de los Empresarios de la Producción y Comercialización de Calzado y Productos Relacionados en la Provincia de Tungurahua – Ecuador; se constató que afectó la salud física, psicológica y espiritual de los participantes. La inestabilidad laboral como factor psicosocial afectó la autoestima y las finanzas empresariales, presentó somatización y burnout, lo que afectó la calidad de vida laboral. Los síntomas experimentados por los empresarios fueron insomnio, dolor de cabeza, indigestión, dolor de espalda y tensión muscular como efecto secundario de la somatización. Frustración, irritabilidad, agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental como efecto secundario del desgaste profesional.

Para combatir los efectos secundarios de la pandemia, para Urrútia y Bonfil (2019) los empresarios sintieron que necesitaban ayuda médica y psicológica especial, por lo que necesitan intervenir de inmediato a través de programas y servicios de salud. Para hacer frente a los efectos adversos de la pandemia de COVID-19, se requiere la implementación de políticas y programas de seguridad ocupacional que permita la reactivación económicamente productiva, ambientes de trabajo óptimos para realizar adecuadamente las actividades diarias. Un modelo organizacional basado en equipos mejora el desempeño; en este contexto, la compañía de seguros Liberty Mutual entendió que el trabajo en equipo conduce a mejores productos, por lo que desarrolló un completo sistema de gestión para apoyar a su equipo. Al aplicar la tecnología para evaluar cómo las personas interactúan y actúan orgánicamente, las organizaciones pueden empoderar a su fuerza laboral y utilizar todo su potencial humano.

Esforzarse por una cultura de colaboración y alinear los incentivos con el desempeño del equipo, según Carrión y Hernández (2018) puede permitir que las organizaciones

generen confianza para establecer una verdadera cultura de equipo. Sin embargo, muchas prácticas y comportamientos de gestión y talento todavía crean barreras significativas para avanzar hacia un modelo operativo basado en equipos. Los factores psicosociales ocupacionales percibidos por los empleados como dañinos aumentan el riesgo de estrés laboral y desgaste psicológico. El factor más predictivo es la cantidad de trabajo y el ritmo, viendo que afecta a la salud. Los empleados reportan la ocurrencia de desgaste psicológico con una probabilidad de 0,788, que se relacionó con una buena percepción de la carga y ritmo de trabajo, mientras que la probabilidad de quienes lo experimentaron mal fue de 1,406. Una buena comprensión del contenido del trabajo, grupos y factores físicos, rol en la organización, ambientes y características de la empresa da una probabilidad de 0,400 de reacciones de estrés fisiológico frente a 1,201 para aquellos con poca comprensión de estos factores. Los factores psicosociales ocupacionales adecuados constituyen un factor protector contra la extenuación psicológica y las reacciones de estrés y proporcionan un ambiente de trabajo saludable.

Los beneficios demográficos pueden materializarse si la fuerza laboral existente se vuelve a capacitar y se promueve a través de iniciativas de aprendizaje permanente y se prepara a los nuevos trabajadores con las habilidades del siglo XXI. Según García y Hernández (2018) el gobierno y la industria deben cooperar y tomar acciones conjuntas para desarrollar una fuerza laboral competente basada en habilidades y promover la iniciativa Make in India. Es importante crear un ecosistema nacional que armonice y coordine acciones que incluyan un fondo para normalizar y expandir tecnologías enfocadas a la Industria 4.0 y brindar la capacitación necesaria, machine learning, ciberseguridad y análisis de datos; incentivos nacionales en todos los campos, creación de un currículo sectorial para el desarrollo de capacidades tecnológicas y mano de obra; reforma continua de la legislación laboral para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado laboral.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Ubicación**

La presente tesis se realiza en la provincia de Tungurahua en la Cámara de Comercio de Ambato ubicada Montalvo 03-31 y Rocafuerte. Edificio Las Cámaras. La Cámara de Comercio de Ambato es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, que funciona de conformidad con las disposiciones legales de la República del Ecuador, su propio Estatuto Social, sus reglamentos y con sujeción a las normas pertinentes que se relacione.

La Cámara de Comercio de Ambato, tiene por objetivo y finalidad principal el impulsar estratégicamente la competitividad, así como defender los legítimos derechos del sector comercial y empresarial, enmarcando su acción en la Ciudad de Ambato y la zona tres conforme a lo establecido por el COOTAD, generando soluciones de impacto entre la empresa, el gobierno y la sociedad, impulsando el desarrollo del comercio, industria, servicios y demás grupos productivos; procurando la prosperidad de sus socios, bajo principios de gobernanza, responsabilidad social y construcción colectiva, cumpliendo con las funciones que la ley y demás normas le atribuyan.

Para cumplimiento del fin y objetivo propuesto, la Cámara recurrió a todos los medios lícitos, permitidos por la ley, pudiendo, además, ejecutar proyectos de desarrollo socio-económico que estén orientadas a elevar el nivel de vida de los socios. La Cámara de Comercio de Ambato está dirigida por un directorio conformado por un presidente, un vicepresidente, un director ejecutivo y 12 directores.

#### **3.2 Equipos y materiales**

##### **3.2.1 Equipos**

Los equipos son elementos que forman parte del proceso de investigación y también pueden ser utilizados como herramientas o recursos para lograr un objetivo específico,

el proceso de investigación utiliza computadoras portátiles, tabletas, impresoras, cuestionarios, material de oficina, etc. son como sigue:

**Recursos humanos:** en realidad es un talento humano y su aporte es valorado por la participación directa del investigador, pues él es el responsable del desarrollo e investigación, hay quienes promueven la búsqueda de información de cada una de las investigaciones como el objeto de análisis, lleva a apreciar la ineludible ayuda del supervisor, pues él es el responsable de la correcta ejecución de todo el proceso de investigación.

### **Identificación personal**

Ruth Isabel Armas Carrión

Investigadora

Facultad de Ciencias Administrativas UTA

**Recursos institucionales:** dentro de los recursos institucionales se encuentran aquellos que contribuyen con su infraestructura ponen a disposición recursos intangibles, como la capacidad de acceder a la información, se pueden apreciar los siguientes:

Universidad Técnica de Ambato

Cámara de Comercio de Ambato

### **3.2.2 Materiales**

Para llevar a cabo un trabajo de investigación completo, es necesario producir una visión general del tema planteado, las fuentes secundarias se utilizan en la primera etapa de la investigación y las fuentes secundarias se utilizan como principios de recolección y compilación de datos. Las fuentes son las mismas que surgen de primera mano y las que sustentan el proceso de análisis de forma secundaria.

**Fuentes primarias:** permitieron la recolección de datos directos resultantes de la aplicación de un conjunto de preguntas de encuesta a individuos o personas de la Cámara de Comercio de Ambato, contactándolos por medios virtuales a través de un link para acceder a la encuesta y aclarar las preguntas relacionadas con el tema.

**Fuentes secundarias:** definidas como fuentes que contienen información ya elaborada con anterioridad, obtenida a partir de documentos y otros recursos que permiten la recolección de información de la Cámara de Comercio de Ambato, en función de un cuestionario de Pulso de Comercio.

### 3.3 Tipo de investigación

La investigación que se llevó a cabo fue descriptiva y correlacional no experimental, pues implica el levantamiento de información primeriza a través de encuestas de carácter cuantitativa por muestreo.

El proceso metodológico sigue también un enfoque analítico basado en la técnica de encuesta. Es decir, la verificación se realiza revisando los factores de riesgo psicosocial, el desempeño laboral del personal y el pulso comercial en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio.

El enfoque de la investigación es notablemente cuantitativo debido a la naturaleza de los instrumentos utilizados en el análisis del tema, según el modelo deductivo e inductivo. La modalidad es de campo y bibliográfica, ya que la investigación se realiza en lugar de hechos y con el apoyo de varias fuentes teóricas.

### 3.4 Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender

La hipótesis general de trabajo de la presente tesis es la siguiente:

**Hipótesis general H:** los factores de riesgo psicosocial afectan de manera negativa el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

### 3.5 Población o muestra

La población total de la investigación está constituida por las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato que es de aproximadamente 500 empresas. El cálculo de la muestra arrojó como resultado que se tiene que encuestar a 77 empresas.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * p * Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(0,95)^2 * 0,5 * 0,5 * 500}{(0,95)^2 * (0,5) * (0,5) + (500)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{112,8125}{(0,9025) * (0,25) + (1,25)}$$

$$n = \frac{112,8125}{(0,9025) * (0,25) + (1,25)}$$

$$n = \frac{112,8125}{1,475625}$$

$$n = 76,49$$

$$n = 77$$

La muestra para el estudio del pulso comercial se obtuvo por la modalidad por conveniencia, esto es, por la accesibilidad a la información y a la disponibilidad de los administradores de las empresas, que en total constituyeron 171 empresas, cuyo contacto se realizó de forma virtual, con la elaboración de un link mediante un correo electrónico.

### **3.6 Recolección de información:**

El primer cuestionario tuvo como objetivo evaluar el pulso comercial, los datos se recolectaron mediante correo electrónico, estuvo dirigido a 500 empresas, de las cuales respondieron 171, lo cual se consideró para continuar con el respectivo análisis. Mientras, que el cuestionario de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral se ejecutó de manera presencial y a través de un link enviado a por WhatsApp a modo de mensaje de texto a la muestra de 77 empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato. Ambos cuestionarios fueron diseñados en la plataforma Drive, lo que permitió conocer la situación real de las empresas en cuanto a variables de estudio.

La encuesta del Pulso del Comercio, estuvo encaminada a trazar las tendencias de la vida económica y política de la ciudad de Ambato. La encuesta se realizó mediante un formulario virtual desarrollado con preguntas cualitativas estructuradas de percepción para cada individuo. El estudio tuvo como población a 171 empresas de varios tipos, entre: micro, pequeñas, medianas y grandes, de todos los sectores económicos afiliadas

a la Cámara de Comercio de Ambato y reportadas por este organismo con un corte a diciembre 2021, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Confianza en la economía
- Situación de la economía
- Perspectivas de la economía
- Desempeño del comercio de Ambato
- Situación del comercio
- Perspectivas del comercio
- Confianza en la política
- Confianza en el gobierno central
- Confianza en el gobierno local
- Evaluación de la gestión pública
- Gestión pública central
- Gestión pública local
- Calidad de los servicios públicos
- Calidad de vida en Ambato

La encuesta se aplicará a los Gerentes o Administradores de las empresas, motivo de estudio. Con la mayor porción de opciones de respuesta, como la siguiente:

**Tabla 2.** Escala de evaluación en las opciones de respuesta

Escala cualitativa	Escala cuantitativa
Favorable	1
No muy favorable	2
No conoce lo suficiente para opinar	3
No está seguro	4

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)

Se presenta la recolección de información, mediante la aplicación del cuestionario que se construyó sobre la base de contenidos similares encontrados en la literatura especializada. La versión final del cuestionario fue validada por tres expertos en el tema de estudio. Por un lado, para evaluar las variables independientes relacionadas con los factores de riesgo psicosocial; puntualmente se utilizó un cuestionario adaptado de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo de Ecuador, en el que se abordan similares preguntas relacionadas con siete dimensiones, así:

- 1) Carga y ritmo de trabajo;
- 2) Desarrollo de competencias;
- 3) Margen de acción y control;
- 4) Organización del trabajo;
- 5) Recuperación;
- 6) Soporte y apoyo;
- 7) Otros puntos importantes.

En este contexto las preguntas del segundo cuestionario de encuesta se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde:

**Tabla 3.** Escala de evaluación en las opciones de respuesta

Escala cualitativa	Escala cuantitativa
Completamente de acuerdo	1
Parcialmente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Poco en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo.	5

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)

Por otro lado para la recolección de la información vinculada con la variable dependiente de Desempeño laboral, se utilizó un cuestionario adaptado de Evaluación del desempeño laboral Zerpa (2014), en el que se abordan similares preguntas sobre eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral.

En el segundo cuestionario al menos 70 empresas fueron contactadas personalmente por la investigadora, mientras que al resto de participantes se les contactó en forma virtual, sin embargo, a todos se les explicó que la información a obtener tenía fines netamente académicos y que se garantizaba plenamente la confidencialidad de los datos privados. Además, se proporcionó un enlace para poder acceder al cuestionario.

### **3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico:**

Una vez establecidas las hipótesis se calculó la comprobación de las mismas a través de un proceso, para primero medir la normalidad de los datos con el propósito de



determinar cuál es el estadígrafo estadístico más apropiado que se realizó a través del coeficiente de Pearson, el cual es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas, para lo cual se utilizaron las variables de estudio.

La información recolectada se analiza de acuerdo a los parámetros establecidos en el método de evaluación, eliminando respuestas erróneas o incompletas; posterior a esto los datos son tabulados y analizados en base a la variable dependiente e independiente para la presentación de los resultados esperados.

### **3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados**

Las variables del estudio son factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral. Se desarrolla la respectiva evaluación de los resultados mediante la utilización del programa estadístico SPSS V.25, mediante estadísticos descriptivos y el coeficiente de correlación Pearson para determinar la correlación de las variables. El análisis de los resultados a obtenerse favorece la comprensión del riesgo psicosocial para un adecuado desempeño laboral del personal dela Cámara de Comercio de Ambato.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados del cuestionario Pulso del comercio

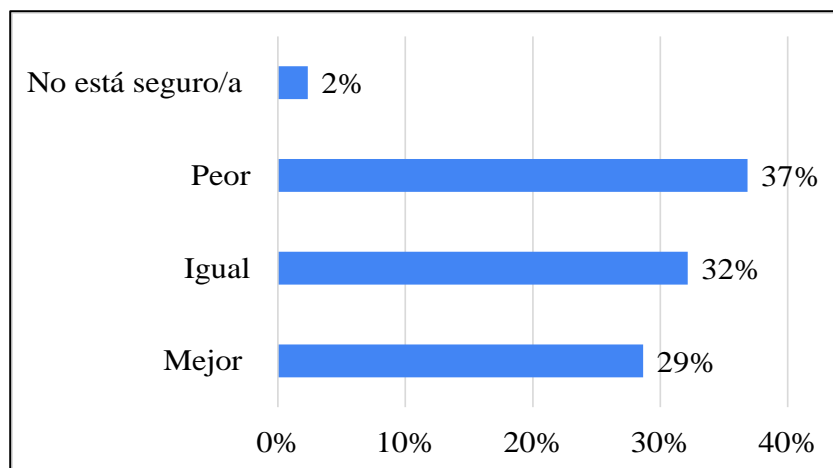
Para el análisis del Pulso del Comercio post Covid en la ciudad de Ambato, se seleccionó 18 preguntas de 107 que fueron en total, de acuerdo con la relación que mantienen con el presente estudio sobre: Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio.

**Pregunta 15.** ¿Cómo calificaría la situación económica del país? comparando la situación actual con la de hace seis meses.

**Tabla 4.** Situación actual económica del país *hace seis meses*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	49	29%
Igual	55	32%
Peor	63	37%
No está seguro/a	4	2%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 1.** Situación actual económica del país *hace seis meses*

#### Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 37% califica la situación económica del país como peor luego de haber comparado la situación actual con la de hace seis meses, el

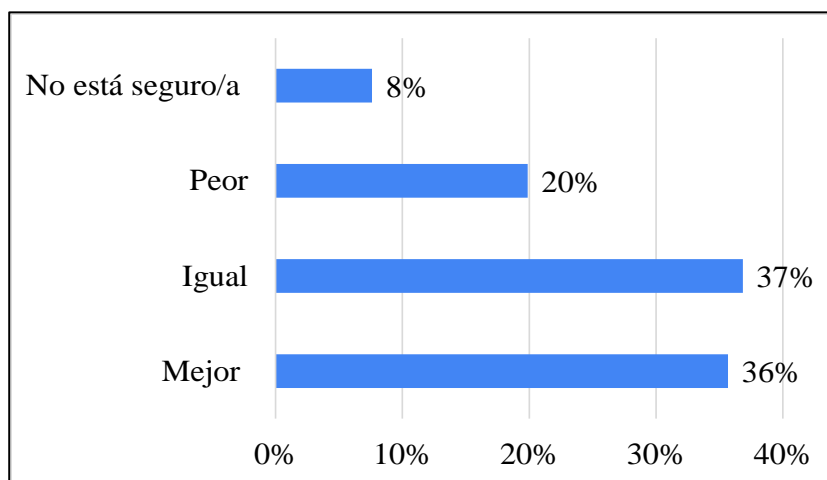
32% dice que es igual, el 29% expresa que es mejor, mientras que apenas el 2% no está seguro. Esto implica, que la opinión es dividida las diferencias entre las repuestas consignadas por los encuestados son muy estrechas, sin embargo, destaca el grupo que considera que las circunstancias en el país está en peores condiciones al compararlo con seis meses anteriores.

**Pregunta 16.** Hablando en general, de aquí a seis meses. ¿Cree que la situación económica del país estará mejor, igual o peor que ahora?

**Tabla 5.** Situación económica del país estará mejor, igual o peor

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	61	36%
Igual	63	37%
Peor	34	20%
No está seguro/a	13	8%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 2.** Situación económica del país estará mejor, igual o peor

### **Análisis e interpretación**

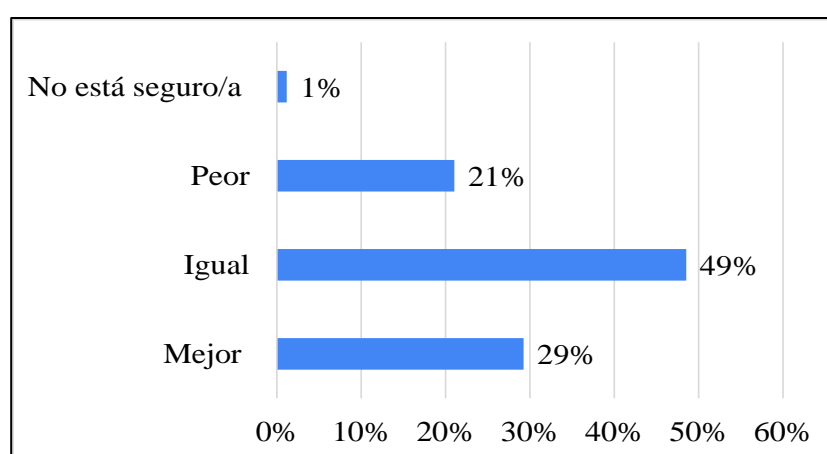
Del 100% de personas encuestadas el 37% cree que la situación económica del país estará igual que ahora, el 36% dice que será mejor, el 20% expresa que será peor, mientras que apenas el 8% no está seguro. Las respuestas a esta pregunta son un tanto similares a la anterior, es decir, también existe una pequeña diferencia para cada opción de respuesta, en todo caso, el número de inseguros incrementó, no obstante, destaca un grupo importante que estima que la situación del país seguirá igual.

**Pregunta 17.** En cuanto a la situación económica de su actividad profesional, ¿Diría usted que ahora está mejor, igual o peor que hace tres meses?

**Tabla 6.** *Situación económica en la actividad profesional hace tres meses*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	50	29%
Igual	83	49%
Peor	36	21%
No está seguro/a	2	1%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 3.** *Situación económica en la actividad profesional hace tres meses*

### **Análisis e interpretación**

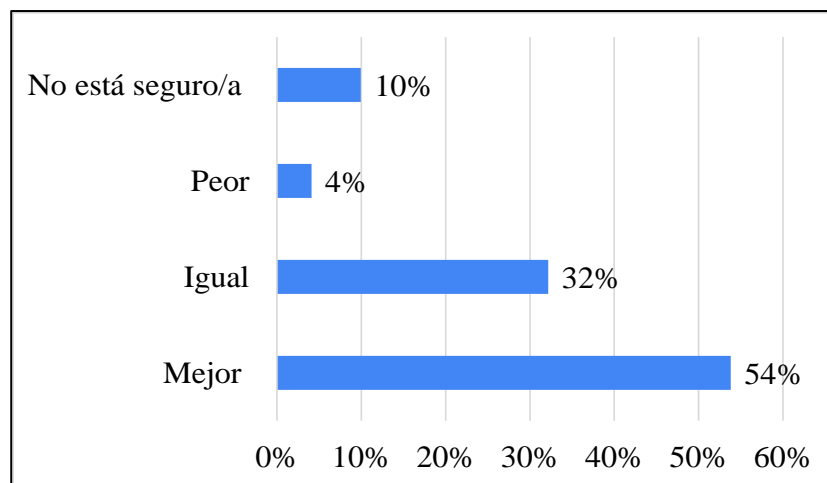
Del 100% de personas encuestadas el 49% en cuanto a la situación económica de su actividad profesional, dice que ahora está igual que hace tres meses, el 29% dice que es mejor, el 21% expresa que es peor, mientras que el 1% no está seguro. Su situación personal en el plano profesional es evaluada como igual al compararla con meses anteriores por casi la mitad de personas encuestadas y llama la atención que también un grupo importante considera que es mejor, estas respuestas revelan una actitud positiva en el desarrollo de su actividad profesional con posibilidades de progreso o al menos de estabilidad pese a las circunstancias descritas en preguntas anteriores.

**Pregunta 18.** En los próximos seis meses, ¿Cree que la situación económica de su actividad profesional estará mejor, igual o peor que ahora?

**Tabla 7.** Situación económica en actividad profesional dentro de seis meses

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	92	54%
Igual	55	32%
Peor	7	4%
No está seguro/a	17	10%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 4.** Situación económica en actividad profesional dentro de seis meses

### **Análisis e interpretación**

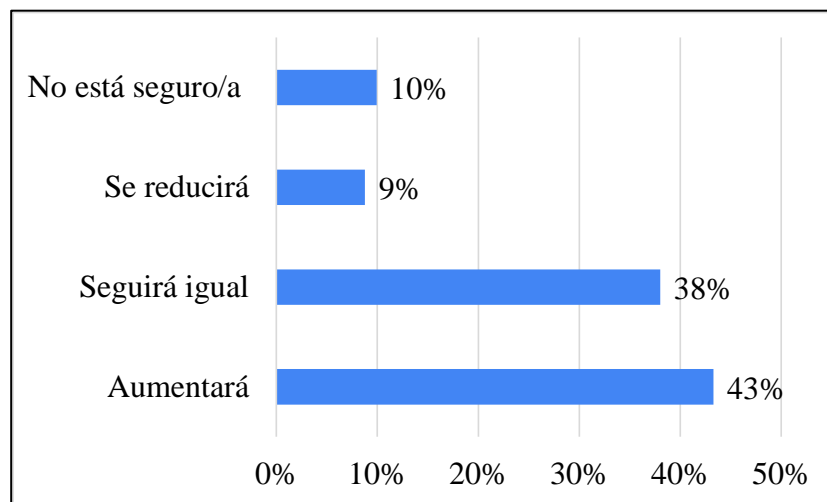
Del 100% de personas encuestadas el 54% en los próximos seis meses cree que la situación económica de su actividad profesional estará mejor que ahora, el 32% dice que será igual, el 10% expresa que no está seguro, mientras que apenas el 4% asegura que será peor. Las respuestas de esta pregunta concuerdan con el optimismo de preguntas anteriores, los encuestados avizoran una mejor condición para su situación económica dentro del desempeño profesional.

**Pregunta 19.** Considerando el estado de la economía del país ¿Diría que en los próximos seis meses la demanda de servicios aumentará, seguirá igual o se reducirá?

**Tabla 8.** *La demanda de servicios en los próximos seis meses*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Aumentará	74	43%
Seguirá igual	65	38%
Se reducirá	15	9%
No está seguro/a	17	10%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 5.** *La demanda de servicios en los próximos seis meses*

### **Análisis e interpretación**

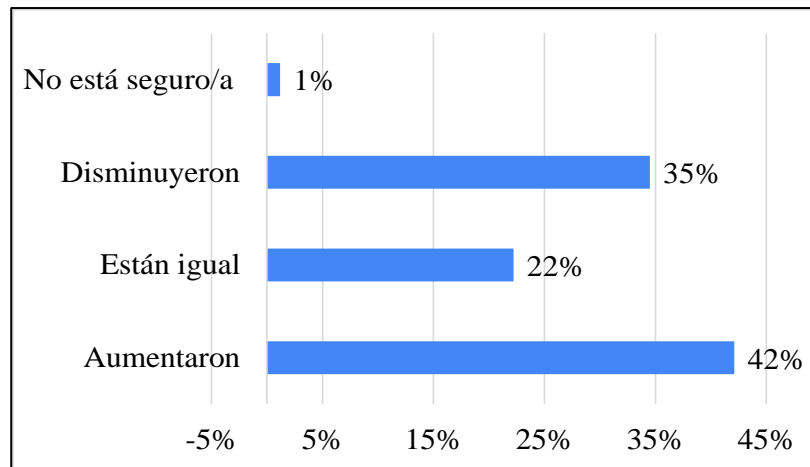
Del 100% de personas encuestadas el 43% considerando el estado de la economía del país opina que en los próximos seis meses la demanda de servicios aumentará, el 38% dice que seguirá igual, el 10% expresa que no está seguro, mientras que apenas el 9% asegura que se reducirá.

**Pregunta 48.** Situación de su negocio respecto de hace seis meses: ¿Sus ventas o facturación?

*Tabla 9. Situación del negocio respecto de hace seis meses*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Aumentaron	72	42%
Están igual	38	22%
Disminuyeron	59	35%
No está seguro/a	2	1%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 6. Situación del negocio respecto de hace seis meses*

### **Análisis e interpretación**

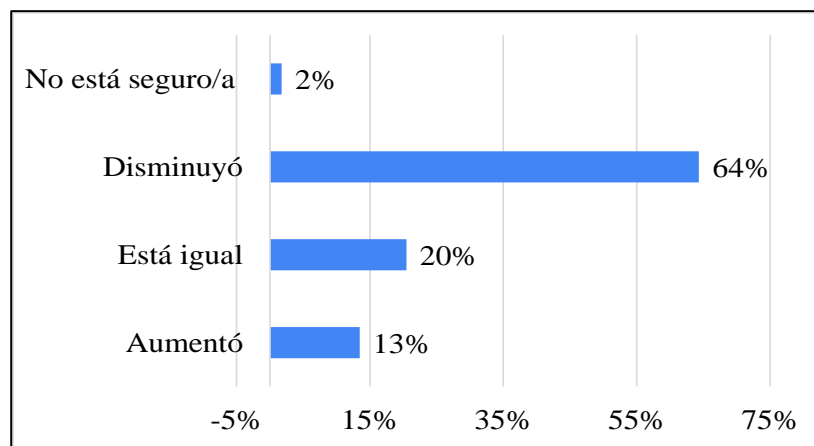
Del 100% de personas encuestadas el 42% considerando la situación del negocio respecto de hace seis meses: sus ventas o facturación, aumentaron, el 35% dice que disminuyeron, el 22% expresa que están igual, mientras que apenas el 1% dice que no está seguro. Casi la mitad de encuestados responden que sus negocios aumentaron poco a poco luego de la pandemia.

**Pregunta 50.** Situación de su negocio respecto de hace tres meses: ¿El número de empleados o trabajadores?

*Tabla 10. Situación del negocio respecto de hace tres meses*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Aumentó	23	13%
Está igual	35	20%
Disminuyó	110	64%
No está seguro/a	3	2%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 7. Situación del negocio respecto de hace tres meses*

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 64% considerando la situación del negocio respecto de hace tres meses: el número de empleados o trabajadores, disminuyó, el 20% dice que está igual, el 13% expresa que aumentó, mientras que apenas el 2% dice que no está seguro. Más de la mitad de personas encuestadas se inclinan a manifestar que la cantidad de colaboradores bajó considerablemente luego de la pandemia.

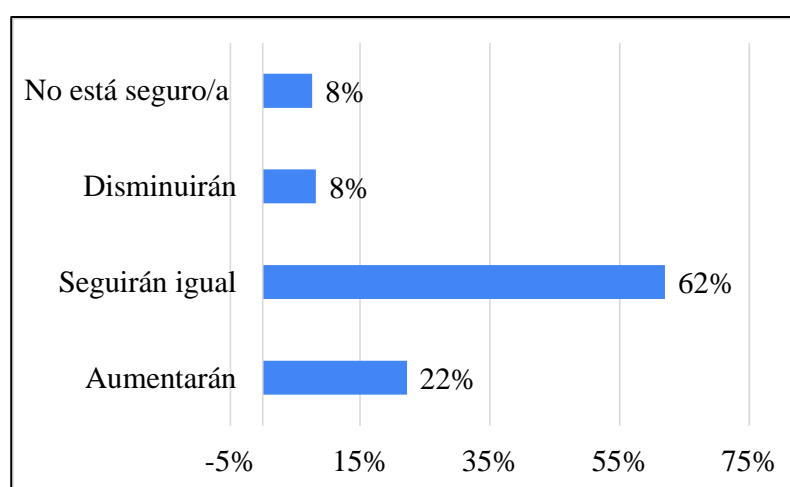


**Pregunta 56.** Cómo estimaría la situación de su negocio dentro de seis meses: ¿El número de empleados o trabajadores?

*Tabla 11. Situación del negocio dentro de seis meses*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Aumentarán	38	22%
Seguirán igual	106	62%
Disminuirán	14	8%
No está seguro/a	13	8%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 8. Situación del negocio dentro de seis meses*

### **Análisis e interpretación**

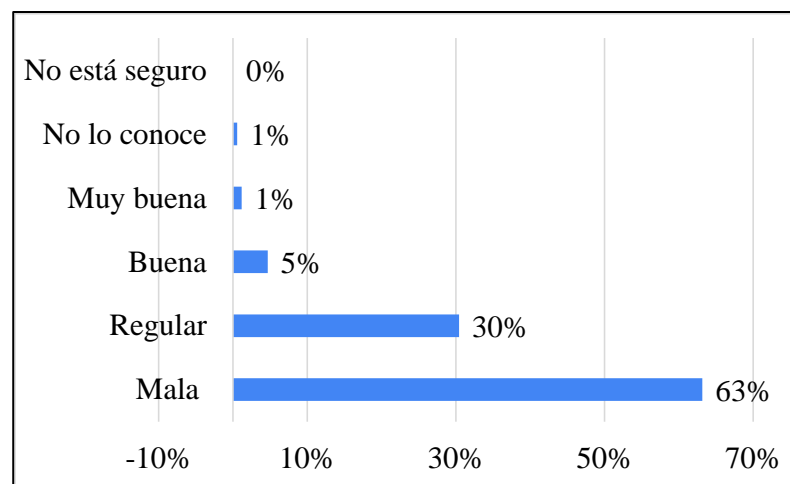
Del 100% de personas encuestadas el 62% estima la situación de su negocio dentro de seis meses, respecto al número de empleados o trabajadores, seguirá igual, el 22% dice que aumentará, el 8% expresa que disminuirá, mientras que apenas el 8% dice que no está seguro. La rápida expansión de la pandemia supuso la inesperada decisión de mantenerse a pesar de las circunstancias o cerrar con las consecuencias de despidos y por su puesto los respectivos efectos en la economía local y nacional.

**Pregunta 83.** Exprese su opinión sobre la seguridad pública.

*Tabla 12. Opinión sobre la seguridad pública*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	108	63%
Regular	52	30%
Buena	8	5%
Muy buena	2	1%
No lo conoce	1	1%
No está seguro	0	0%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 9. Opinión sobre la seguridad pública*

### **Análisis e interpretación**

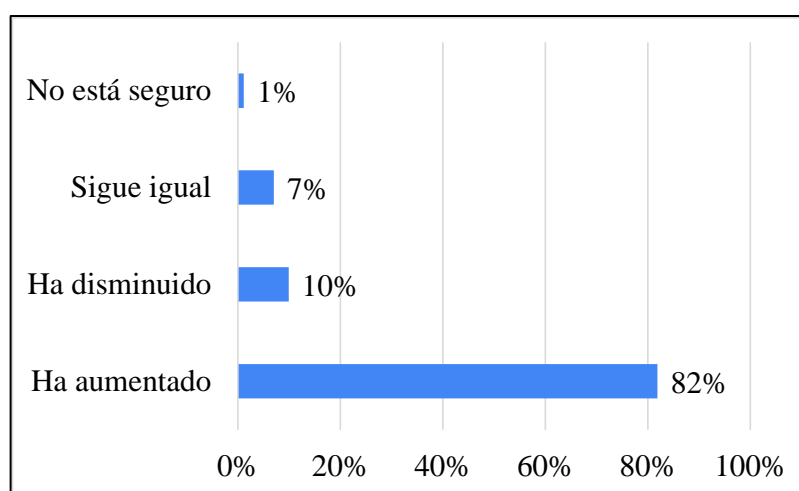
Del 100% de personas encuestadas el 63% expresa que su opinión sobre la seguridad pública es mala, el 30% dice que es regular, el 5% expresa que es buena, mientras que apenas el 1% expresa que es muy buena y el restante 1% manifiesta abiertamente que no está seguro.

**Pregunta 85.** Pensando en los últimos tres meses. ¿Cree usted que la violencia y la delincuencia han aumentado, disminuido o sigue igual?

**Tabla 13.** La violencia y la delincuencia han aumentado o sigue igual

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ha aumentado	140	82%
Ha disminuido	17	10%
Sigue igual	12	7%
No está seguro	2	1%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 10.** La violencia y la delincuencia han aumentado o sigue igual

### **Análisis e interpretación**

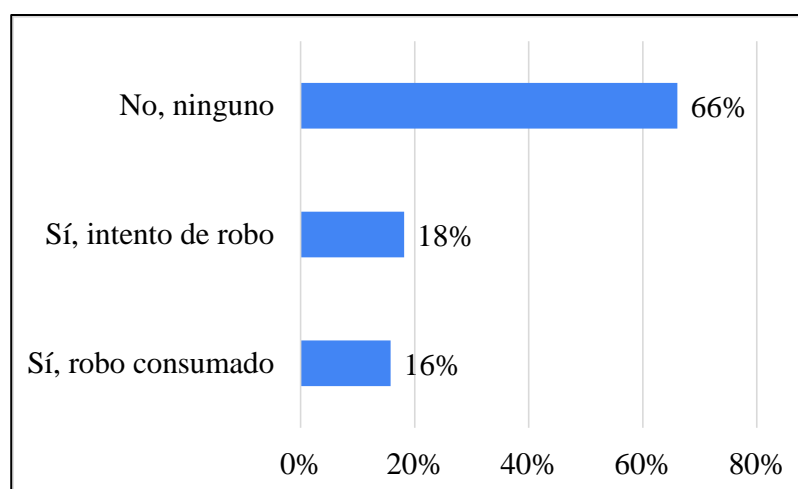
Del 100% de personas encuestadas el 82% expresa que al pensar en los últimos tres meses, cree que la violencia y la delincuencia han aumentado, el 10% dice que ha disminuido, el 7% expresa que sigue igual, mientras que apenas el 1% expresa que no está seguro. Los tres últimos meses los actos delictivos se han incrementado, el sentimiento de inseguridad crece en toda la población, más aun ante las pocas iniciativas en las autoridades locales y nacionales.

**Pregunta 86.** ¿Ha sido su negocio víctima de un robo o intento de robo durante los últimos tres meses? Ya sea su local, oficinas, instalaciones, bodegas o vehículos

**Tabla 14.** Ha sido su negocio víctima de un robo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, robo consumado	27	16%
Sí, intento de robo	31	18%
No, ninguno	113	66%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 11.** Ha sido su negocio víctima de un robo

### Análisis e interpretación

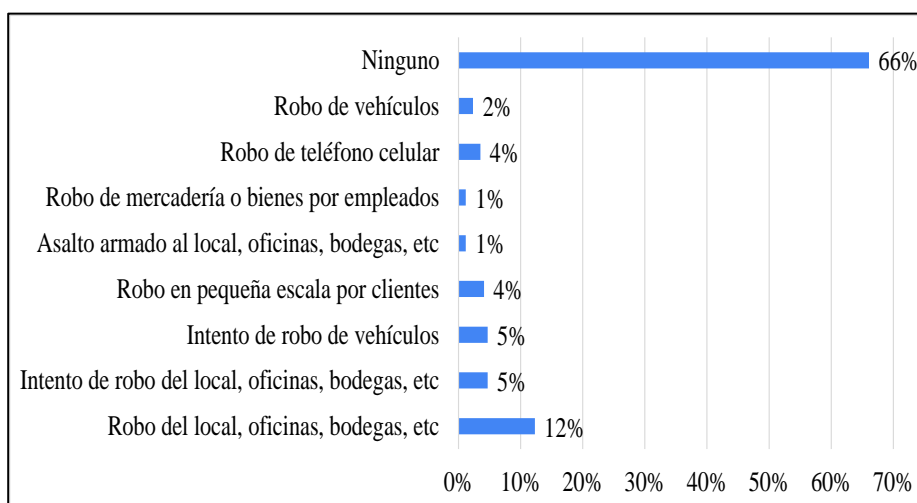
Del 100% de personas encuestadas el 66% expresa que su negocio no ha sido víctima de un robo o intento de robo durante los últimos tres meses, ya sea en su local, oficinas, instalaciones, bodegas o vehículos, el 18% dice que sí hubo intento de robo, mientras que apenas el 16% expresa que hubo robo consumado. El panorama general de la inseguridad en el país revela un porcentaje muy preocupante de robos consumados, si bien es una cantidad pequeña de la población encuestada, proporcionalmente es muy representativa y corresponde una porción de respuestas que puede crecer con el paso del tiempo.

**Pregunta 87.** ¿De qué tipo fue el robo o intento de robo del que fue víctima?

**Tabla 15.** Tipo de robo o intento de robo del que fue víctima

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Robo del local, oficinas, bodegas, etc.	21	12%
Intento de robo del local, oficinas, bodegas, etc.	8	5%
Intento de robo de vehículos	8	5%
Robo en pequeña escala por clientes	7	4%
Asalto armado al local, oficinas, bodegas, etc.	2	1%
Robo de mercadería o bienes por empleados	2	1%
Robo de teléfono celular	6	4%
Robo de vehículos	4	2%
Ninguno	113	66%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 12.** Tipo de robo o intento de robo del que fue víctima

### Análisis e interpretación

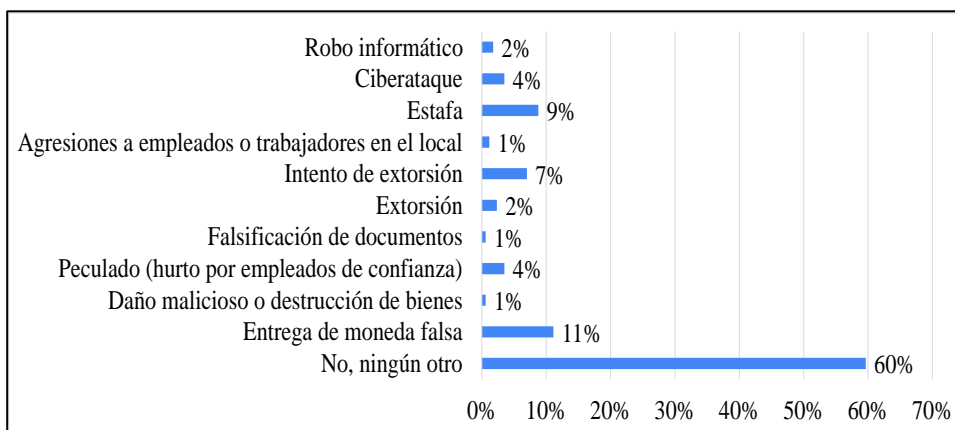
Del 100% de personas encuestadas el 66% expresa que no fue víctima de ningún tipo fue el robo o intento de robo, el 12% dice que robo del local, oficinas, bodegas, etc., mientras que el resto de opciones de respuesta expresa que hubo robo e intento de robo en diversas modalidades. Más de la mitad de personas encuestadas manifiesta que no ha sufrido algún tipo de robo o intento de asalto, pero al igual que en la pregunta anterior se aprecia que existe un grupo pequeño pero importante de personas que afirman que han sido víctima de esta situación cada vez en crecimiento.

**Pregunta 90.** ¿Ha sido su negocio o usted en su actividad profesional víctima de algún otro tipo de delito o intento de delito durante los últimos tres meses?  
¿De cuál?

**Tabla 16.** Ha sido su negocio víctima de algún tipo de delito o intento de delito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No, ningún otro	102	60%
Entrega de moneda falsa	19	11%
Daño malicioso o destrucción de bienes	1	1%
Peculado (hurto por empleados de confianza)	6	4%
Falsificación de documentos	1	1%
Extorsión	4	2%
Intento de extorsión	12	7%
Agresiones a empleados o trabajadores en el local	2	1%
Estafa	15	9%
Ciberataque	6	4%
Robo informático	3	2%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 13.** Ha sido su negocio víctima de algún tipo de delito o intento de delito

### Análisis e interpretación

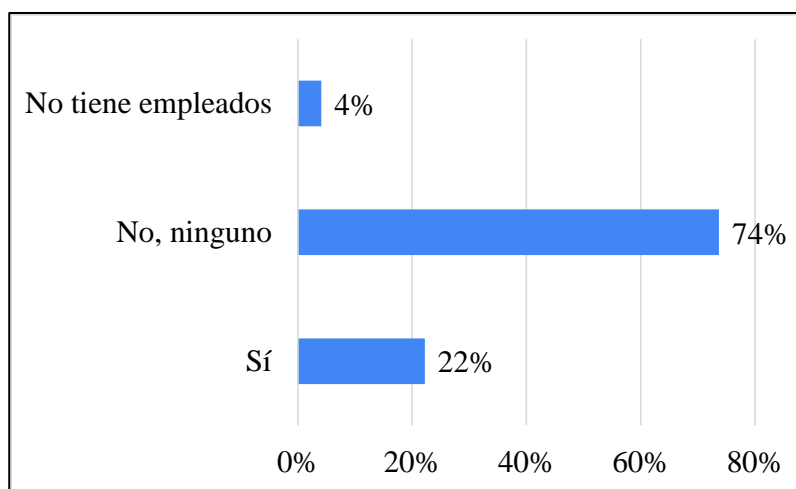
Del 100% de personas encuestadas el 60% expresa que no ha sido víctima de algún otro tipo de delito o intento de delito durante los últimos tres meses en o su negocio en su actividad profesional, el 11% dice que le han entregado moneda falsa, mientras que el resto de opciones de respuesta expresa que hubo delito e intento de delito en diversas modalidades. Nuevamente quienes no han sufrido todavía ninguno de estos delitos o algún intento de ellos, son la mayoría, pero la diferencia con las demás modalidades es muy importante ya que sumadas representan al menos el 40%, resultado que es preocupante porque puede llegar a incrementarse.

**Pregunta 92.** ¿Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado, agredido o víctima de un delito mientras se encontraba en situaciones de trabajo?

*Tabla 17. Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	38	22%
No, ninguno	126	74%
No tiene empleados	7	4%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 14. Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado*

### **Análisis e interpretación**

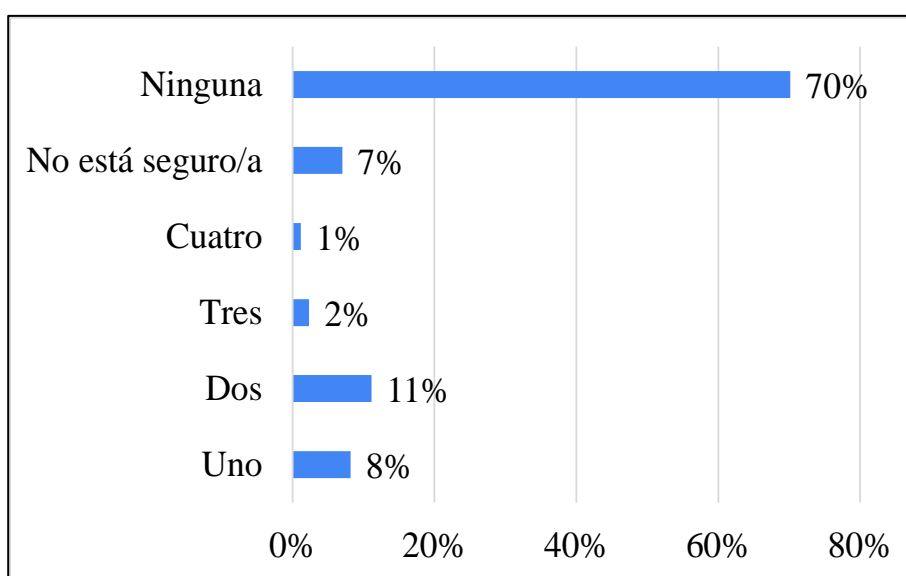
Del 100% de personas encuestadas el 74% expresa que no ha sido él o algún empleado de su negocio, asaltado, agredido o víctima de un delito mientras se encontraba en situaciones de trabajo, el 22% dice que sí, mientras que apenas el 4% expresa que no tiene empleados. La percepción de la ciudadanía en general sobre la seguridad en el país es muy negativa.

**Pregunta 93.** ¿Cuántos empleados fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas?

**Tabla 18.** Empleados que fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Uno	14	8%
Dos	19	11%
Tres	4	2%
Cuatro	2	1%
No está seguro/a	12	7%
Ninguna	120	70%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 15.** Empleados que fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 70% expresa que ninguno de sus empleados fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas, el 11% dice que dos de sus colaboradores si lo fueron, mientras que el resto de opciones de respuesta expresa que ocurrió uno, tres y cuatro veces. Los colaboradores de las personas encuestadas no han sido en su mayoría afectadas por la delincuencia, sin embargo, existe la posibilidad a sufrir en algún momento un asalto, robo o delito de algún tipo, lo que conlleva a que las personas en general se mantengan alerta permanentemente en cualquier sitio público y a cualquier hora del día.

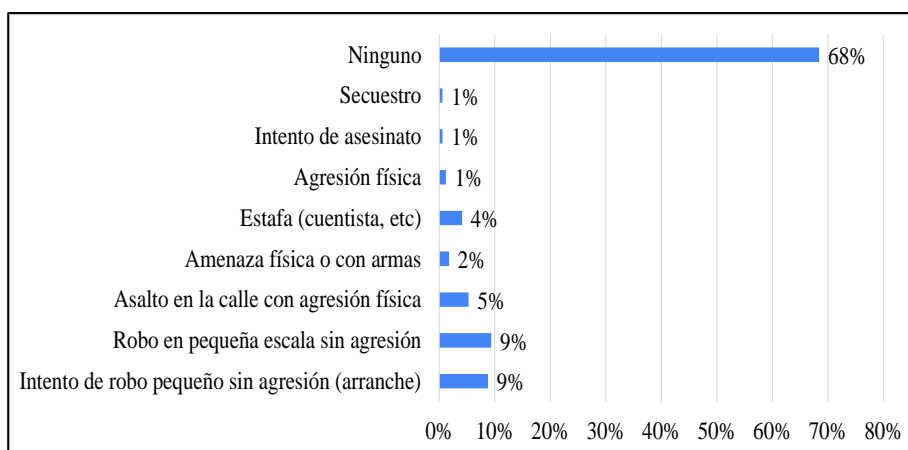


**Pregunta 94.** ¿De qué tipo de delitos fueron víctimas sus empleados en situaciones de trabajo?

**Tabla 19.** Tipo de delitos que fueron víctimas sus empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Intento de robo pequeño sin agresión (arranche)	15	9%
Robo en pequeña escala sin agresión	16	9%
Asalto en la calle con agresión física	9	5%
Amenaza física o con armas	3	2%
Estafa (cuentista, etc.)	7	4%
Agresión física	2	1%
Intento de asesinato	1	1%
Secuestro	1	1%
Ninguno	117	68%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 16.** Tipo de delitos que fueron víctimas sus empleados

### Análisis e interpretación

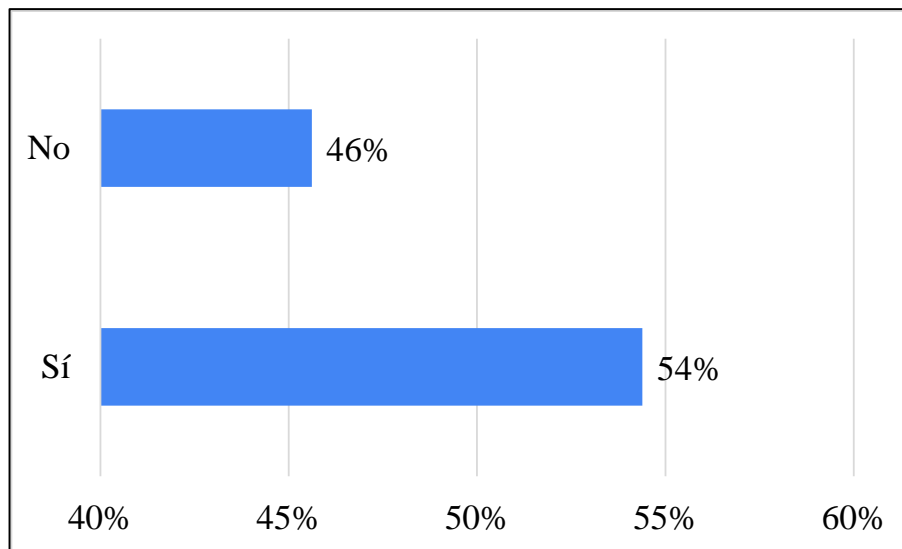
Del 100% de personas encuestadas el 68% expresa que sus empleados en situaciones de trabajo no fueron víctimas de ningún tipo de delitos, el 9% dice que hubo intento de robo pequeño sin agresión (arranche), mientras que el resto de opciones de respuesta expresa que hubo varios tipos de delito en diversas modalidades de que fueron víctimas sus colaboradores. Del mismo modo, existe un grupo importante que sí ha sido víctima de algún tipo de delito, frente a la mayoría que no les ha ocurrido estas situaciones.

**Pregunta 103.** Durante la época de confinamiento por Covid-19. ¿Tuvo que suspender o despedir a alguno de sus trabajadores?

*Tabla 20. Suspender o despedir a alguno de los trabajadores*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	93	54%
No	78	46%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



*Gráfico 17. Suspender o despedir a alguno de los trabajadores*

### **Análisis e interpretación**

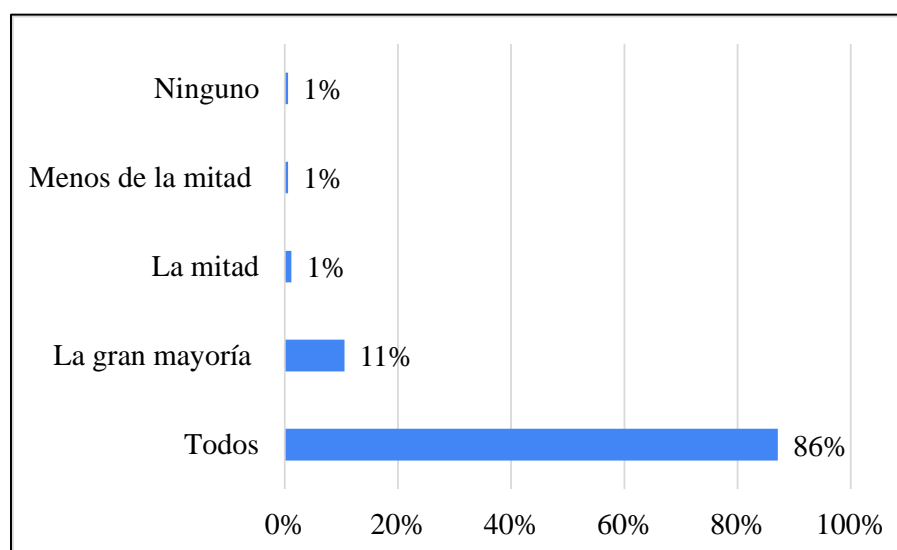
Del 100% de personas encuestadas el 54% afirma que durante la época de confinamiento por Covid-19 sí tuvo que suspender o despedir a alguno de sus trabajadores, mientras que el 46% manifiesta que no fue necesario. Esto significa, que las condiciones de seguridad, rígidas, que no solo se aplicó a nivel local sino de forma global, conllevaron a suspender todo tipo de actividad comercial. Los resultados así lo demuestran, pues más de la mitad admite que debió despedir a sus trabajadores durante la pandemia.

**Pregunta 107.** ¿En qué proporción están vacunados sus empleados?

**Tabla 21.** Proporción de empleados que están vacunados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Todos	149	86%
La gran mayoría	18	11%
La mitad	2	1%
Menos de la mitad	1	1%
Ninguno	1	1%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>98%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 18.** Proporción de empleados que están vacunados

**Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 86% afirma que todos sus empleados están vacunados, el 11% afirma que la gran mayoría, mientras que el 1% corresponde al resto de respuestas por igual, es decir, la mitad, menos de la mitad y ninguno. Los resultados se esperaban que lleguen a la totalidad de personas vacunadas con todas las dosis, pero no es así, se observa un grupo importante que no ha sido inmunizado, al menos una amplia mayoría lo ha hecho y de esta manera, se asegura la salud al resto de personas que interactúan en un medio laboral que comparten largas horas de trabajo.

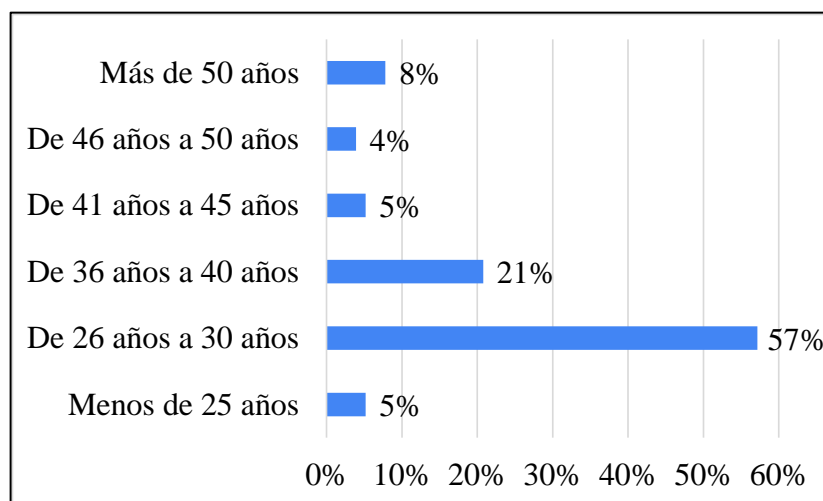
## 4.2 Características sociodemográficas

### Ítem 1. Edad

**Tabla 22.** *Edad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	4	5%
De 26 años a 30 años	44	57%
De 36 años a 40 años	16	21%
De 41 años a 45 años	4	5%
De 46 años a 50 años	3	4%
Más de 50 años	6	8%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 19.** *Edad*

### Análisis e interpretación

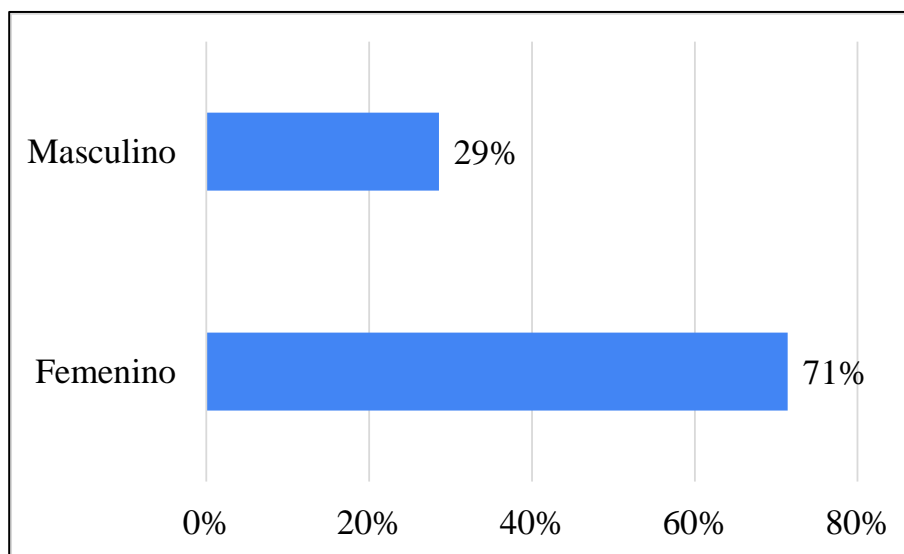
Del 100% de personas encuestadas el 57% está en una edad de 26 años a 30 años, con una diferencia el 21% de 36 años a 40 años, mientras que los demás grupos de edad poseen un porcentaje menor bastante cercano con ligeras diferencias.

## Ítem 2. Género

**Tabla 23.** *Género*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	55	71%
Masculino	22	29%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 20.** *Género*

### **Análisis e interpretación**

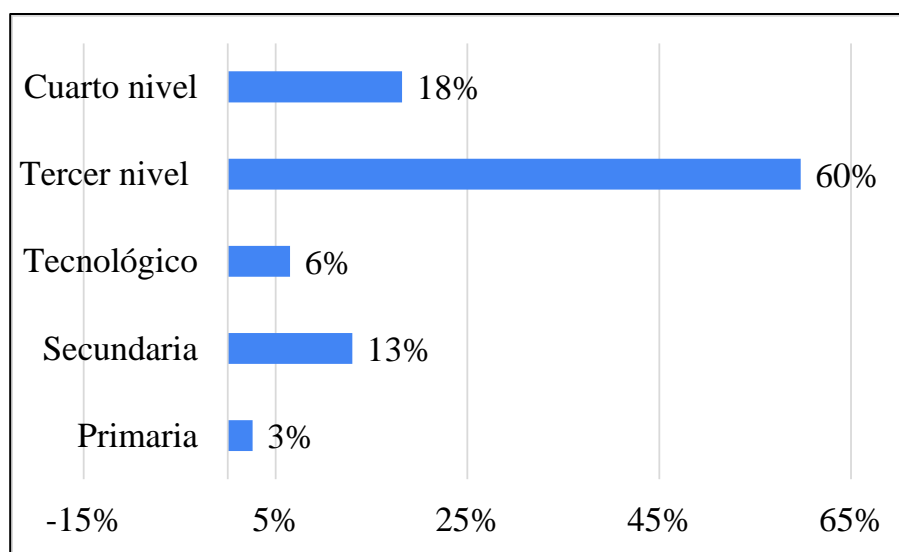
Del 100% de personas encuestadas el 71% es de género femenino, mientras 29% corresponde al género masculino. Los resultados revelan una mayoría bastante amplia de mujeres, lo que significa, que la condición de género no representa ningún conflicto en el desempeño laboral de manera profesional.

### Ítem 3. Nivel de educación

**Tabla 24.** Nivel de educación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	3%
Secundaria	10	13%
Tecnológico	5	6%
Tercer nivel	46	60%
Cuarto nivel	14	18%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 21.** Nivel de educación

### Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 60% posee una formación de tercer nivel, el 18% ha logrado un cuarto nivel, mientras 13% ha cursado la secundaria. Más de la mitad ha obtenido un título universitario que le permite acceder a varias opciones correspondientes a su formación académica, dada la juventud reflejada en los ítems anteriores, este aspecto educativo podría mejorar de acuerdo con las aspiraciones personales y la garantía de un empleo formal y estable.

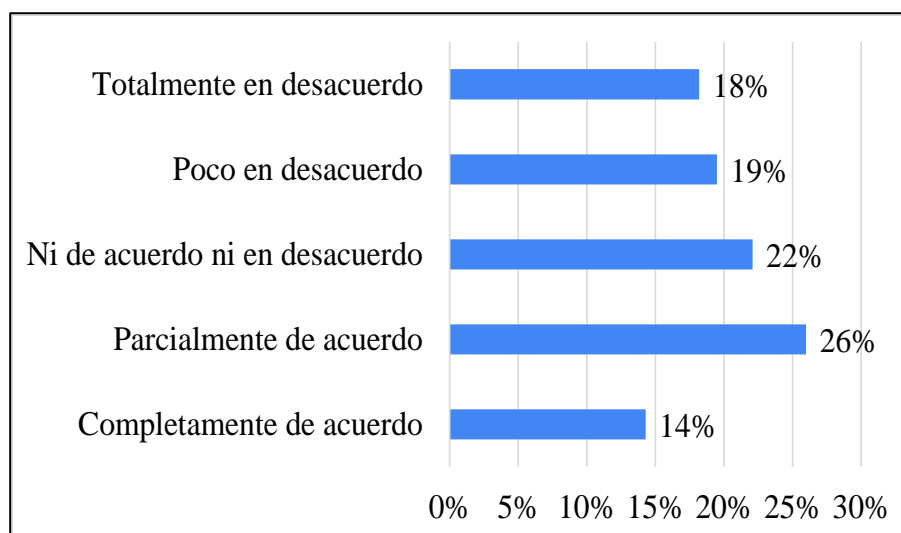
### 4.3 Resultados de la encuesta

**Pregunta 1.** Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés.

**Tabla 25.** *Actividades asignadas causan estrés*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	11	14%
Parcialmente de acuerdo	20	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	22%
Poco en desacuerdo	15	19%
Totalmente en desacuerdo	14	18%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 22.** *Actividades asignadas causan estrés*

#### **Análisis e interpretación**

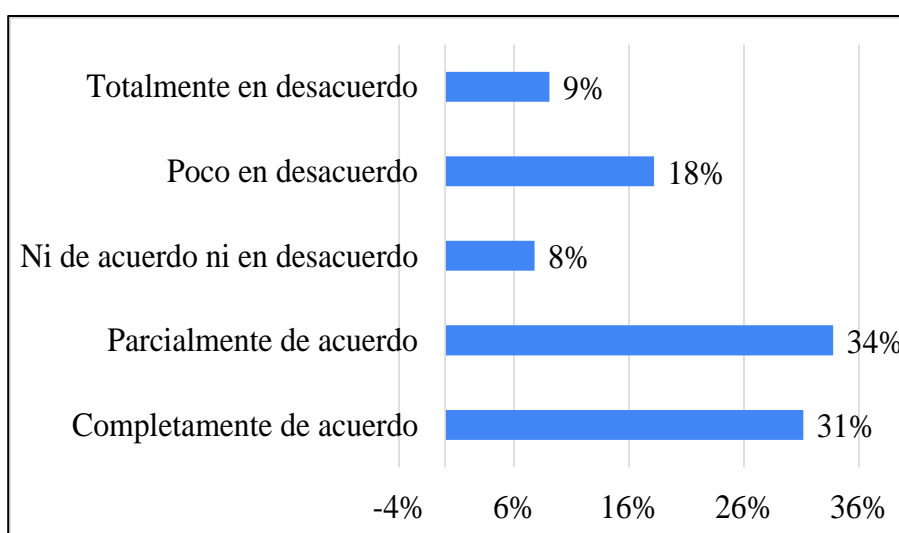
Del 100% de personas encuestadas el 26% manifiesta que está parcialmente de acuerdo que las actividades y/o responsabilidades que le fueron asignadas le causan estrés, el 22% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% está poco en desacuerdo mientras 18% está totalmente en desacuerdo. Es decir, que existe un importante grupo que manifiesta que las funciones o actividades que le corresponde desempeñar le causan fatiga o estrés, que pueden repercutir en cansancio mental, emocional o físico, que incide en el normal desenvolvimiento de sus tareas.

**Pregunta 2.** Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.

**Tabla 26.** *Suficiente tiempo para realizar todas las actividades*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	24	31%
Parcialmente de acuerdo	26	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8%
Poco en desacuerdo	14	18%
Totalmente en desacuerdo	7	9%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 23.** *Suficiente tiempo para realizar todas las actividades*

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 34% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si tiene suficiente tiempo para realizar todas las actividades que le han sido encomendadas dentro de su jornada laboral, el 31% totalmente en desacuerdo, mientras 18% está totalmente en desacuerdo. Nuevamente se aprecia un porcentaje que destaca en sus respuestas sobre la disponibilidad de tiempo adecuado para cumplir cabalmente sus responsabilidades.

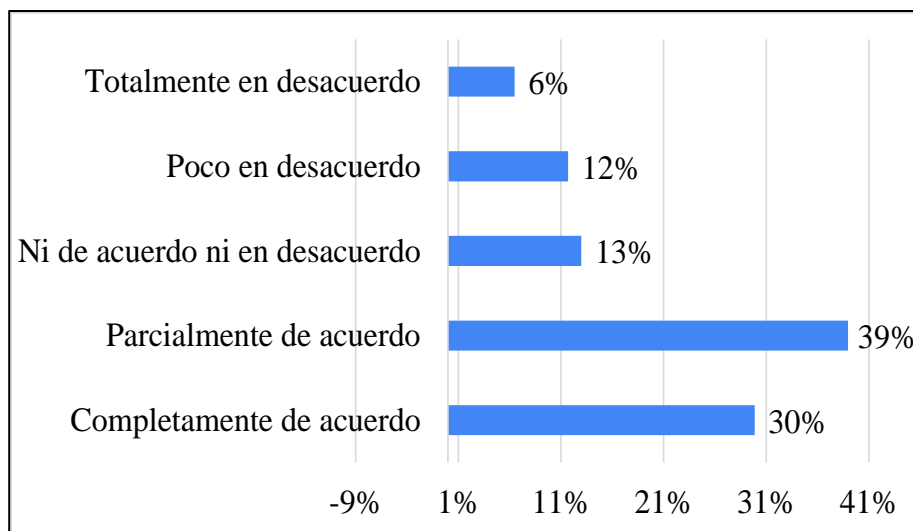


**Pregunta 3.** En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.

**Tabla 27.** Plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	30	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13%
Poco en desacuerdo	9	12%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 24.** Plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento

### Análisis e interpretación

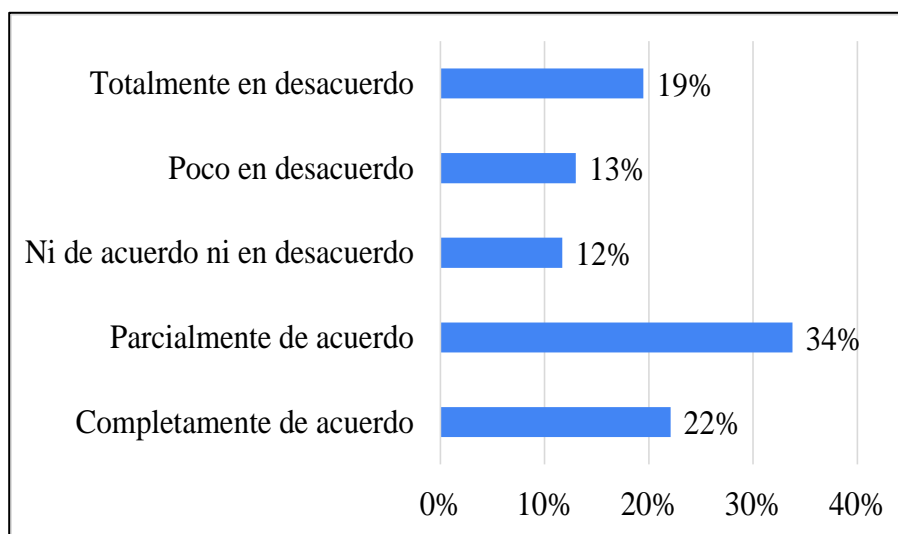
Del 100% de personas encuestadas el 39% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si en su trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas, el 30% completamente de acuerdo, mientras 13% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados revelan que no hay iniciativas de parte de la empresa para generar planes, programas, convenios, para apoyar a su personal en el desarrollo de su carrera profesional con logros académicos que contribuyan al éxito de la organización.

**Pregunta 4.** En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.

**Tabla 28.** Evaluación objetiva y periódica de las actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	17	22%
Parcialmente de acuerdo	26	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12%
Poco en desacuerdo	10	13%
Totalmente en desacuerdo	15	19%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 25.** Evaluación objetiva y periódica de las actividades

### Análisis e interpretación

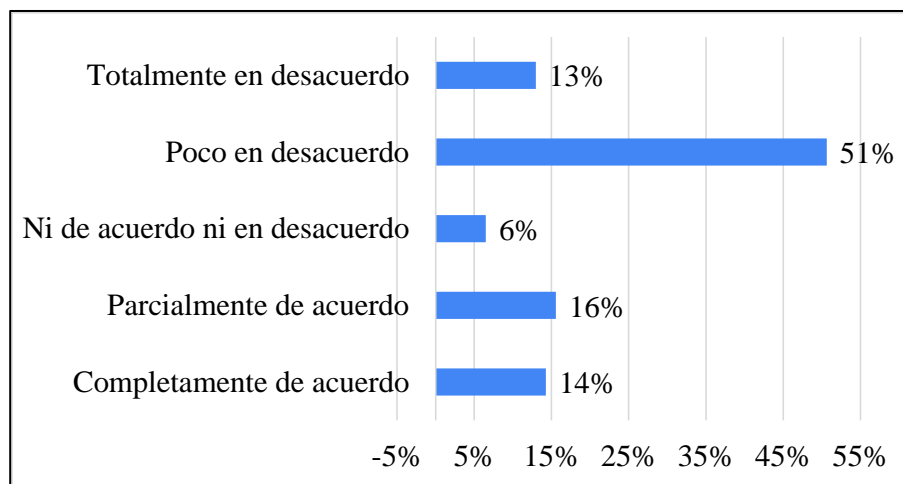
Del 100% de personas encuestadas el 34% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si en su trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realiza, el 22% completamente de acuerdo, mientras 19% está totalmente en desacuerdo. La encuesta evidencia que el personal considera que la empresa o sus directivos no ejecutan con la debida frecuencia evaluaciones del desempeño de sus colaboradores, que permitan un análisis de los resultados para la toma de decisiones objetivas que favorezcan a la organización.

**Pregunta 5.** Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo que realizo.

**Tabla 29.** *Aportar ideas para mejorar actividades y organización del trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	11	14%
Parcialmente de acuerdo	12	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6%
Poco en desacuerdo	39	51%
Totalmente en desacuerdo	10	13%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 26.** *Aportar ideas para mejorar actividades y organización del trabajo*

### **Análisis e interpretación**

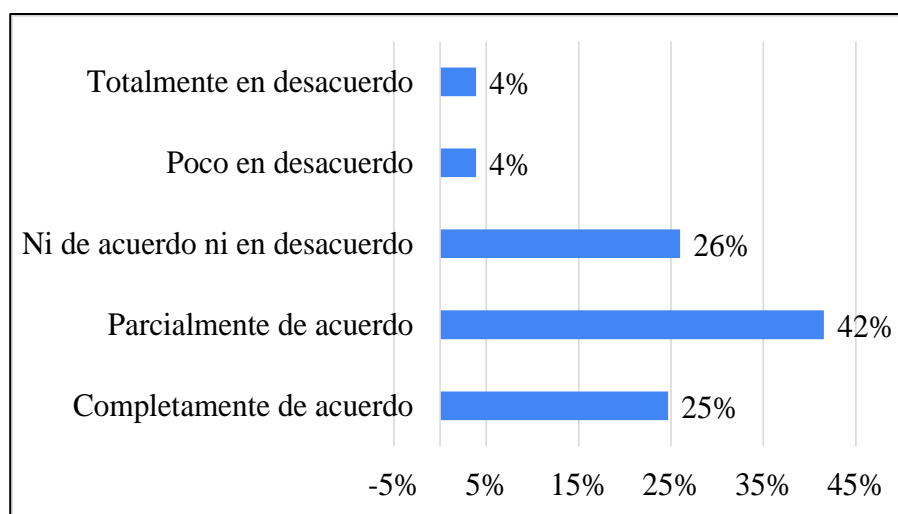
Del 100% de personas encuestadas el 51% manifiesta que está poco en desacuerdo al consultarle si se le permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo que realiza, el 16% está parcialmente de acuerdo, mientras el 14% está totalmente de acuerdo. Más de la mitad de los encuestados opina que no existe una buena apertura a propuestas, ideas de cambio y sugerencias de optimización del trabajo, pero este criterio no es compartido por todos, aunque en menor proporción hay quienes opinan que si pueden expresar sus ideas y formular sus recomendaciones de manera independiente.

**Pregunta 6.** En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.

**Tabla 30.** *Se respeta las limitaciones de personas con discapacidad*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	19	25%
Parcialmente de acuerdo	32	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	26%
Poco en desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 27.** *Se respeta las limitaciones de personas con discapacidad*

### **Análisis e interpretación**

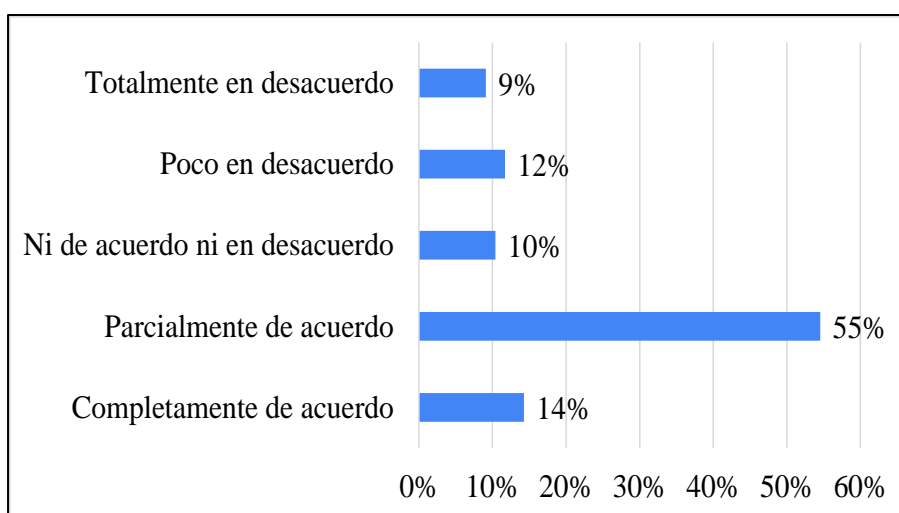
Del 100% de personas encuestadas el 42% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si en su trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas, el 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 25% está totalmente de acuerdo. Un grupo importante de encuestados cercano a la mitad considera que las personas con limitaciones son tomadas en cuenta dentro de la nómina de trabajadores sin ningún inconveniente, la condición física o de otra índole no representa un inconveniente para el desempeño de roles y labores que sí está en capacidad de realizar, en todo caso, son muy pocos quienes opinan lo contrario.

**Pregunta 7.** En mi trabajo cuento con una planificación de las actividades que debo realizar dentro de mi jornada y competencias del puesto de trabajo.

**Tabla 31.** *Planificación de las actividades*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	11	14%
Parcialmente de acuerdo	42	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10%
Poco en desacuerdo	9	12%
Totalmente en desacuerdo	7	9%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 28.** *Planificación de las actividades*

### **Análisis e interpretación**

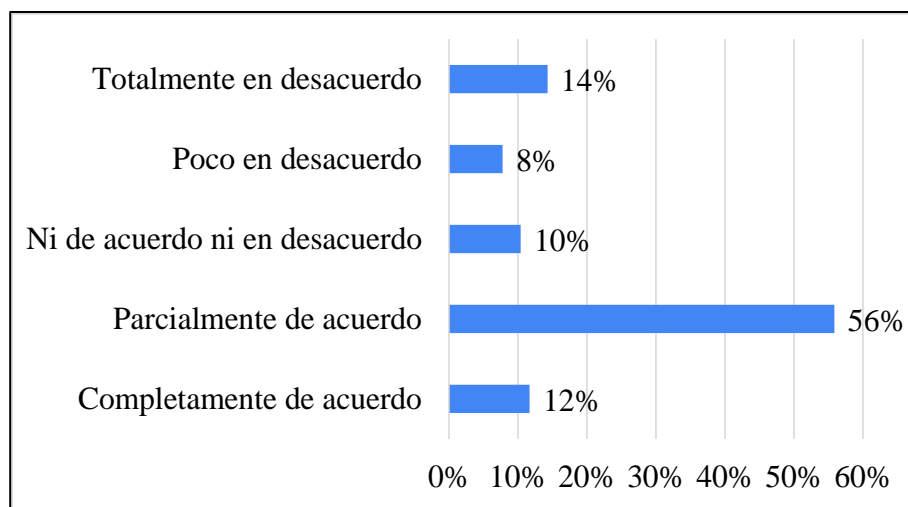
Del 100% de personas encuestadas el 55% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si en su trabajo cuenta con una planificación de las actividades que debe realizar dentro de su jornada y competencias del puesto de trabajo, el 14% está completamente de acuerdo, mientras el 12% está poco en desacuerdo. Una amplia mayoría de encuestados considera que las actividades están organizadas y planificadas con suficiente anticipación para que el personal no tenga problemas en ejecutar sus tareas, sin lugar a confusiones, duplicidad de tareas, o errores de ninguna naturaleza, aunque se debe mencionar que no es la totalidad ni tampoco un convencimiento total de ello, pues dicha seguridad en la respuesta es parcial.

**Pregunta 8.** Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.

**Tabla 32.** Horario y jornada se ajusta a expectativas y exigencias laborales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	9	12%
Parcialmente de acuerdo	43	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10%
Poco en desacuerdo	6	8%
Totalmente en desacuerdo	11	14%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 29.** Horario y jornada se ajusta a expectativas y exigencias laborales

### Análisis e interpretación

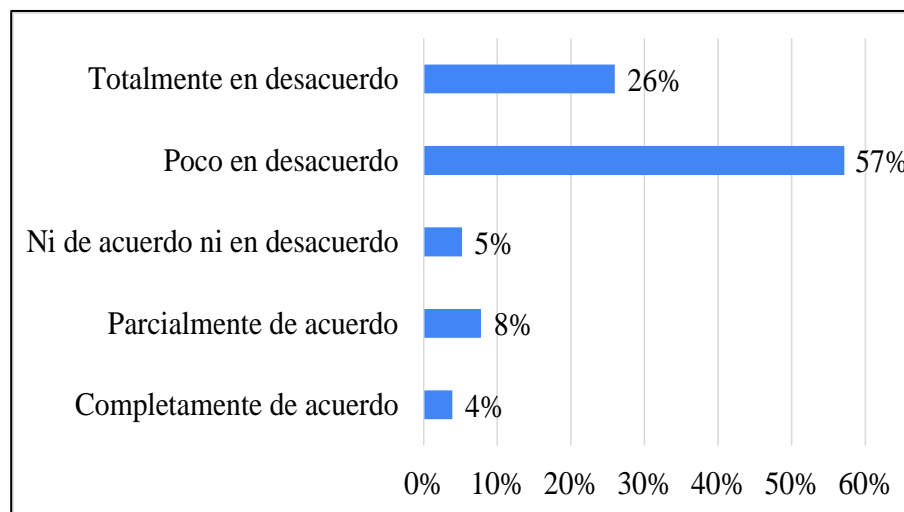
Del 100% de personas encuestadas el 56% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si tiene un horario y jornada de trabajo que se ajusta a sus expectativas y exigencias laborales, el 14% está completamente en desacuerdo, mientras el 12% está completamente de acuerdo. Pese a existir una mayoría que supera la mitad en las respuestas, quienes manifiestan que están de acuerdo ya sea parcial o totalmente, existe un grupo aunque pequeño que no está de acuerdo, por consiguiente, las aspiraciones de los encuestados en muchos casos parecen ir en concordancia con lo que ofrece la organización, que de alguna manera cubre lo que consideran esencial para cumplir con sus anhelos.

**Pregunta 9.** En mi trabajo nos informan sobre planes de seguros de trabajo.

**Tabla 33.** Planes de seguros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	4%
Parcialmente de acuerdo	6	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5%
Poco en desacuerdo	44	57%
Totalmente en desacuerdo	20	26%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 30.** Planes de seguros de trabajo

### **Análisis e interpretación**

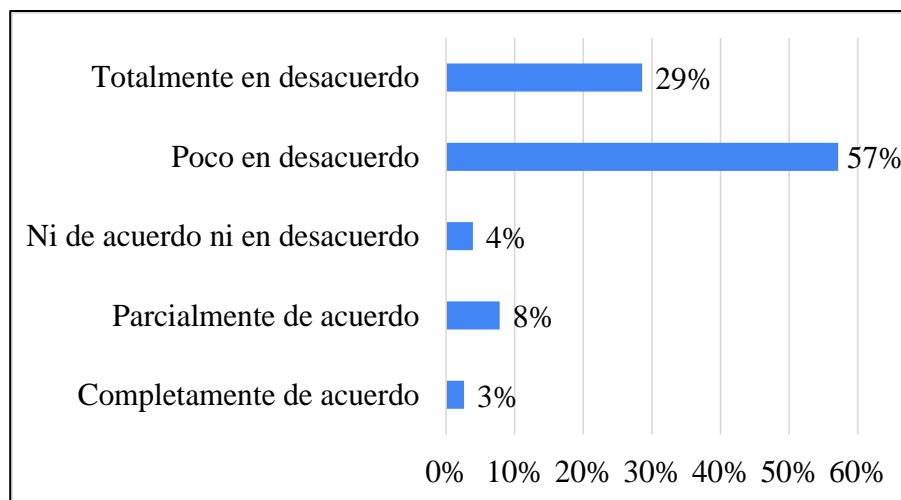
Del 100% de personas encuestadas el 57% manifiesta que está poco en desacuerdo al consultarle si en su trabajo les informan sobre planes de seguros de trabajo, mientras el 26% está totalmente en desacuerdo. Esto significa que una amplia mayoría no recibe información acerca de planes de seguros de trabajo, en caso de disponer la empresa de esta información es de entender que no sido debidamente socializada entre el personal.

**Pregunta 10.** En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.

**Tabla 34.** Planes de seguros de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	3%
Parcialmente de acuerdo	6	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
Poco en desacuerdo	44	57%
Totalmente en desacuerdo	22	29%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 31.** Planes de seguros de trabajo

### Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas el 57% manifiesta que está poco en desacuerdo al consultarle si en su trabajo tiene acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación, mientras el 29% está totalmente en desacuerdo. Nuevamente los resultados reflejan una amplia mayoría de encuestados quienes no consideran que la empresa disponga de apoyo en salud en varias áreas esenciales que requiere su personal, para muchas empresas, es suficiente con proporcionar los pagos al seguro social, sin embargo, dicha instancia no cubre todas las necesidades de los trabajadores.

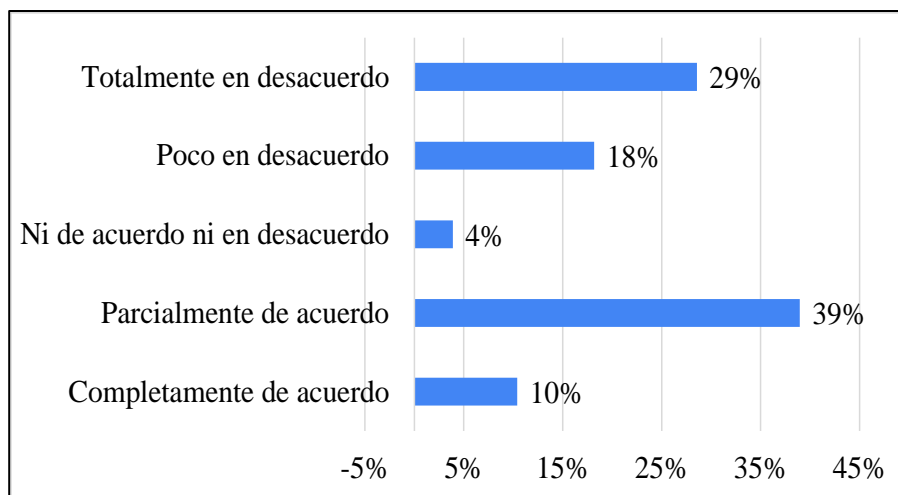


**Pregunta 11.** Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.

**Tabla 35.** Trabajo libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	8	10%
Parcialmente de acuerdo	30	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
Poco en desacuerdo	14	18%
Totalmente en desacuerdo	22	29%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 32.** Trabajo libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas

### Análisis e interpretación

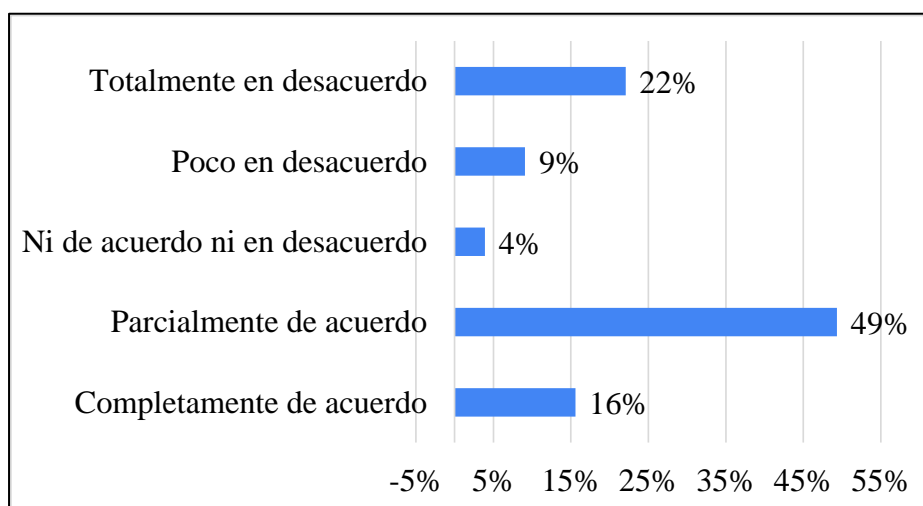
Del 100% de personas encuestadas el 39% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si considera que su trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarle daño, mientras el 29% está totalmente en desacuerdo. Los datos relevan que persiste un clima de intranquilidad al mantenerse varias situaciones que provocan malestar en los encuestados, apenas un pequeño grupo está totalmente de acuerdo con que su trabajo está libre de este tipo de amenazas.

**Pregunta 12.** Las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades.

**Tabla 36.** *Instalaciones, equipos y herramientas adecuadas para no sufrir accidentes*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	12	16%
Parcialmente de acuerdo	38	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
Poco en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	17	22%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 33.** *Instalaciones, equipos y herramientas adecuadas para no sufrir accidentes*

### **Análisis e interpretación**

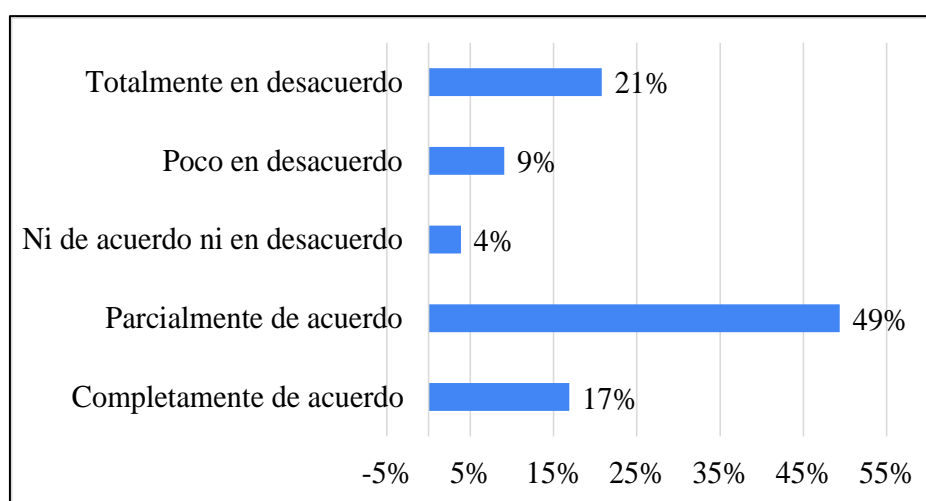
Del 100% de personas encuestadas el 49% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas que utiliza para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades, mientras el 22% está totalmente en desacuerdo. Las dos opciones de respuesta que destacan, en realidad, son opuestas, aunque existe una amplia diferencia entre ambas, no obstante, refleja que no hay una conformidad total con el uso de instrumentos de trabajo acorde al trabajo que realizan, lo que implica que están conscientes del riesgo inminente de un incidente laboral.

**Pregunta 13.** El ambiente en el cual realizo mis actividades de trabajo es el adecuado para mantener mi seguridad laboral.

**Tabla 37.** El ambiente de trabajo es adecuado para mantener la seguridad laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	13	17%
Parcialmente de acuerdo	38	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
Poco en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	16	21%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 34.** El ambiente de trabajo es adecuado para mantener la seguridad laboral

### Análisis e interpretación

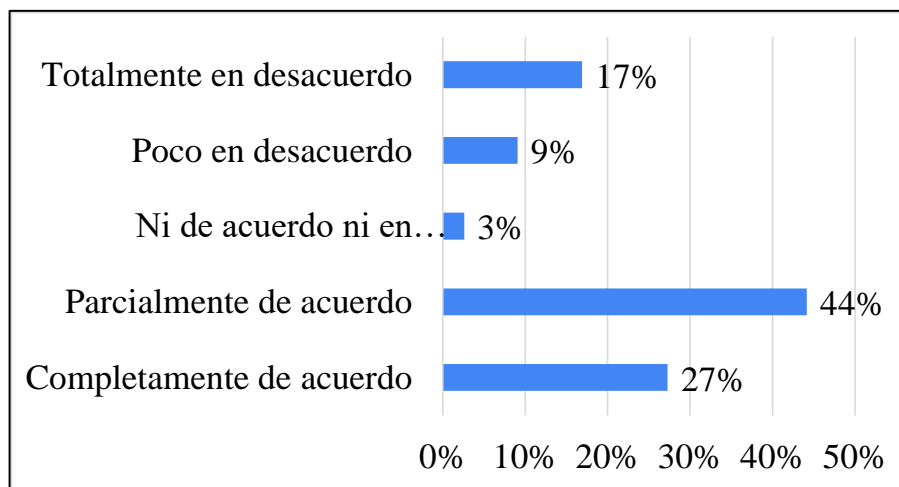
Del 100% de personas encuestadas el 49% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si el ambiente en el cual realizo mis actividades de trabajo es el adecuado para mantener mi seguridad laboral, mientras el 21% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados son coherentes y guardan armonía con la pregunta anterior, es decir, que no hay un convencimiento total de que las actividades que ejecutan sean completamente seguras.

**Pregunta 14.** Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.

**Tabla 38.** Trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	21	27%
Parcialmente de acuerdo	34	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	13	17%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 35.** Trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos

### Análisis e interpretación

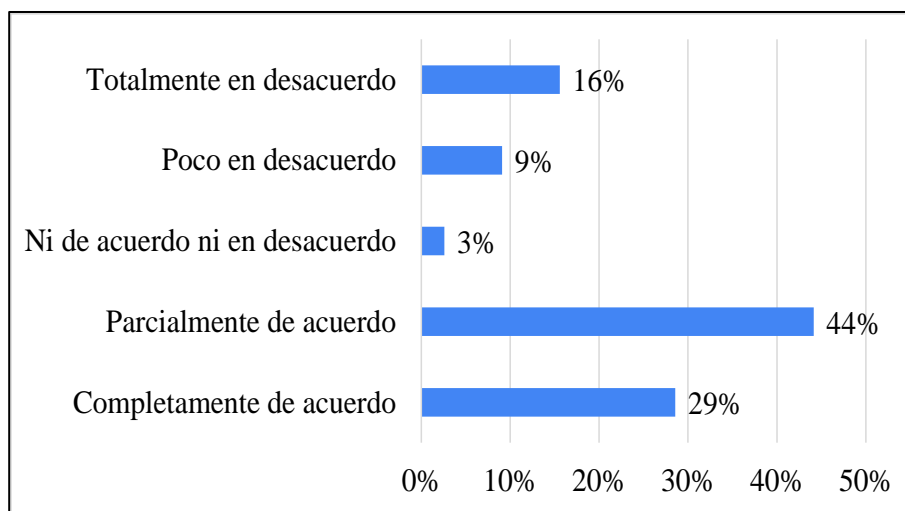
Del 100% de personas encuestadas el 44% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa, mientras el 27% está completamente de acuerdo. La mayoría considera que su trabajo contribuye a alcanzar los objetivos de la empresa, dicha contribución está ligado a la satisfacción personal en el deber cumplido.

**Pregunta 15.** Considera que en la empresa el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.

**Tabla 39.** *El personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	22	29%
Parcialmente de acuerdo	34	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	12	16%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 36.** *El personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo*

### **Análisis e interpretación**

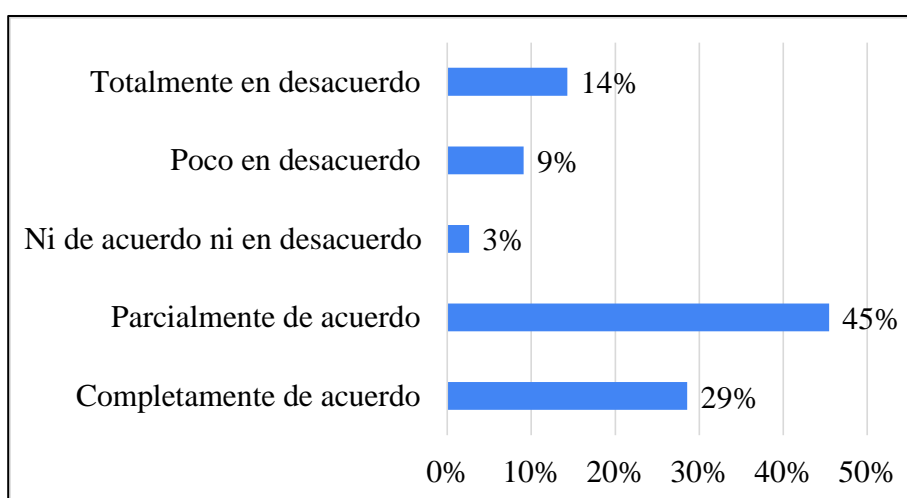
Del 100% de personas encuestadas el 44% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si considera que en la empresa el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo, mientras el 29% está completamente de acuerdo. Esto significa, que los encuestados entienden que el trabajo que realizan como equipo, refleja un compromiso y a la vez unidad, a pesar de las diferencias que en cualquier empresa u organización existen.

**Pregunta 16.** Considera que en la empresa el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.

**Tabla 40.** *El personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	22	29%
Parcialmente de acuerdo	35	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	7	9%
Totalmente en desacuerdo	11	14%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 37.** *El personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo*

### **Análisis e interpretación**

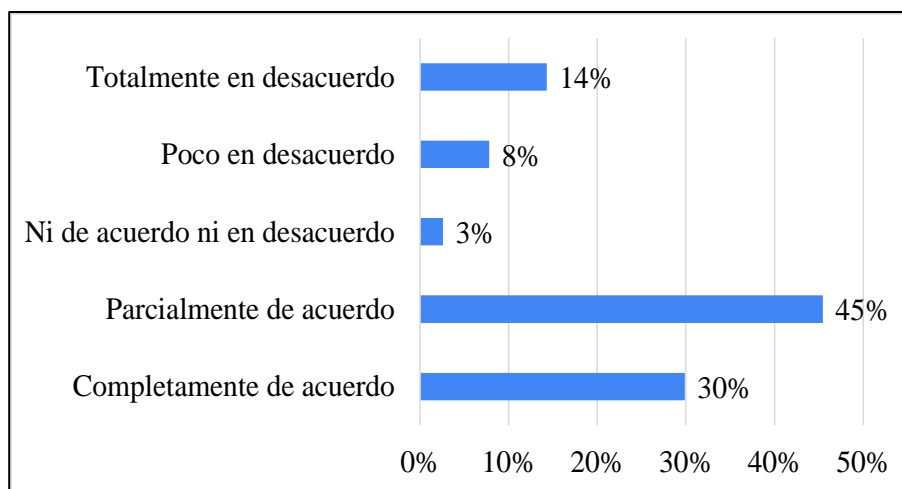
Del 100% de personas encuestadas el 45% manifiesta que está parcialmente de acuerdo que en la empresa el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo, mientras el 29% está completamente de acuerdo. Nuevamente los resultados reflejan una amplia mayoría de encuestados quienes admiten que sí hay apertura a sugerencias, opiniones, recomendaciones del personal hacia los directivos, son muy pocas las personas que indican lo contrario, es decir, que el personal que está en contacto con sus instrumentos de trabajo sabe y conoce qué paso o etapa del proceso no está siendo ejecutado de manera correcta.

**Pregunta 17.** Considera que su equipo de trabajo es efectivo.

**Tabla 41.** *Equipo de trabajo es efectivo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	35	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	6	8%
Totalmente en desacuerdo	11	14%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 38.** *Equipo de trabajo es efectivo*

### **Análisis e interpretación**

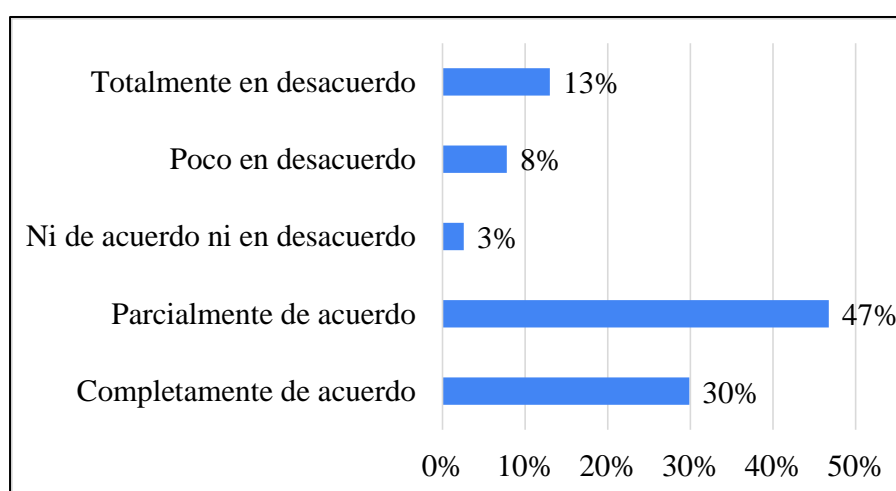
Del 100% de personas encuestadas el 45% manifiesta que está parcialmente de acuerdo que su equipo de trabajo es efectivo, mientras el 30% está completamente de acuerdo. La calificación que dan los encuestados a su equipo de trabajo es muy positiva, lo que significa, que existe unidad de criterio, un objetivo común, junto a una visión clara de lo que se quiere lograr, además de un liderazgo que ha formado un espíritu de cuerpo.

**Pregunta 18.** Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.

**Tabla 42.** *Compañeros le orientan en el desarrollo de sus competencias*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	36	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	6	8%
Totalmente en desacuerdo	10	13%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 39.** *Compañeros le orientan en el desarrollo de sus competencias*

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 47% manifiesta que está parcialmente de acuerdo que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias, mientras el 30% está completamente de acuerdo. Los resultados de las dos preguntas previas contribuyen a consolidar la opinión de los encuestados al manifestar que existe respaldo entre compañeros para desarrollar las competencias necesarias para el puesto de trabajo que conducen a la responsabilidad de un trabajo bien hecho.

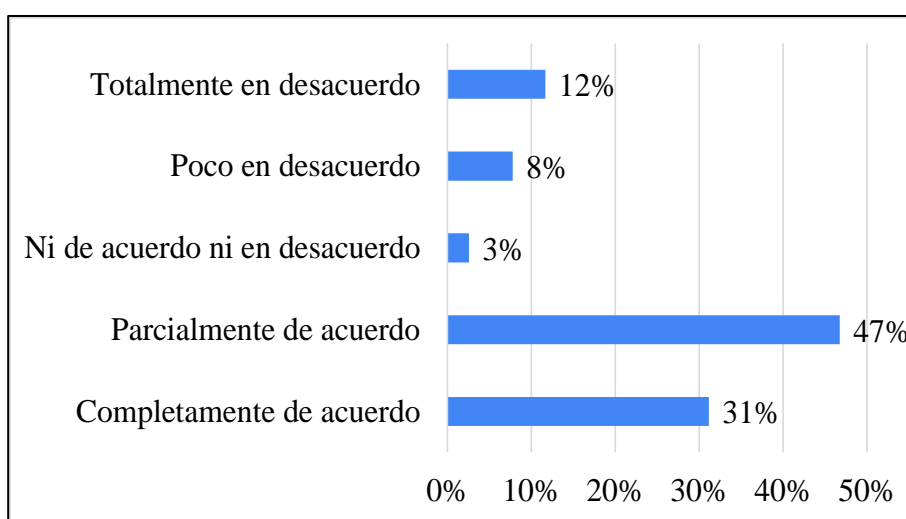


**Pregunta 19.** Considera que cuando los líderes (jefes/directivos) asignan tareas lo hacen con el ejemplo.

**Tabla 43.** Cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	24	31%
Parcialmente de acuerdo	36	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
Poco en desacuerdo	6	8%
Totalmente en desacuerdo	9	12%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 40.** Cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo

### Análisis e interpretación

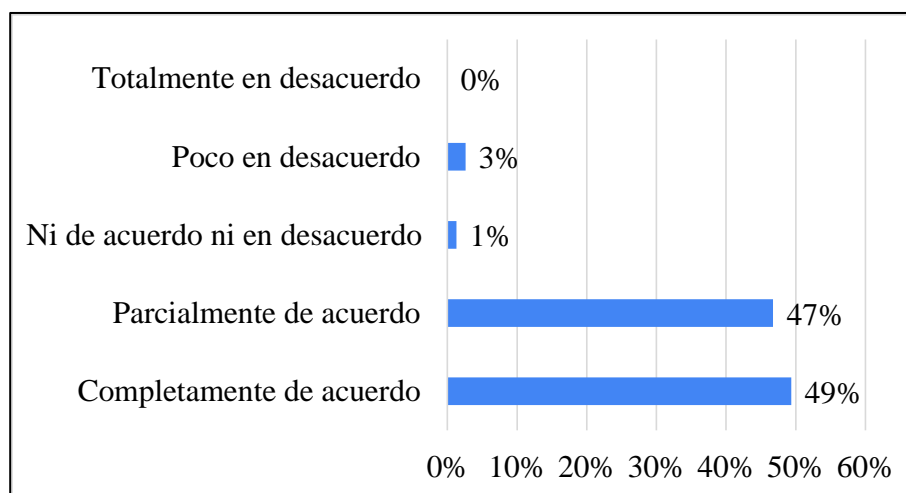
Del 100% de personas encuestadas el 47% manifiesta que está parcialmente de acuerdo que los líderes (jefes/directivos) asignan tareas lo hacen con el ejemplo, mientras el 31% está completamente de acuerdo. El respaldo de una tarea bien ejecutada por parte de los mandos superiores revela un testimonio de su compromiso con la empresa, de su conducta y actitud no solo hacia las actividades cotidianas sino para con el elemento humano que fija su mirada permanentemente en sus líderes, lo cual sin duda es imitado por sus colaboradores, esto se puede apreciar en la mayoría de las respuestas dadas.

**Pregunta 20.** Usted cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.

**Tabla 44.** *Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	38	49%
Parcialmente de acuerdo	36	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1%
Poco en desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 41.** *Cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda*

### **Análisis e interpretación**

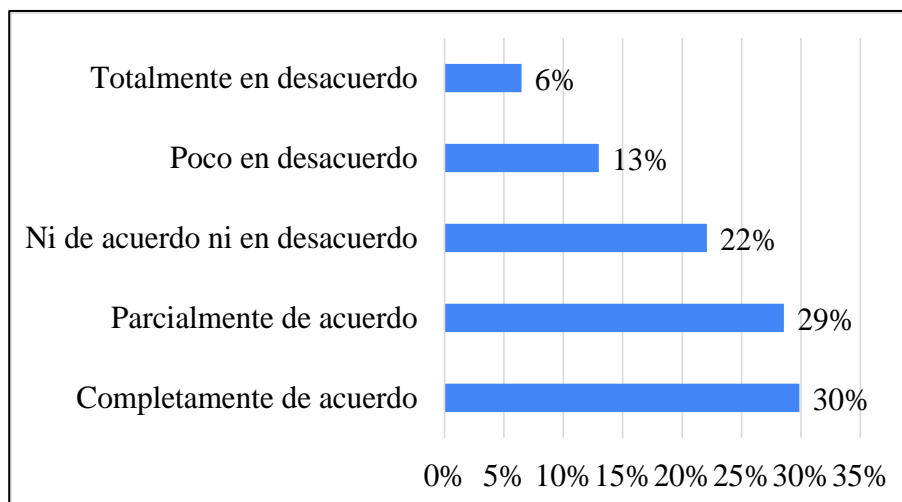
Del 100% de personas encuestadas el 49% manifiesta que está completamente de acuerdo al consultarle si cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda, mientras el 47% está parcialmente de acuerdo. La autovaloración de la calidad de su trabajo es bastante alta, opinan que su responsabilidad en la realización de las tareas es la adecuada, este aspecto es esencial y le da impulso a las aspiraciones y metas corporativas.

**Pregunta 21.** Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.

**Tabla 45.** *Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	22	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	22%
Poco en desacuerdo	10	13%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 42.** *Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo*

### **Análisis e interpretación**

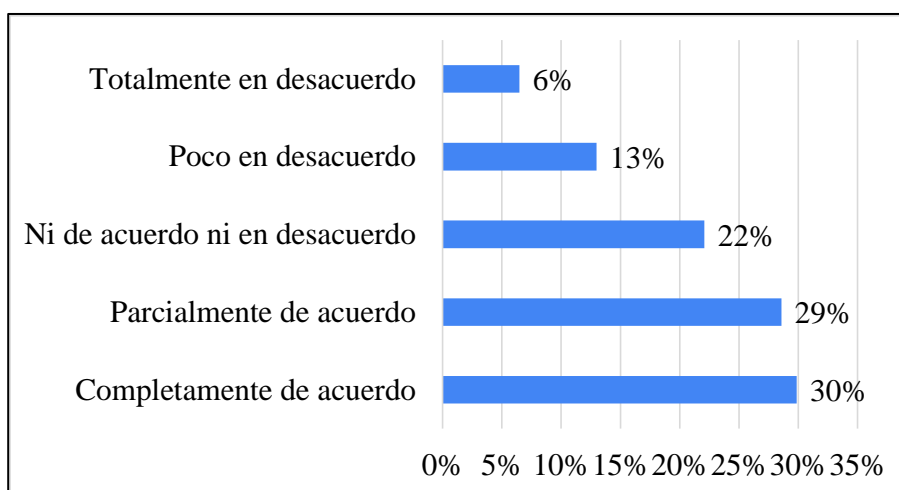
Del 100% de personas encuestadas el 30% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo, mientras el 29% está completamente de acuerdo. Los encuestados están conscientes de la calidad de trabajo que ejecuta en su área, sin embargo, también existe un grupo que no está de acuerdo, aunque es un número pequeño admiten que no están del todo conformes.

**Pregunta 22.** Está satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.

**Tabla 46.** *Está satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	22	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	22%
Poco en desacuerdo	10	13%
Totalmente en desacuerdo	5	6%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 43.** *Esté satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda*

### **Análisis e interpretación**

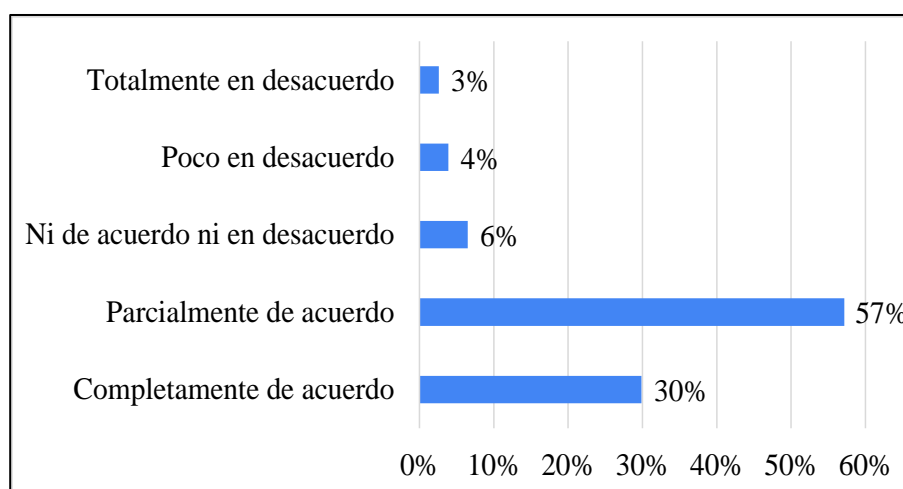
Del 100% de personas encuestadas el 30% manifiesta que está completamente de acuerdo con el respeto que el jefe inmediato le brinda, mientras el 29% está parcialmente de acuerdo. Si bien existe una mayoría que considera sus jefes dan muestras de respeto a sus colaboradores, también hay quienes no deciden su opinión y otras personas que revelan su inconformidad, en cuyo caso, se puede entender que el estilo de liderazgo no todos lo ven o lo asumen de la misma manera.

**Pregunta 23.** La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.

**Tabla 47.** La distribución física del área de trabajo facilita las labores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	23	30%
Parcialmente de acuerdo	44	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6%
Poco en desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)



**Gráfico 44.** La distribución física del área de trabajo facilita las labores

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de personas encuestadas el 57% manifiesta que está parcialmente de acuerdo al consultarle si la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores, mientras el 30% está completamente de acuerdo. Una sorprendente mayoría opina que su área de trabajo es adecuado y permite cumplir con sus responsabilidades de forma apropiada, lo que significa que el área, los materiales, equipos, herramientas, etc. son suficientes y contribuyen a completar las tareas.

#### 4.4 Validez y confiabilidad del instrumento

##### 4.4.1 Validez y confiabilidad estadística del instrumento

La validez y confiabilidad estadística del instrumento pasa por el análisis para generar un patrón de respuesta con el Alfa de Cronbach, la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin KMO y finalmente, el cálculo de las comunalidades, para cuantificar las características y determinar su aptitud para ser aplicado, todo este proceso se describe en detalle a continuación:

*Tabla 48. Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	23

Fuente: Encuesta – Armas (2022)

La confiabilidad denominada  $\alpha$ (alfa) Cronbach, cuyo valor fue de 0,909 permite medir la consistencia interna con la prueba del instrumento y su número de elementos, el cual se ajusta para la ejecución de la presente investigación, lo que determina que sus elementos son aplicables en el contexto para el cual fue previsto y con los individuos a quienes está dirigido.

*Tabla 49. KMO y prueba de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	,812
Chi-cuadrado aproximado	995,685
Prueba de esfericidad de Bartlett gl	253
Sig.	,000

Fuente: Encuesta – Armas (2022)

La validez de contenido se realizó a través de tres expertos en el tema de estudio, validez interna la obtención los coeficientes de las pruebas llamadas Kaiser Meyer Olkin (KMO) que fue igual a 0,8 y de esfericidad de Bartlett que presentó un nivel de significancia  $p < 0,001$ . Para la validez de los ítems se realizó el cálculo de las comunalidades que están dentro del rango  $> 0,04$  por lo que se han validado. Lo cual, implica que el instrumento guarda consistencia en cada uno de los elementos que constituyen sus componentes internos, pues, cumple con todas las condiciones para su correspondiente aplicación, con las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

**Tabla 50. Comunalidades**

	Inicial	Extracción
FRP_CRT1	1,000	,801
FRP_CRT2	1,000	,574
FRP_DC3	1,000	,717
FRP_DC4	1,000	,784
FRP_MAC5	1,000	,654
FRP_ODT6	1,000	,760
FRP_ODT7	1,000	,725
FRP_R8	1,000	,652
FRP_R9	1,000	,737
FRP_SA10	1,000	,628
FRP_OPI11	1,000	,582
FRP_OPI12	1,000	,717
FRP_OPI13	1,000	,827
DL_TE14	1,000	,817
DL_AC15	1,000	,780
DL_AI16	1,000	,706
DL_ET17	1,000	,846
DL_CO18	1,000	,676
DL_LE19	1,000	,661
DL_RT20	1,000	,640
DL_ST21	1,000	,826
DL_RJ22	1,000	,721
DL_DF23	1,000	,711

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)

El análisis estadístico de comunalidades muestra que los factores son representativos cuando a cada elemento del cuestionario se le asignan los valores correspondientes, y los aspectos comunes representan el margen mínimo de variación con valores cercanos a 1, por lo que un grupo de las partes importantes del cuestionario es adecuado para su aplicación.

#### 4.4.2 Validez por la modalidad de expertos

El proceso de validación dio como resultado favorable (Tabla 2), de tal forma que se cumple con todos los criterios técnicos para ser aplicado con las personas que integran la muestra.

**Tabla 51. Validación del cuestionario por los expertos**

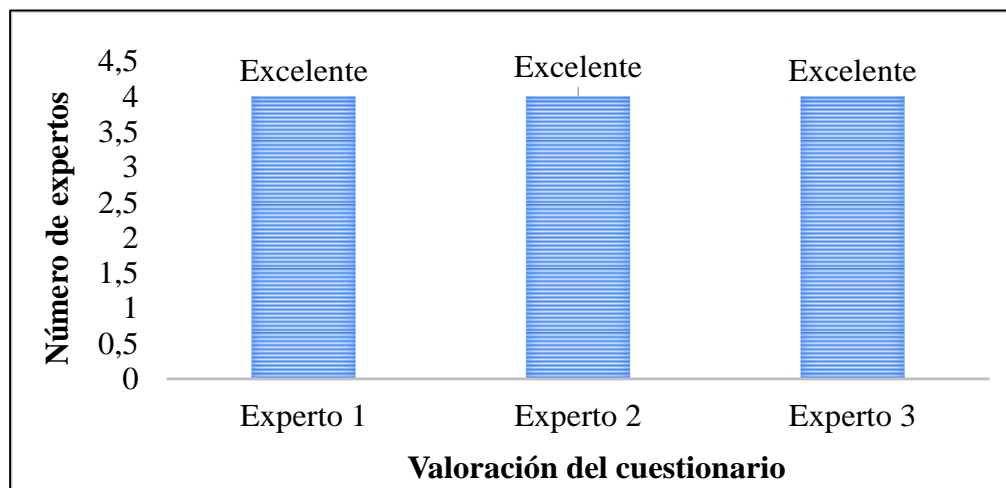
Número de expertos	Cargo	Nombre y apellido	Resultado
Experto 1	Docente UTA	Ing. María Dolores Guamán Guevara Mg.	Excelente
Experto 2	Docente UTA	Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.	Excelente
Experto 3	Docente UTA	Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez Mg.	Excelente

**Fuente.** Elaboración propia

Para la presente investigación, el cuestionario o constructo validado está compuesto por siete dimensiones relacionadas con la variable independiente de factores de riesgo psicosocial y la variable dependiente de desempeño laboral. El número total de ítems evaluados en todas las dimensiones fue de 26. Los expertos tienen cuatro opciones para consignar su valoración:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

En esta primera parte se presenta los resultados obtenidos al validar por la modalidad de expertos, la herramienta de recolección de datos fue revisada en cada una de sus elementos para ser utilizada en la muestra de estudio seleccionada. La encuesta se realizó en base a una escala tipo Likert, evaluada y aprobada por expertos en los factores o componentes de: riesgo psicosocial y el desempeño laboral, como variables del tema de investigación en el personal que integran las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato, por lo que los resultados de los expertos son los siguientes:



*Gráfico 45. Valoración del cuestionario por expertos*

El diagrama 1 contiene un resumen de la evaluación experta del cuestionario aplicado al personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio. Tres expertos evaluaron cada pregunta siguiendo un criterio de: excelente, bueno, regular y deficiente del instrumento estructurado. Los tres validadores consignaron una valoración de



‘excelente’ al instrumento para cada uno de sus elementos y recomendaron su consecuente aplicación a la muestra poblacional que integra el estudio, por lo tanto, la investigadora continuó aplicando el cuestionario, de quienes se obtiene la siguiente información:

#### 4.5 Prueba de normalidad

**H<sub>0</sub>**: el desempeño laboral del personal no sigue una distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: el desempeño laboral del personal sí sigue una distribución normal.

**Tabla 52.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores de riesgo psicosocial	,254	77	,005	,830	77	,005
Desempeño laboral	,269	77	,002	,795	77	,002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)

Para encontrar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogrov – Smirnov, la cual indica que los datos son normales porque la significancia es menor a 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

#### 4.6 Prueba de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis de la presente investigación se aplicó el modelo estadígrafo estadístico coeficiente de correlación de Pearson. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución e interpretación.

**H<sub>0</sub>**: el desempeño laboral del personal no sigue una distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: el desempeño laboral del personal sí sigue una distribución normal.

**Tabla 53.** Correlaciones

		Factores de riesgo psicosocial	Desempeño laboral
Factores de riesgo psicosocial	Correlación de Pearson	1	-,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	77	77
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	77	77

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta – Armas (2022)

Las variables de estudio factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral alcanzan una correlación significativa inversa, en donde el valor de Pearson es de -0,788 para una población de 77 personas, con una significancia de 0,000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### **4.7 Implicancia**

El desarrollo del estudio incluyó la consideración de los aspectos éticos y bioéticos como los principios esenciales de respeto a la igualdad y la autonomía establecidos para configurar las relaciones de los individuos con el enfoque de la justicia y la caridad como punto de partida esencial de la responsabilidad, la información obtenida de la aplicación de la herramienta de recolección de datos de manera ética y moral, es decir, con la participación las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato, la información proporcionada es utilizada sin amenazar su integridad.

#### **4.8. Futura investigación**

Como futuras líneas de investigación, se resumen los aspectos que habría sido potencialmente interesante desarrollar en trabajos complementarios y que deberían ser analizados en un futuro próximo, porque su alcance supera lo inicialmente previsto. Además, como se mencionó anteriormente, cada nuevo análisis de las ideas presentadas aquí puede ser una fuente de nuevas interpretaciones o soluciones a varios problemas hasta ahora no abordados.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- La teoría de las variables del factor de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal en las empresas, revela la importancia de generar un diagnóstico del Pulso de Comercio local y sus aspectos generales que han incidido en el desarrollo económico. El estudio de los factores psicosociales destaca el énfasis en el individuo y sus características con respecto a las acciones que desarrolla en su lugar de trabajo; estas dos condiciones, inciden en su desempeño laboral, de acuerdo con su eficiencia que pueden ser adecuada proveyendo una amplia ventaja competitiva o perjudicar a la empresa en su progreso corporativo.
- En el análisis del pulso del comercio post Covid del personal en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato, se evidencia que la situación del país después de la pandemia fue peor en la actividad comercial y en el nivel de inseguridad, así mismo, el clima de inseguridad parece ser desalentador al mirar la situación por las diversas modalidades de delitos de las personas que han sido víctimas, no obstante, el optimismo es muy bueno respecto de la recuperación comercial; las empresas buscan alternativas que generen progreso.
- La determinación de la relación entre los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral en el personal de las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio Ambato, revela que las funciones o actividades que le corresponde desempeñar le causan fatiga o estrés, además de un limitado margen de acción y control, en general persiste una escasa organización del trabajo pese a ello, no hay iniciativas de parte de la empresa para generar planes, programas, convenios, para apoyar a su personal, en definitiva, persiste un clima de intranquilidad al mantenerse varias situaciones que provocan malestar en los encuestados que afecta su desempeño laboral.

## 5.2. Recomendaciones

- Es necesario analizar con la mayor frecuencia posible la incidencia del factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral para determinar el pulso del comercio y realizar un diagnóstico que ayude a conocer el estado del sistema económico local; para ello, se debe estudiar los factores psicosociales que crean interacciones en la empresa, es decir, el contenido del trabajo y el ambiente en el que se desarrolla, la persona y sus características individuales, pues, es menester prestar atención al ambiente externo de trabajo, en el desempeño laboral, su eficiencia, ya que son fundamentales en las empresas.
- Es importante el análisis del pulso del comercio luego de grandes sucesos como una pandemia para determinar la situación, para que el personal tenga la oportunidad de opinar sobre la recuperación comercial de su empresa, entender de cerca la situación empresarial y propiciar la búsqueda de alternativas que generen progreso.
- Se sugiere, relacionar con mayor frecuencia los factores de riesgo psicosocial con el desempeño laboral en el personal de las empresas, para averiguar si las funciones o actividades que le corresponde desempeñar le causan fatiga o estrés, para alentar al nivel directivo a propiciar iniciativas de parte de la empresa que generen planes, programas, convenios, para apoyar a su personal en el desempleo laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, A., & Saldaña, C. (2017). *Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el Departamento de Obras Públicas de un ayuntamiento del sur de Jalisco - México*. Obtenido de Salud Uninorte, 33(3), 373-382: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/biblio-903661>
- Aranda, C., & Barraza, J. (2015). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit - México*. Obtenido de Salud Uninorte, 31(2), 245-254: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81742138005>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *El Crecimiento y el Desarrollo en la Globalización*. Obtenido de Revista Nueva Economía: <http://www.BCE.org.ec/files/PULSO-ECON-MICO---Octubre.pdf>
- Benavides, F., & Ruiz, C. (2020). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Obtenido de Barcelona: Masson, Revista Unipluri/versidad 14 (3), 102-113.: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n2/2539-0554-tend-19-02-00138.pdf>
- Bonache, J., & Cabrera, A. (2020). *Dirección estratégica de personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Obtenido de Madrid: Prentice Hall, Revista UNIMAR, 45, 73-87.: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Camacho, A., & Rocío, D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Obtenido de Revista Prolegómenos - Derechos y Valores - pp. 159-172, II: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Carrión, M., & Hernández, T. (2018). *Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral*. Obtenido de Revista Salud Uninorte. Salud, Barranquilla vol.34 no.3 Barranquilla Sep./Dec: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522018000300705](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000300705)
- Chávez, A. (2021). *Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática*. Obtenido de Psicumex, Vol. 11/Enero – Diciembre/e399: <https://www.scielo.org.mx/pdf/psicu/v11/2007-5936-psicu-11-e399.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Crecimiento de América Latina y el Caribe en 2021 no alcanzará a revertir los efectos adversos de la pandemia*. Obtenido de Santiago de Chile. CEPAL, Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/comunicados/crecimiento-america-latina-caribe2021-alcanzara-revertir-efectos-adversos-la-pandemia>
- Cortéz, J. (2017). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Obtenido de Siniestralidad laboral. Madrid: Tebar. 10ma. Edición: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/115/143>
- Da Fonseca, R., De Oliveira, M., & Magalhaes, L. (2018). *Interactions among stakeholders involved in return to work after sick leave due to mental disorders: a meta-ethnography*. Obtenido de Cad. Saúde Pública, noviembre; 31(11): [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Dávila, H. (2018). *Factores psicosociales laborales inmersos en el contexto de los docentes en una institución educativa estatal de San Juan de Pasto*. Obtenido de Revista TENDENCIAS Vol. XIX No. 2 - 2º Semestre: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n2/2539-0554-tend-19-02-00138.pdf>
- Egas, F. (2017). *Comercio justo o economía solidaria*. Obtenido de Revista afese, 49(29), 1- 4: <http://www.cit.org.ec/files/PULSO-ECON-MICO---Octubre.pdf>
- Erez, A., & Isen, A. (2020). *The influence of positive affect on the components of expectancy motivation*. Obtenido de Journal of Applied Psychology, 87(6), 1055-1067: doi:10.1037/0021-9010.87.6.1055
- García, Á., & Hernández. (2018). *Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral*. Obtenido de Artículo original. Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 34 (3): 705-714: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n3/2011-7531-sun-34-03-705.pdf>
- Guamán, M., Bejarano, B., & Gaibor, I. (2017). *Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador*. Obtenido de Revista Publicando, 4 No 12. (2). 711-729. ISSN 1390-9304: [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf\\_545](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf_545)

- Idrovo, A. (2003). *Estimation of the Incidence of Occupational Diseases in Colombia, 1985-2000. Estimación de la Incidencia de Enfermedades Ocupacionales en Colombia 1985-2000*. Obtenido de Revista de Salud Pública, 5(3), 263-271: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/7077/7068>
- INSHT. (2017). *Orientaciones para la gestión de los aspectos ergonómicos y psicosociales en situación de teletrabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. DT.111.1.22: <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/orientaciones-para-la-gestion-de-los-aspectos-ergonomicos-y-psicosociales-en-situaci%C3%B3n-de-teletrabajo?redirect=%2F>
- Jiménez, B. (2019). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de Medicina y seguridad del trabajo. (Internet); 57. Suplemento 1: 1-262: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R., & Pulido, J. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.* Obtenido de Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud Vol.47 No.1 enero - abril : <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4676/4873>
- Juárez, S. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Obtenido de Revista Médica del Instituto Mexicano, 9: [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf\\_545](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf_545)
- Kaplan, S. (2019). *Sinopsis de psiquiatría, Ciencias de la conducta*. Obtenido de Madrid: Waverly Hispánica: [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf\\_545](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf_545)
- Luna, E., Ramírez, E., Anaya, A., & Gisela, D. (2021). *Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática*. Obtenido de Psicumex vol.11 Hermosillo ene./dic: <https://www.scielo.org.mx/pdf/psicu/v11/2007-5936-psicu-11-e399.pdf>
- Martínez, I. (2019). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de Revista Médica de Seguridad en el

- Trabajo, 57, suplemento 1, pp. 1-262.:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Monte, P. (2019). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Obtenido de Revista Española de Salud Pública; 83: 169-173.: doi:10.3928/08910162-20100118-01
- Moreno, B. (2017). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de Medicina y Seguridad del Trabajo, vol.57 supl.1 Madrid:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Murrieta, Y. (2020). *Factores de Riesgo Psicosocial percibidos por los trabajadores y el estrés laboral*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Sonora, Maestra en Gestión Organizacional:  
<https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/ALEJANDRA%20MURRIETA%20SAAVEDRA.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo. (1998). *Los convenios fundamentales de la organización internacional del trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Heliasta S.A.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo 1*. Obtenido de Problemas oculares y visuales:  
<http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files/proteccioncivil/normatividad/Enciclopedia%20de%20salud%20y%20seguridad%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Orozco, R. (2017). *El impacto del comercio del Banano en el desarrollo del Ecuador*. Obtenido de Revista Afese, 53, 53. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 44(2), 113-133. : <https://etopia.es/datalab/el-pulso-de-la-actividad-comercial-en-la-ciudad/>
- Ortíz, Y. (2019). *Factores psicosociales del absentismo laboral en la administración pública*. Obtenido de Granada. Journal of Occupational Rehabilitation:  
<http://hdl.handle.net/10481/4424>
- Pardo, J., & López, A. (2018). *Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad*. Obtenido de Medicina y Seguridad del Trabajo, vol.64 no.250 Madrid ene./mar:



[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2018000100050](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000100050)

- Pérez, E., & González, A. (2013). *Burnout en personal de estancias infantiles y su relación con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto*. Obtenido de Revista de Educación y Desarrollo, 24: 5-12: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4676/4873>
- Rojas, R. (2017). *Los distintos modelos de valor de la mercadería, valor del producto y valor vincular*. Obtenido de Journal of Work and Organizational Psychology, 31(2), 119-128: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.03.004>
- Rovayo, M. (2020). *La importancia del comercio de servicios*. Obtenido de Ganancias asociadas al comercio de servicios: [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/04\\_wtr19\\_3\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/04_wtr19_3_s.pdf)
- Tamayo, Y. (2021). *Productos y servicios sostenibles*. Obtenido de Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 44(2), 113-133: <https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/publicaciones/UV-51.pdf>
- Urrútia, G., & Bonfil, X. (2019). *Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis*. Obtenido de Medicina Clínica, 135(11), 507-511: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Vieco, G., & Abello, R. (2019). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Obtenido de Psicología desde el Caribe, 31(2), 354-385: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de Pulso del Comercio

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Objetivo:** Trazar las tendencias de la vida económica y política de la ciudad de Ambato.

**Instrucciones:** Señor/a empresario se solicita seleccionar una de las opciones de cada pregunta.

La encuesta está programada para responderla en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Se agradece su compromiso en este proceso, cuyos datos se utilizarán para la toma de decisiones en las políticas públicas y privadas en beneficio del sector empresarial.

#### Pulso del comercio

**15.** ¿Cómo calificaría la situación económica del país? comparando la situación actual con la de hace seis meses.

- Mejor ( )  
Igual ( )  
Peor ( )  
No está seguro/a ( )

**16.** Hablando en general, de aquí a seis meses. ¿Cree que la situación económica del país estará mejor, igual o peor que ahora?

- Mejor ( )  
Igual ( )  
Peor ( )  
No está seguro/a ( )

**17.** En cuanto a la situación económica de su actividad profesional, ¿Diría usted que ahora está mejor, igual o peor que hace tres meses?

- Mejor ( )  
Igual ( )  
Peor ( )  
No está seguro/a ( )

**18.** En los próximos seis meses, ¿Cree que la situación económica de su actividad profesional estará mejor, igual o peor que ahora?

- Mejor ( )

- Igual ( )
- Peor ( )
- No está seguro/a ( )

**19.** Considerando el estado de la economía del país ¿Diría que en los próximos seis meses la demanda de servicios aumentará, seguirá igual o se reducirá?

- Aumentará ( )
- Seguirá igual ( )
- Se reducirá ( )
- No está seguro/a ( )

**48.** Situación de su negocio respecto de hace seis meses: ¿Sus ventas o facturación?

- Aumentaron ( )
- Están igual ( )
- Disminuyeron ( )
- No está seguro/a ( )

**50.** Situación de su negocio respecto de hace tres meses: ¿El número de empleados o trabajadores?

- Aumentó ( )
- Está igual ( )
- Disminuyó ( )
- No está seguro/a ( )

**56.** Cómo estimaría la situación de su negocio dentro de seis meses: ¿El número de empleados o trabajadores?

- Aumentarán ( )
- Seguirán igual ( )
- Disminuirán ( )
- No está seguro/a ( )

**83.** Exprese su opinión sobre la seguridad pública.

- Mala ( )
- Regular ( )
- Buena ( )
- Muy buena ( )
- No lo conoce ( )
- No está seguro ( )

**85.** Pensando en los últimos tres meses. ¿Cree usted que la violencia y la delincuencia han aumentado, disminuido o sigue igual?

- Ha aumentado ( )
- Ha disminuido ( )

Sigue igual ( )  
No está seguro/a ( )

**86.** ¿Ha sido su negocio víctima de un robo o intento de robo durante los últimos tres meses? Ya sea su local, oficinas, instalaciones, bodegas o vehículos

Sí, robo consumado ( )  
Sí, intento de robo ( )  
No, ninguno ( )

**87.** ¿De qué tipo fue el robo o intento de robo del que fue víctima?

Robo del local, oficinas, bodegas, etc. ( )  
Intento de robo del local, oficinas, bodegas, etc. ( )  
Intento de robo de vehículos ( )  
Robo en pequeña escala por clientes ( )  
Asalto armado al local, oficinas, bodegas, etc. ( )  
Robo de mercadería o bienes por empleados ( )  
Robo de vehículos ( )  
Ninguno ( )  
Otras ( )

**90.** ¿Ha sido su negocio o usted en su actividad profesional víctima de algún otro tipo de delito o intento de delito durante los últimos tres meses? ¿De cuál?

No, ningún otro ( )  
Entrega de moneda falsa ( )  
Daño malicioso o destrucción de bienes ( )  
Peculado (hurto por empleados de confianza) ( )  
Falsificación de documentos ( )  
Extorsión ( )  
Intento de extorsión ( )  
Agresiones a empleados o trabajadores en el local ( )  
Estafa ( )  
Ciberataque ( )  
Robo informático ( )  
Otras ( )

**92.** ¿Ha sido usted o algún empleado de su negocio, asaltado, agredido o víctima de un delito mientras se encontraba en situaciones de trabajo?

Si ( )  
No ( )  
No está seguro/a ( )  
No he tenido incidentes ( )

**93.** ¿Cuántos empleados fueron víctimas o cuántas veces fueron víctimas?

Una ( )  
Dos ( )  
Tres ( )

- Cuatro ( )
- No está seguro/a ( )
- Ninguna ( )

**94.** ¿De qué tipo de delitos fueron víctimas sus empleados en situaciones de trabajo?

- Intento de robo pequeño sin agresión (arranche) ( )
- Robo en pequeña escala sin agresión ( )
- Asalto en la calle con agresión física ( )
- Amenaza física o con armas ( )
- Estafa (cuentista, etc.) ( )
- Agresión física ( )
- Intento de asesinato ( )
- Secuestro ( )
- Ninguno ( )

**103.** Durante la época de confinamiento por Covid-19. ¿Tuvo que suspender o despedir a alguno de sus trabajadores?

- Si ( )
- No ( )

**107.** ¿En qué proporción están vacunados sus empleados?

- Todos ( )
- La gran mayoría ( )
- La mitad ( )
- Menos de la mitad ( )
- Ninguno ( )

**Anexo 2:** Encuesta de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Encuesta dirigida al personal de las Empresas afiliadas a la Cámara de Comercio**

**Tema:** “Los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal en las Empresas afiliadas a la Cámara de Comercio.”

**Objetivo:** Investigar los factores de riesgo psicosocial y la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Ambato.

**Instructivo:**

Marque con una X la respuesta que esté más próxima a su realidad.

Sus respuestas serán tratadas de forma anónima.

**Información General**

**Género**

Masculino	1
Femenino	2
Otros	3

**Edad (en años)**

Menos de 25 años	1
De 25 a 35 años	2
De 36 a 40 años	3
De 41 a 45 años	4
De 46 a 50 años	5
Más de 50 años	6

**Nivel de educación**

Primaria	1
----------	---

Secundaria	2
Tecnológico	3
Tercer nivel	4
Cuarto nivel	5

De los siguientes ítems, señale su criterio de acuerdo con la siguiente escala:

<b>Factores de riesgo psicosocial</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>Carga y ritmo de trabajo</b>						
<b>1</b>	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés	FRP_CRT1				
<b>2</b>	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	FRP_CRT2				
<b>Desarrollo de competencias</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>3</b>	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	FRP_DC3				
<b>4</b>	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	FRP_DC4				
<b>Margen de acción y control</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>5</b>	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo que realizo	FRP_MAC5				
<b>Organización del trabajo</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>6</b>	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas	FRP_ODT6				
<b>7</b>	En mi trabajo cuento con una planificación de las actividades que debo realizar dentro de mi jornada y competencias del puesto de trabajo	FRP_ODT7				

<b>Recuperación</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>8</b>	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	FRP_R8				
<b>9</b>	En mi trabajo nos informan sobre planes de seguros de trabajo	FRP_R9				
<b>Soporte y apoyo</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>10</b>	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	FRP_SA10				
<b>Otros puntos importantes</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>11</b>	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	FRP_OPI11				
<b>12</b>	Las instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	FRP_OPI12				
<b>13</b>	El ambiente en el cual realizo mis actividades de trabajo es el adecuado para mantener mi seguridad laboral	FRP_OPI13				
Resultado Global(Suma del puntaje de la variable independiente)					Puntos	
<b>Desempeño laboral</b>		<b>CDA (5)</b>	<b>PDA (4)</b>	<b>NND (3)</b>	<b>PAC (2)</b>	<b>EDA (1)</b>
<b>14</b>	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.	DL_TE14				
<b>15</b>	Considera que en la empresa el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.	DL_AC15				



16	Considera que en la empresa el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo.	DL_AI16				
17	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	DL_ET17				
18	Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias	DL_CO18				
19	Considera que cuando los líderes (jefes/directivos) asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	DL_LE19				
20	Usted cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	DL_RT20				
21	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	DL_ST21				
22	Está satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	DL_RJ22				
23	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	DL_DF23				

**Nota:** Completamente de Acuerdo, CDA (5); Parcialmente de Acuerdo, PDA (4); Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, NND (3); Poco de acuerdo, PAC (2); En desacuerdo, EDA (1).

### Anexo 3. Validación de expertos

#### Validación de la encuesta

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

#### Apreciación cualitativa:

El instrumento es aplicable.

#### Observaciones:

Ninguna

#### Validado por:



Firma: María Dolores Guamán Guevara

Lugar y fecha: Ambato, 4 agosto 2023

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

### Apreciación cualitativa:

Recomiendo la aplicación del instrumento

### Observaciones:

El instrumento cumple con los requisitos elementales para su aplicación.

### Validado por:

Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.

### FIRMA



Firmado digitalmente por:  
**SILVIA  
MELINDA  
OYAQUE MORA**

Lugar y fecha: Ambato 2 de agosto del 2022

## VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

### Apreciación cualitativa:

El cuestionario en cada pregunta es claro para el estudio, lo cual es necesario para realizar, posteriormente, el contraste estadístico.

### Observaciones:

Ninguna.

### Validado por:

Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez. Mg.

### Firma:



### Lugar y fecha:

Ambato, 1 de agosto de 2022.