

UNIVERSIDAD TÉCNICADE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERADE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

“Riesgo psicosociales y operatividad del personal”

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA:

Yadira Monserrath Jimenez Soto

TUTOR:

Dra. Mg. Silvia Altamirano

Ambato-Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular titulado **"RIESGO PSICOSOCIALES Y OPERATIVIDAD DEL PERSONAL"**, de la Srta. Yadira Monserrath Jimenez Soto egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certifico que dicho trabajo se encuentra concluido y que reúne los requisitos necesarios para ser sometido a evaluación por parte del tribunal que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ambato, 26 de Junio del 2024



Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

C.I. 1802356368

TUTOR TRABAJO TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas en el Proyecto de Investigación, presentado con el tema: **"RIESGO PSICOSOCIALES Y OPERATIVIDAD DEL PERSONAL"**, corresponden sólo a mi persona, Yadira Monserrath Jimenez Soto egresada de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato certificando que el contenido del presente trabajo investigativo es exclusivamente de mi autoría a excepción de las citas bibliográficas.

Ambato, 21 de Junio del 2024



Yadira Monserrath Jiménez Soto

C.I 0504437302

AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Trabajo de Titulación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este Trabajo de Titulación, dentro de la regulación de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 21 de Junio 2024



Yadira Monserrath Jiménez Soto

C.I 0504437302

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **"RIESGO PSICOSOCIALES Y OPERATIVIDAD DEL PERSONAL"**, elaborado por la Srta. Yadira Monserrath Jimenez Soto estudiante de la Carrera de Trabajo Social, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, ____de _____2024

Para constancia firman:

_____

Presidente

_____ _____

Miembro Miembro

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a Dios, por haberme dado salud y vida para cumplir mis objetivos, a mi abuela, mi ángel en el cielo por ser mi pilar fundamental de fuerza espiritual en cada etapa de este trabajo de investigación.

A mis amados padres Klever Jiménez y Marcela Soto con gran gratitud y amor les dedico este logro a ustedes, por ser mi ejemplo de superación, ser mis guías, haberme inculcado los mejores valores desde pequeña, mismos que me han servido a lo largo de mi vida para convertirme en una persona, humilde, educada y de bien, este logro es un reflejo de su amor y dedicación.

A mi hermano Johao Jimenez, por ser una fuente constante de inspiración y fortaleza, este logro es tanto tuyo como mío, y no podría haberlo alcanzado sin tu presencia incondicional en mi vida.

A mi pequeño sobrino Santiago Jiménez, por sacarme miles de sonrisas y ser mi más grande motivación, espero que este logro te sirva de ejemplo y te muestre que, con dedicación y esfuerzo, todos los sueños se pueden hacer realidad.

Con mucho amor a mi tía, Dianita por ser mi ejemplo siempre y brindarme sus conocimientos, ser mi fuente de inspiración desde el inicio de mi carrera.

A mi primo Sebitas, quien generosamente estuvo siempre presente y fue mucho más que un familiar durante este viaje académico.

A mi querido novio, Cristian Molina por tu incondicional apoyo, por creer en mí y estar siempre a mi lado en los momentos difíciles y de alegría, siempre estarás en mi corazón, por ser el amor de mi vida y compañero de la misma.

Con mucha alegría a mis amigos Micaela, Sarita y Mati mi negro bello, por estar desde el inicio de esta aventura hasta el final con sus palabras de aliento, con sus actos inquebrantables de fidelidad, por ser unos verdaderos amigos y regalarme los mejores recuerdos de la etapa universitaria.

A mi fiel compañero por estar siempre a mi lado, brindándome amor incondicional y compañía en los momentos más solitarios de este proceso. Tus travesuras y tu alegría han sido un bálsamo en los días difíciles, y tu presencia silenciosa me ha proporcionado consuelo y motivación.

Yadira Jiménez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de diversas maneras al cumplimiento de mi objetivo.

Mi más profundo agradecimiento a mis padres y familiares por su amor incondicional, apoyo emocional y sacrificio, que hicieron posible que llegara hasta este momento. Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por brindarme la oportunidad de formarme académica y profesionalmente en un entorno de excelencia.

Agradezco profundamente a todos los profesores y profesoras que, a lo largo de estos años, han compartido su sabiduría y pasión por el conocimiento. Sus enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi desarrollo académico y personal.

¿

Quiero reconocer especialmente a la Mg. Silvia Altamirano Altamirano por proporcionarme las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Su apoyo ha sido crucial para la culminación de este proyecto.

Yadira Jiménez

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii
DERECHOS DE AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO viii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS ix
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO 1
1.1. Antecedentes investigativos 1
Situación problemática 1
Problema Científico 5
Delimitación del problema 5
Delimitación espacial 5
Delimitación temporal 6
Línea de investigación 6
Investigaciones previas 6
Desarrollo teórico 13
1.2. Objetivos 25
Objetivo General 25
Objetivos Específicos 26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA 28
2.1. Materiales 28

2.2. Métodos.....29
Enfoque de investigación.....29
Modalidad de Investigación 29
Niveles de investigación.....30
Métodos de investigación 31
Población.....31
Muestra.....32
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 33
3.1. Análisis y discusión de los resultados.....33
Discusión de resultados 62
3.2. Verificación de hipótesis 63
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
4.1. Conclusiones 70
4.2. Recomendaciones 71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 73
Bibliografía.....73
ANEXOS.....79
Anexo 1 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Riesgos Psicosociales...79
Anexo 2 Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Riesgos Psicosociales 80
Anexo 3 Matriz de operacionalización de la variable: Riesgos psicosociales.....81
Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable: Operatividad del personal 84
Anexo 5 Ficha de Validación de instrumento de registro y recolección de información87
ANEXO 6 Cuestionario 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género 33
Tabla 2: Edad 34
Tabla 3: Estado Civil 36
Tabla 4: Instrucción 37
Tabla 5: Horarios adecuados adecuada 39
Tabla 6: Sobrecarga Laboral 40
Tabla 7: Entorno de trabajo óptimo 42
Tabla 8: Agotamiento al final de la jornada laboral 44
Tabla 9: Reconocimiento Laboral 45
Tabla 10: Oportunidades para el desarrollo profesional 47
Tabla 11: Valoración y crecimiento personal 48
Tabla 12: Estado Emocional 50
Tabla 13: Estructura y disposición de las responsabilidades 51
Tabla 14: Percepción del reconocimiento y la aprobación 53
Tabla 15: Cumplimiento de normas y expectativas 54
Tabla 16: Responsabilidad y compromiso 56
Tabla 17: Mejora continua y motivación 57
Tabla 18: Expectativas asociadas al cargo 59
Tabla 19: Actividades extracurriculares 60
Tabla 20: Frecuencia observada 64
Tabla 21: Frecuencia Esperada 66
Tabla 22: Resultado del CHI Cuadrado 68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género 34
Gráfico 2: Edad 35
Gráfico 3: Estado Civil 37
Gráfico 4: Instrucción 38
Gráfico 5: Horarios adecuados 39
Gráfico 6: Sobrecarga Laboral 41
Gráfico 7: Entorno de trabajo óptimo 43
Gráfico 8: Agotamiento al final de la jornada laboral 44
Gráfico 9: Reconocimiento Laboral 46
Gráfico 10: Oportunidades para el desarrollo profesional 47
Gráfico 11: Valoración y crecimiento personal 49
Gráfico 12: Estado Emocional 50
Gráfico 13: Estructura y disposición de las responsabilidades 52
Gráfico 14: Percepción del reconocimiento y la aprobación 53
Gráfico 15: Cumplimiento de normas y expectativas 55
Gráfico 16: Responsabilidad y compromiso 56
Gráfico 17: Mejora continua y motivación 58
Gráfico 18: Expectativas asociadas al cargo 59
Gráfico 19: Actividades extracurriculares 61

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio aborda un tema crucial debido al impacto significativo que los riesgos psicosociales pueden tener en la salud mental y emocional de los trabajadores, lo cual a su vez afecta la eficiencia y productividad organizacional. El objetivo principal de la investigación es analizar cómo los riesgos psicosociales influyen en la operatividad laboral del personal. Para alcanzar este objetivo, se desarrolló una metodología que incluye un enfoque cuantitativo, se utilizó una encuesta estructurada para recolectar datos de una muestra de 60 empleados, la cual fue diseñada específicamente para evaluar una variedad de factores psicosociales que pueden afectar la operatividad y el bienestar del personal. Los factores investigados incluyeron la sobrecarga laboral, el ambiente de trabajo, y la percepción del esfuerzo excesivo. La encuesta abarcó preguntas relacionadas con la cantidad y la intensidad de las tareas asignadas, la adecuación de los recursos disponibles para realizar el trabajo, y el nivel de apoyo recibido de colegas y superiores.

La metodología de la encuesta fue rigurosa, con preguntas diseñadas para obtener respuestas cuantitativas que proporcionaron una visión integral de los riesgos psicosociales enfrentados por los empleados. Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente para identificar patrones y correlaciones entre los distintos factores evaluados, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Los resultados resaltan la necesidad de abordar las percepciones de esfuerzo excesivo y mejorar las condiciones de trabajo para reducir los riesgos psicosociales. Entre las recomendaciones clave, se sugiere implementar programas de apoyo y bienestar laboral, así como ajustar la carga de trabajo y mejorar la comunicación entre los empleados y la gerencia para mitigar el impacto de los riesgos psicosociales y fomentar un ambiente de trabajo más saludable.

En conclusión, la investigación demuestra que los riesgos psicosociales tienen un impacto directo en la operatividad del personal, y que es fundamental implementar estrategias de gestión de riesgos psicosociales para mejorar el bienestar y rendimiento de los empleados. Esta tesis contribuye al entendimiento de la importancia de un entorno laboral saludable y proporciona recomendaciones prácticas para la mejora continua en el manejo de estos riesgos.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, operatividad del personal, sobrecarga laboral, esfuerzo excesivo, salud mental, productividad.

ABSTRACT

This study addresses a crucial issue due to the significant impact that psychosocial risks can have on the mental and emotional health of workers, which in turn affects organizational efficiency and productivity. The main objective of the research is to analyze how psychosocial risks influence the work performance of staff. To achieve this objective, a methodology was developed that includes a quantitative approach, a structured survey was used to collect data from a sample of 60 employees, which was specifically designed to evaluate a variety of psychosocial factors that can affect operation and well-being. of the staff. The factors investigated included work overload, work environment, and perception of excessive effort. The survey covered questions related to the amount and intensity of tasks assigned, the adequacy of resources available to perform the work, and the level of support received from colleagues and superiors.

The survey methodology was rigorous, with questions designed to elicit quantitative responses that provided a comprehensive view of the psychosocial risks faced by employees. The data obtained were statistically analyzed to identify patterns and correlations between the different factors evaluated, providing a solid basis for the research conclusions and recommendations.

The results highlight the need to address perceptions of excessive effort and improve working conditions to reduce psychosocial risks. Among the key recommendations, it is suggested to implement work support and well-being programs, as well as adjust the workload and improve communication between employees and management to mitigate the impact of psychosocial risks and promote a healthier work environment.

In conclusion, the research demonstrates that psychosocial risks have a direct impact on staff operations, and that it is essential to implement psychosocial risk management strategies to improve employee well-being and performance. This thesis contributes to the understanding of the importance of a healthy work environment and provides practical recommendations for continuous improvement in the management of these risks.

Keywords: Psychosocial risks, staff performance, work overload, excessive effort, mental health, productivity.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Situación problemática

La evaluación de la problemática relacionada con los riesgos psicosociales y el funcionamiento del personal implica considerar diversos aspectos que inciden tanto en el bienestar de los trabajadores como en su desempeño laboral y la eficacia organizacional. En un principio, los riesgos psicosociales, tales como el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, la carencia de apoyo social, el acoso laboral y la falta de control sobre las tareas, pueden tener repercusiones negativas en la salud mental y emocional del personal. Estos elementos pueden propiciar situaciones como el cansancio extremo, la ansiedad, la tristeza y el descontento laboral, lo cual a su vez puede mermar la capacidad de los empleados para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades.

Por otro lado, la operatividad del personal se describe a la capacidad de los trabajadores para llevar a cabo con eficiencia sus tareas y responsabilidades que han sido asignadas. Cuando los trabajadores perciben riesgos psicosociales, el rendimiento en sus actividades puede disminuir debido a la pérdida de concentración, la falta de motivación, la reducción en la calidad del trabajo y la disminución de la productividad. Además, los conflictos interpersonales y la falta de colaboración entre los miembros del equipo pueden obstaculizar la eficacia para realizar tareas y el logro de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la situación problemática radica en la relación que predomina de los riesgos psicosociales y la operatividad del personal. Los riesgos psicosociales pueden afectar negativamente la operatividad del personal al comprometer la salud mental y emocional de los trabajadores, mientras que una baja operatividad del personal puede acrecentar la vulnerabilidad de los empleados a los riesgos psicosociales al forjar un ambiente laboral estresante y poco saludable.

Contextualización

Macro

A nivel mundial, especialmente en América Latina, los riesgos psicosociales representan una gran amenaza para la capacidad de las empresas de mantener en el tiempo estándares de eficiencia y eficacia que permitan un desarrollo socioeconómico estable y sostenible, y el desempeño de sus empleados. la razón principal por la que no es posible. Sin embargo, surgen ciertos desacuerdos que afectan el desempeño, tales como, la rotación de

personal, estrés laboral y el llamado burnout (Páez & Santamaría, 2020). Estos cambios tienen un impacto negativo en las personas y su entorno, se reflejan en una reducción de la calidad de vida e incluso pueden provocar enfermedades profesionales. Por el contrario, la gestión y el seguimiento de los riesgos psicosociales pueden conducir a reducir la presencia de riesgos, y la prevención puede mejorar significativamente el desempeño laboral.

Según Chumpén (2024) en los últimos años, este fenómeno se ha agravado en todo el mundo y se ha convertido en una cuestión laboral y social de igual jerarquía que otros riesgos como los ergonómicos, biológicos y mecánicos. La limitada capacidad de respuesta de los modelos actuales de comportamiento organizacional no sólo nos permite comprender adecuadamente este fenómeno, sino que también permite intervenir eficientemente en las organizaciones que existen en el mundo.

Sumándose a las estadísticas mundiales sobre estrés y riesgos psicosociales divulgadas por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, entre el 50% y el 60% de todos los días laborales perdidos pueden atribuirse al estrés relacionado con el trabajo. En una encuesta europea reciente realizada por EU-OSHA, las causas más comunes de estrés relacionado con el trabajo fueron la reestructuración en el entorno laboral (72% de los encuestados), las largas jornadas laborales o la carga de trabajo excesiva (66%) y concebirse amenazado o acosado en el trabajo (59%).

La misma encuesta reveló que aproximadamente 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se gestiona de forma adecuada en su lugar de trabajo. Por lo frecuente, las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas. Según datos de EUROSTAT, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental. Por lo expuesto anteriormente, las estadísticas mundiales corroboran la existencia de los riesgos psicosociales en el mundo, los cuales afectan directamente al desempeño laboral causando deserción laboral y grandes pérdidas económicas inclusive sanciones por incumplimiento de la norma con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales causada por dicho factor.

La Organización Mundial de la Salud señala que los entornos laborales deficientes, caracterizados por discriminación, desigualdad, cargas de trabajo excesivas, insuficie nte control del trabajo y falta de seguridad laboral, representan un alto riesgo para la salud mental. Un estudio de 2019 indicó que el 15% de los adultos en edad de trabajar padecían trastornos mentales graves, lo que refleja una preocupación global, especialmente considerando que

muchos de estos casos podrían evitarse (Martínez Pérez, 2020).

Desde una perspectiva de productividad, se estima que cada año se pierden 12 millones de días laborales debido a la depresión y la ansiedad, lo que resulta en una pérdida de mil millones de dólares (Villar, 2019). Existen estrategias efectivas y específicas que pueden prevenir riesgos para la salud mental en el ámbito laboral. Es fundamental priorizar estas acciones, enfocándose en fomentar el bienestar mental en el trabajo y brindar apoyo a los empleados que enfrentan trastornos mentales.

Para mejorar la salud mental en el trabajo, la OMS ha creado el proyecto Estrategia Mundial sobre Salud, Medio Ambiente y Cambio Climático y el Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2013-2030 (Morales & Hidalgo, 2018). Estos planes abordan principios, objetivos y estrategias clave para promover una buena salud mental en el entorno laboral. Se enfoca en responder a los determinantes sociales de la salud mental, como las condiciones de vida y de trabajo, la reducción de la estigmatización y la discriminación, y el aumento del acceso a una atención basada en evidencias mediante el desarrollo de servicios de salud.

Meso

A nivel del Ecuador se observa la incursión de profesionales en la investigación de los riesgos psicosociales con respecto al desempeño laboral tanto en empresas públicas como privadas debido a que el Gobierno ha impulsado la estricta aplicación de normativa tanto nacional como internacional a fin de implantar medidas tendientes a la reducción de riesgos dentro de los cuales a los 3 a los profesionales de Psicología Industrial se les asigna un rol central en la evaluación de estos riesgos y en la determinación de su impacto en el rendimiento laboral.

Importantes establecimientos del estado se han involucrado en este ámbito de gestión como lo son el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) quienes han trazado normativa para la gestión determinada de los riesgos en la que se incluyen los psicosociales (Soliz, 2022).

Las instituciones mencionadas desarrollaron un acuerdo ministerial llamado Instructivo para la Implementación del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Este acuerdo establece un sistema de auto auditorías que verifica el cumplimiento técnico y legal de la gestión preventiva, incluyendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Se realizó un estudio sobre los riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas. La muestra se seleccionó a partir del Directorio de Empresas del Instituto Nacional de Estadísticas

y Censos. Se encuestaron 3,225 trabajadores, de los cuales el 68.2% eran hombres y el 31.8% mujeres, con una edad promedio de 35.4 años (D.E. 9.6). La mayoría de los participantes (70%, n=2,268) tenían entre 25 y 43 años y contaban con estudios de bachillerato o superiores.

Los resultados del estudio indican que el 15.21% de los trabajadores están insatisfec hos con su empleo debido a la gran cantidad de horas de trabajo, el 8.91% por la excesiva carga de trabajo en horarios normales, el 14.88% por las actividades o tareas que realizan, el 2.56% por el ambiente laboral desfavorable (incluyendo malas relaciones con compañeros o jefes), y el 69.98% por las limitadas oportunidades de progreso. Además, el 28.24% no ha sido informado sobre los riesgos asociados a su trabajo y el 40.34% no ha recibido capacitación para prevenir accidentes y minimizar riesgos (Martinez, 2018).

En la empresa Zelina, se ha observado que el personal del área comercial no cuenta con un proceso adecuado de adaptación y enfrenta una falta de personal. La carga de trabajo es la principal causa de insatisfacción y posibles renuncias, y las largas jornadas laborales afectan el entorno familiar. Los efectos ocupacionales de los factores psicosociales en los trabajadores del área comercial incluyen disminución de la productividad, estrés, fatiga, una menor calidad de vida, incapacidades temporales, incumplimiento de metas departamentales, aumento de costos económicos y relaciones familiares deterioradas por el exceso de tiempo dedicado al trabajo.

Se ha determinado que la mala gestión, la falta de coordinación y el incremento de actividades tanto rutinarias como no rutinarias aumentan el estrés laboral. El escaso tiempo de descanso del personal afecta negativamente las relaciones entre compañeros y con los clientes externos. Realizar actividades no relacionadas con el puesto de trabajo perjudica el desarrollo de las tareas dentro de la empresa, provocando retrasos en las actividades comerciales. Además, la falta de pagos mensuales en el tiempo establecido genera un mayor malestar entre el personal.

Se ha comunicado a la alta gerencia la necesidad de implementar cambios y mejoras en los procesos laborales, la organización del tiempo de trabajo, las jornadas adecuadas, el pago puntual de salarios y otras solicitudes pertinentes. Sin embargo, debido al proceso de crecimiento empresarial, aún no se han definido todos los aspectos necesarios para garantizar una mejora continua en el bienestar del personal.

Micro

En la ciudad de Latacunga dentro de las áreas administrativas los factores de riesgos

son considerablemente una debilidad en el desarrollo del talento humano se ve afectado por la falta de planes formales para el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto ha llevado a situaciones donde hay personal sobrecalificado en roles que no requieren tal nivel de formación, o viceversa, profesionales con calificaciones limitadas ocupando posiciones jerárquicas superiores. Las distintas actividades establecidas de una manera inequitativa han ocasionado sobrecarga de trabajo en distintos puestos y por consiguiente la inconformidad de colaboradores que se les acumula su labor diaria provocando envidia en quienes no se les establece el suficiente trabajo.

El desempeño de los empleados es fundamental para el desarrollo de la efectividad y el éxito organizacional. Por ello, los gerentes de recursos humanos están profundamente interesados en aspectos que no solo permitan medirlo, sino también mejorarlos.

En el desempeño se refiere a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden medirse en términos de competencias individuales y contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de diversas características que a menudo se manifiestan a través de la conducta. Según Robbins (2024), el desempeño está vinculado con la capacidad de coordinar y organizar actividades que, al integrarse, moldean el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Problema Científico

En esta investigación se planteó la siguiente interrogante

¿De qué manera incide los riesgos psicosociales en la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga?

Delimitación del problema

Campo: Laboral

Área: Trabajo Social

Aspecto: Influencia de los riesgos psicosociales en la operatividad laboral del personal

Delimitación espacial: El presente trabajo de investigación se realizará en el Patronato Municipal de Latacunga

Delimitación temporal: El trabajo investigativo se llevará a cabo en el periodo marzo 2024 – Agosto 2024.

Línea de investigación

Patrones de comportamientos social

Investigaciones previas

Según (Ordonez-García et al., 2023) una de las áreas de interés en la investigación de riesgos psicosociales es su relación con la operatividad del personal. Estudios previos han confirmado que los trabajadores expuestos a agudos niveles de riesgos psicosociales pueden experimentar una disminución en su rendimiento laboral y un aumento en el ausentismo y la rotación laboral

Para (Uris, 2018), en su trabajo de investigación titulado "La prevención de riesgos psicosociales" se enfoca en analizar los riesgos psicosociales más relevantes en el ámbito laboral, con el objetivo de comprender sus implicaciones para la salud de los trabajadores y destacar la importancia de una prevención efectiva. El autor adopta una metodología mixta, así como una revisión detallada de una amplia gama de fuentes bibliográficas y técnicas. Además, menciona que se llevó a cabo visitas a centros especializados y organizaciones pertinentes para obtener una comprensión completa de la realidad de estos riesgos. Los hallazgos del estudio revelan la complejidad y gravedad de los riesgos psicosociales, así como la necesidad urgente de una investigación continua y actualizada para abordar eficazmente este problema. Se destaca la importancia de profundizar en el conocimiento de estos riesgos y de implementar medidas preventivas para mitigar sus impactos negativos en la salud laboral. En resumen, este trabajo contribuye significativamente al entendimiento de los riesgos psicosociales.

Para (Céspedes, 2018) en su trabajo de investigación con el título "Riesgos psicosociales, salud y autoeficacia en trabajadores de la sanidad pública", se enfoca en comprender ciertas condiciones de salud que afectan a los profesionales dentro del sistema de salud nacional, después de una investigación profunda se llega a la conclusión de que los factores psicosociales de riesgo y el horario profesional afectan la percepción de autoeficacia de los empleados en el sector sanitario. Los hombres que trabajan en atención primaria tienden a percibir un nivel más alto de autoeficacia en comparación con sus colegas mujeres, además la percepción de varios riesgos psicosociales en los empleados de la sección sanitario varía según la edad, nivel educativo, horario laboral y tipo de contrato.

Para (Rubiano, 2020) en su investigación titulada, "Factores psicosociales en las organizaciones" en la Universidad de Almería, tuvo como objetivo principal efectuar un

análisis tanto confirmatorio como exploratorio de la evaluación de disposición al cambio organizacional, con el proceso de recopilación de datos, análisis e interpretación correspondiente, concluyendo que, el cambio organizacional influye en el comportamiento y la percepción de las personas en la organización, impactando en el clima laboral. Por otro lado, los factores psicosociales también se ven afectados por los cambios organizacionales, abarcando aspectos como la mesura entre trabajo y vida personal, el rendimiento y el agotamiento emocional. Además, cómo las personas en la organización afronten estos aspectos fijará su capacidad de resiliencia y adaptación.

Según (Martínez S. F., 2020), desarrollo una investigación con el tema "Los riesgos psicosociales en el trabajo ejecutado mediante plataformas digitales" con el objetivo de analizar los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo de la economía de las plataformas y cómo estos pueden convertirse en riesgos psicosociales específicos propios del trabajo, después de realizar una investigación se llegó a la conclusión de que el estrés laboral, en forma de tecnoestrés, surge como el riesgo psicosocial más prevalente en esta nueva modalidad de empleo. Las características principales del trabajo en plataformas digitales, son a su vez los factores que ayudan al aumento de este riesgo. A largo plazo, la exposición constante a este tipo de riesgos laborales puede causar serios perjuicios para los trabajadores, incluyendo el síndrome de burnout o la depresión.

Según (Serrano, 2023) realiza una investigación con el tema "una aproximación a la experiencia de trabajadoras y trabajadores en puestos de ejecución "el objetivo de estudio es analizar los cambios en las condiciones de trabajo resultantes de la implementación de práctica s de participación consultiva, con el fin de comprender cómo estas prácticas podrían mejorar las condiciones laborales en los puestos de ejecución. La metodología utilizada incluyó grupos focales y análisis de contenido categorial de los testimonios de trabajadores en dichos puestos. Los hallazgos revelaron que la participación directa consultiva grupal, permitió enriquecer el trabajo, vitar la competitividad y la intensificación laboral. Contribuyeron a atenuar la separación entre diseño y ejecución del trabajo, enriquecer tareas simples y estandarizadas, y promover la colaboración y solidaridad en puestos individualizados. Esto resultó en una reducción de la exposición a riesgos psicosociales, lo que podría traducirse en condiciones laborales que generen menos problemas de salud mental y cardiovascular para los trabajadores.

Para (Moreno, 2019) realiza una investigación con el tema "Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales" en donde se llevó a cabo una revisión sistemática exploratoria con el objetivo de identificar relaciones entre el compromiso organizacional y los riesgos psicosociales, esta revisión examinó una amplia gama de investigaciones, que han contribuido a percibir las complejidades del individuo en el ámbito laboral. Se encontró que factores como la estabilidad contractual, el salario, el estilo de supervisión y la comunicación están relacionados tanto con el compromiso organizacional como con los riesgos psicosociales que afectan la salud del trabajador, sugiriendo la presencia de elementos comunes.

Para (Pastor, 2018) en su indagación con el título "La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores de la pyme de la comunidad valenciana "examina cómo el tamaño de una empresa inquieta tanto los factores de riesgo psicosocial como la percepción de salud de los trabajadores. Para ello, utiliza sus herramientas de medición en una muestra de 2165 individ uos pertenecientes a 390 pequeñas y medianas empresas (PYMES), opta por aplicar la herramie nta FPSICO para evaluar los riesgos psicosociales. Su estudio revela que el tamaño de la empresa influye en los niveles de riesgo psicosocial experimentados por los trabajadores. Además, identifica que a medida que aumenta el número de empleados, la participación de estos en la empresa tiende a disminuir (Factor Participación/Supervisión), lo que resulta en un aumento en los niveles de riesgo psicosocial.

Para (Bambula y Pérez, 2018) en la investigación denominada "De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional" el propósito de este artículo es ofrecer una visión general de la regulación sobre salud ocupacional en Colombia, con un enfoque particular en los fenómenos psicosociales asociados. La metodología consistió en efectuar una revisión sistemática y minuciosa de las leyes colombianas que abordan la salud en el ámbito laboral. Se concluye que la relación entre trabajo y salud ha sido una parte fundamental de la relación ontológica entre la persona y el trabajo a lo largo de la historia. Además, se destaca que la seguridad laboral involucra un ejercicio de poder y orden social. Por último, se menciona que la labor de los psicólogos en este campo se ha visto reglamentada y tecnificada.

Para (Gómez et al., 2018) en su investigación titulada" Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria" en donde se llevó a cabo una revisión exhaustiva de artículos completos que abordaban las condiciones laborales como factores de riesgo psicosocial para la salud cardiovascular, centrándose concretamente en las enfermedades coronarias. Se prevaleció la selección de artículos que destacaban por su tamaño muestral, los métodos de investigación utilizados, la representatividad de las muestras, la solidez de sus hallazgos y su publicación en revistas internacionales de alto impacto. El riesgo atribuible poblacional para el estrés laboral es del 3.4%. Este dato no es insignificante, ya que indica que millones de personas están experimentando estrés relacionado con enfermedades cardiovasculares debido a su trabajo.

Para (Velandia et al., 2019) despliegan una investigación con el tema "Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional" El objetivo de este artículo de revisión es examinar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en diversos entornos laborales que pueden afectar e influir en el desarrollo de los empleados, manejando los resultados obtenidos de investigaciones a nivel nacional e internacional. La metodología se basa en la compilación de literatura científica sobre factores de riesgo psicosocial, considerando criterios de inclusión como idioma español, ámbito nacional e internacional, tema central, antigüedad y publicación en revistas científicas. Los 40 artículos seleccionados para este estudio identificaron los riesgos psicosociales como un problema progresivo en las organizaciones, dado el aumento en los niveles de exposición a estos riesgos. La falta de programas o evaluación del riesgo psicosocial se sindica con problemas de salud tanto física como mental en los trabajadores.

Para (Bohórquez et al., 2020) efectuaron una investigación con el tema "La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización" el objetivo principal de esta investigación fue inspeccionar la motivación y el rendimiento laboral de los empleados del GAD Municipal del cantón Salinas, mediante un estudio no experimental de naturaleza probabilística llevado a cabo entre 2018 y 2019. Se afilió un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con un alcance exploratorio y descriptivo, respaldado por una revisión bibliográfica/documental sobre motivación y rendimiento laboral. El primordial

instrumento de investigación fueron las encuestas. Los resultados expusieron que aproximadamente el 25% de los trabajadores encuestados reportaron sentirse ni satisfechos ni insatisfechos con respecto a la capacidad de cubrir sus necesidades fisiológicas a través de su trabajo en el GAD Municipal del cantón Salinas.

Según (Espinoza et al., 2020) exponen en su investigación titulada "El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud" con el objetivo del estudio fue explorar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. Se llevó a cabo un enfoque no experimental manejando un diseño correlacional de corte transversal, con la participación de 98 colaboradores. Los investigadores examinaron dos variables relacionadas con el entorno laboral: el estrés y el desempeño. Se encontró que el 98% de los colaboradores experimentaban niveles medio y alto de estrés laboral, mientras que el 39.8% mostraba un desempeño laboral considerado regular. Se concluyó que el coeficiente de correlación de Spearman reveló una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral.

Para (Floril y Díaz, 2021) revelaron en su investigación titulada "Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados" el propósito de esta investigación fue considerar la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de las principales cadenas de supermercados en Ecuador. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo aplicado, de diseño no experimental y correlacional. La muestra residió en 379 colaboradores. Se administró un cuestionario de 55 ítems en escala Likert, y el análisis estadístico se realizó utilizando el software SPSS 24. La fiabilidad del instrumento se confirmó mediante un coeficiente alfa de Cronbach de 0,977. Aunque la relación entre los factores no es indiscutible, los resultados indican que las principales cadenas de supermercados en Ecuador reconocen la importancia de crear entornos laborales propicios para mejorar el desempeño, lo que beneficia tanto a los colaboradores como a la organización en su conjunto.

Según (Campuzano y Caicheb, 2018) desarrollan una investigación titulada "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad" el principal objetivo de este artículo científico es

compartir la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral y en el servicio al cliente. Este clima se refiere a qué tan cómodos se sienten los trabajadores en su entorno laboral, donde satisfacer sus necesidades no es suficiente; también es necesario proporcionar un ambiente laboral efectivo. En conclusión, para satisfacer por completo a los clientes externos, es fundamental que los empleados internos estén envueltos con el clima organizacional.

Para (Luna et al., 2019) desarrollaron una investigación con el tema "Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador" este estudio se fundamentó en el modelo multidimensional de compromiso organizacional y los resultados obtenidos concuerdan con las teorías actuales del clima organizacional, lo que puede ser útil para evaluar el clima en distintos entornos laborales. El objetivo primordial de esta investigación fue indagar si y en qué medida el ambiente de trabajo puede influir en la calidad del desempeño de los empleados operativos del sector público en el distrito. Los análisis se centraron en localizar bases teóricas que permitieran establecer una correlación entre estas variables. Los resultados sugieren posibles líneas de investigación para desarrollar modelos teóricos que refieran las percepciones de la cultura organizacional y los comportamientos de ciudadanía organizacional entre los empleados, así como para evaluar las propiedades psicométricas de las medidas utilizadas para medir la cultura organizacional y su relación con el desempeño de la ciudadanía organizacional.

Según (Huamani, 2021) realiza un trabajo de titulación con el tema "Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en Industrias Super Sport" El propósito de este estudio fue instaurar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores. Se optó por un diseño de investigación no experimental, con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional. La muestra contuvo a 105 colaboradores, quienes fueron apartados de forma censal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta, utilizando un cuestionario que constaba de 36 ítems para ambas variables. En el análisis de datos, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el contexto inferencial, revelando correlaciones positivas. La correlación encontrada para la hipótesis general fue de (r=0,764), lo que indica una relación directa y efectiva entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores en Industrias Súper Sport S.

Para (Jaimes et al., 2018) desarrolla en su investigación titulada "Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia" El objetivo de este estudio es identificar los factores que afectan la eficiencia laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector de confecciones en Bucaramanga, Colombia. Las PYMES enfrentan desafíos específicos debido a limitaciones en recursos humanos y financieros. Se ejecutó una encuesta en 39 PYMES locales, encaminándose en dos aspectos clave de la productividad laboral: el factor humano y el proceso productivo. A través de un análisis factorial exploratorio, se estableció que el comportamiento grupal y el ambiente laboral fueron los principales factores en la dimensión humana, explicando el 62.32% de la variabilidad de los datos. En cuanto a la dimensión del proceso productivo, la gestión de procesos y las capacidades de control destacaron como los factores más influyentes, explicando el 59.42% de la variabilidad total en esta dimensión.

Para (Jurado et al., 2018) en el artículo realizado con el tema "La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato" en donde recalca La formación adecuada del personal administrativo y los trabajadores es fundamental para la gestión eficaz en la Universidad Técnica de Ambato. La falta de capacitación puede resultar en empleados desorientados y con conocimientos obsoletos, lo que puede generar conflictos interpersonales, estrés y baja productividad. La ineficacia en la capacitación y la inducción al puesto de trabajo contribuyen a este problema. El estudio se centra en todo el personal de la universidad, destinatarios de los cursos de capacitación.

Según (Mera et al., 2018) ejecutaron una investigación con el título "Flexibilidad laboral y productividad en el sector de alojamiento de Andalucía" El propósito de este estudio es examinar cómo la flexibilidad laboral afecta a la industria hotelera en Andalucía. Se utilizaron datos compilados por el proyecto Calidad, Productividad y Competitividad en la Industria de Alojamiento en Andalucía. El análisis que realizaron fue diferenciar los trabajadores con contratos estándar, que son permanentes y a tiempo completo, y aquellos con contratos no estándar que no cumplen con una o ambas características. Los resultados revelan

que tanto la flexibilidad numérica como los contratos no estándar están asociados con una disminución en la productividad laboral en los hoteles de Andalucía.

Para (Salmon, 2018) en su trabajo investigativo titulado "Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico" Se llevó a cabo un proceso para alinear las competencias laborales con la estructura de trabajo en la Unidad Estratégica de Negocios del Grupo de Ómnibus de la Sucursal TRANSTUR S.A en Santiago de Cuba, Cuba. Este proceso se abordó de manera sistémica y se manejaron diversos métodos y técnicas, como análisis histórico- lógico, análisis y síntesis, método Delphi, entre otros. Como resultado, se logró integrar las variables de alineación, lo que condujo a una extensión en los ingresos totales, el valor agregado bruto y la productividad, así como a una disminución en el coeficiente salario medio-productividad en dicha unidad estratégica. Esto irradia una mejora en la relación entre el puesto de trabajo, el individuo, el desempeño y la formación, lo que contribuye al valor agregado del producto o servicio ofrecido y, en última instancia, a la eficiencia y eficacia empresarial.

Desarrollo teórico

Riesgo psicosocial

Según (Rueda et al., 2022) El riesgo psicosocial se define como el conjunto de condiciones y factores presentes en el entorno laboral que pueden inquietar negativamente la salud mental, emocional y social de los trabajadores, así como su bienestar en general. Estos riesgos pueden surgir de la interacción entre las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el apoyo social en el trabajo, y la organización y contenido del trabajo, entre otros aspectos, y pueden trasladar a problemas como el estrés laboral, el agotamiento emocional, el acoso laboral y la insatisfacción laboral.

Para (Yolanda, 2021) las desventajas de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral se refieren a los impactos negativos que estos factores pueden tener en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en el rendimiento y la productividad organizacional. Estas desventajas pueden revelar en forma de estrés laboral, agotamiento emocional, problemas interpersonales, ausentismo laboral, reducción de la motivación y el compromiso, y un aumento

en los costos relacionados con la salud y el ausentismo. Además, los riesgos psicosociales pueden afectar la reputación y la imagen de la empresa, así como su capacidad para retener y atraer talento. Por lo tanto, abordar y mitigar estos riesgos es esencial para promover un entorno laboral saludable y productivo.

Para (Agudelo, 2021) La pérdida de productividad debido a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es un fenómeno ampliamente reconocido que puede tener consecuencias significativas tanto para los empleados como para las organizaciones. Cuando los trabajadores enfrentan condiciones laborales estresantes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social o desequilibrio entre la vida laboral y personal, su capacidad para efectuar sus tareas de manera eficiente y positiva puede verse comprometida. Esta depreciación en la productividad puede manifestarse de varias maneras, incluyendo una menor cantidad de trabajo realizado en el mismo período de tiempo, errores o lapsos en la calidad del trabajo, ausentismo laboral debido a problemas de salud mental o emocional, y una mínima motivación y compromiso con las tareas asignadas.

Según (Grau y Cusí, 2012) los conflictos familiares, las responsabilidades familia res opresoras, la falta de apoyo familiar, y otros problemas relacionados pueden contribuir al estrés y la ansiedad de los trabajadores, lo que a su vez puede acrecentar su vulnerabilidad a los riesgos psicosociales en el trabajo. Del mismo modo, los efectos del estrés laboral y los conflictos en el trabajo pueden trasladarse al ámbito familiar, impactando en las relaciones familiares, la salud emocional y el bienestar general de los individuos y sus familias. Por lo tanto, percibir y abordar la interacción entre la vida familiar y los riesgos psicosociales en el trabajo es lo principal para promover la salud y el bienestar tanto en el hogar como en el lugar de trabajo.

Para (Hernández et al., 2021) los riesgos psicosociales y el tiempo dedicado al trabajo implican cómo las condiciones laborales interactúan con la jornada laboral, influenciando la salud mental, emocional y social de los empleados. Elementos como las extensas horas laborales, los horarios irregulares y realizar las tareas bajo presión con plazos estrictos pueden aumentar la exposición a riesgos como el estrés, la fatiga y el desequilibrio entre la vida personal y laboral. Además, el uso constante de tecnología y la disponibilidad para trabajar a

través de dispositivos móviles pueden dificultar la desconexión y el descanso adecuado, contribuyendo aún más a estos riesgos. Por ende, es fundamental gestionar el tiempo de trabajo de forma efectiva y fomentar prácticas laborales saludables para prevenir y reducir los riesgos psicosociales asociados con jornadas laborales extensas y poco flexibles.

Ambiente laboral

Para (Abundes y Trapero, 2021) en su artículo de investigación "La capacidad de las emociones en el ámbito laboral", resalta el creciente interés y los desafíos emergentes asociados a investigaciones que se encuentren ligadas a las emociones en los entornos organizacionales. A través de la exploración de conceptos fundamentales, los enfoques teóricos más contemporáneos, la valoración de las emociones y las técnicas de intervención para su gestión y control a nivel individual, grupal y organizacional, se busca fomentar la investigación en esta área. Este enfoque permitirá percibir, explicar y abordar de manera más efectiva y eficiente cómo las emociones impactan en la vida laboral y organizacional.

Compromiso

Para (Canto, 2024) el compromiso laboral se define como un estado psicológico positivo y duradero en el que los colaboradores de la empresa se sienten conectados con su trabajo y organización, están emocionalmente involucrados en sus roles laborales y se esfuerzan por contribuir al éxito de la empresa Este compromiso se identifica por la dedicación al trabajo, la caracterización con los valores de la organización y el deseo de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar los objetivos organizacionales. Además, se considera un predictor clave de la productividad, la retención de empleados y el bienestar organizacional.

Tiempo

Para (Acedo y Aroca, 2015) manifiesta que el tiempo se considera desde dos perspectivas distintas: Primero como el tiempo favorable para llevar a cabo una tarea, y segundo, como el tiempo durante el cual se debe mantener la concentración. En el primer caso, el concepto de tiempo está asociado estrictamente al ritmo de trabajo; cuando se requiere trabajar a un nivel rápido, el esfuerzo necesario es mayor en comparación con situaciones en las que se puede tomar más tiempo para pensar en la respuesta. Este ritmo acelerado puede llegar a sobrecargar y bloquear al colaborador de la empresa. En el segundo caso, el tiempo está completamente ligado con la necesidad de tomar pausas o variar con tareas que no

requieran mantener una atención constante, con el objetivo de facilitar la recuperación de la fatiga.

Satisfacción laboral

Para (Gómez D., 2022) la satisfacción laboral se refiere al nivel en donde los colaboradores experimentan sentimientos efectivos en relación con su trabajo, incluyendo aspectos como el entorno laboral, las relaciones con los compañeros y superiores, las oportunidades de desarrollo profesional y la compensación. Se piensa un componente de gran importante del bienestar psicológico en el trabajo y está asociada con una mayor motivación, compromiso organizacional y rendimiento laboral.

Motivación laboral

Según (García y Arvelo, 2021) La motivación laboral se determina al conjunto de fuerzas tanto internas como externas que impulsan a los empleados a buscar, conservar y alcanzar metas laborales significativas y deseables. Incluye aspectos como la búsqueda de logros, el interés en las tareas laborales, la satisfacción de necesidades personales y profesionales, y la percepción de equidad y recompensas justas en el trabajo. La motivación laboral es fundamental para el compromiso, la productividad y el bienestar de los empleados, y puede influir en su capacidad, actitud y comportamiento en el trabajo.

Aspectos psicofísicos

Según (OMS, 2022) se refiere a la estrecha relación entre los aspectos psicológicos y físicos en la experiencia humana, especialmente en el contexto laboral. Estos aspectos involucran la conexión entre la mente y el cuerpo, y cómo las experiencias psicológicas influyen en las respuestas físicas y viceversa. En el ámbito laboral, los aspectos psicofísicos consiguen contener el impacto del estrés, la fatiga, la satisfacción laboral y otros factores psicológicos en la salud física y el bienestar de los trabajadores, así como la influencia de las condiciones físicas del trabajo en la salud mental y emocional.

Carga de trabajo

Para (Pérez J. P.2019) se refiere a la cantidad y complejidad de tareas y responsabilidades que un colaborador debe cumplir en el contexto de su trabajo. Esta carga puede encontrarse en diversas formas, como la cantidad de trabajo a realizar en un período

determinado, la presión para cumplir con plazos o patrones de rendimiento, la complejidad de las tareas asignadas y la necesidad de realizar múltiples tareas simultáneamente. Una carga laboral fenomenal puede llevar a la fatiga, el estrés y la extenuación, afectando negativamente el bienestar y el rendimiento laboral del individuo.

Carga física

Para (Rizo y Ubago, 2018) se refiere a la demanda física impuesta sobre los colaboradores durante la realización de sus tareas laborales, incluyendo actividades como levantar objetos pesados, trabajar en posturas incómodas, realizar movimientos repetitivos y estar expuesto a vibraciones o condiciones ambientales adversas. Esta carga puede provocar fatiga muscular, tensiones musculoesqueléticas, lesiones y trastornos ocupacionales, afectando negativamente el bienestar físico y la salud de los trabajadores. La evaluación y gestión de manera efectiva de la carga física laboral son esenciales para prevenir lesiones y promover un entorno de trabajo seguro y saludable.

Carga mental

Según (OMS, 2022) refiere a la demanda psicológica y cognitiva asignada sobre los trabajadores durante la realización de sus tareas laborales, incluyendo aspectos como la adquisición de decisiones, la resolución de problemas, la atención sostenida y la carga de trabajo mental percibida. Esta carga puede manifestarse en forma de estrés, agotamiento mental, dificultad para concentrarse y mantener la atención, así como en el desarrollo de trastornos relacionados con la salud mental, como la ansiedad y la depresión. La valoración y gestión apropiada de la carga mental laboral son fundamentales para suscitar el bienestar psicológico de los trabajadores y prevenir el agotamiento y otros efectos adversos en la salud mental.

Demandas Psicológicas

Para (INSP, 2020) las demandas psicológicas hacen referencia a las presiones mentales o emocionales vinculadas con las tareas y obligaciones laborales. Esto abarca afrontar situaciones estresantes, solucionar problemas difíciles, tomar decisiones cruciales, gestionar el tiempo de forma eficaz y mantener relaciones saludables en el ambiente laboral. Estas

exigencias pueden diferir dependiendo del tipo de empleo y del entorno laboral, pero si no se gestionan adecuadamente, pueden tener un impacto considerable en el bienestar emocional y mental de los trabajadores.

Estrés laboral

Para (Pérez, 2019) se refiere a la respuesta física y emocional que aprecian los colaboradores de una empresa, cuando las demandas del trabajo superan sus recursos para hacerles frente, lo que resulta en una sensación de desequilibrio entre las demandas laborales y las capacidades individuales para afrontarlas de forma positiva. El estrés laboral puede exteriorizar en forma de tensión emocional, agotamiento, ansiedad, irritabilidad y otros síntomas físicos y psicológicos. Las fuentes de estrés laboral pueden incluir una alta carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas laborales, relaciones laborales conflictivas, inseguridad laboral y desequilibrio entre el trabajo y la vida personal. El estrés laboral puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental de los trabajadores, así como para el rendimiento y la productividad laboral.

Toma de decisiones

Para (Randstad, 2022) es transcendental destacar que la toma de decisiones laborales puede estar influenciada por varios factores, tanto internos como externos. Los factores internos pueden incluir las habilidades cognitivas y emocionales del individuo, sus valores y preferencias personales, así como su nivel de experiencia y conocimientos en el área específica. Por otro lado, los factores externos pueden incluir el entorno organizacional, las políticas y procedimientos de la empresa, así como las expectativas de los superiores y colegas de trabajo. La toma de decisiones laborales juega un papel crucial en el éxito y la eficacia de los individ uos y las organizaciones. Un proceso de toma de decisiones positivo puede conducir a resultados positivos, como la mejora del rendimiento laboral, el logro de objetivos organizacionales y el desarrollo profesional del individuo. Por el contrario, una toma de decisiones defectuoso o trasversal puede llevar a resultados negativos, como errores costosos, conflictos interpersonales y disminución del compromiso y la satisfacción laboral.

Burnout

Para (Montoya et al., 2020) define en el burnout que es un fenómeno complejo que se manifiesta como una respuesta extrema al estrés laboral crónico, caracterizado por sentimientos de agotamiento emocional, cinismo o despersonalización hacia el trabajo, y una percepción reducida de eficacia laboral. Se presenta cuando los trabajadores experimentan una desconexión entre sus expectativas laborales y la realidad del trabajo, lo que resulta en un estado de fatiga física, emocional y mental que afecta su rendimiento y bienestar en el trabajo. El burnout logra surgir en diversos contextos laborales y profesiones, y se ha ido agrupado con factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, el conflicto laboral y la falta de soporte organizacional. Es significativo abordar el burnout de manera proactiva que contenga estrategias de prevención y gestión del estrés, así como promoviendo un entorno laboral saludable que fomente el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Desempeño de Rol

Para (Martínez et al., 2018) el desempeño de rol se refiere a la capacidad de un individuo para desempeñar eficazmente con las responsabilidades y tareas asociadas a su perspectiva dentro de una organización o grupo social. Este concepto se concentra en cómo los individuos desempeñan los roles que se les establecen, tanto en términos de las tareas específicas que deben realizar como en la forma en que interactúan con otros miembros del grupo u organización. El desempeño de rol puede influir en el funcionamiento general de la organización, así como en la satisfacción laboral y el bienestar de los individuos involucrado s. Factores como la claridad de los roles, el apoyo organizacional y la adaptabilidad del individuo pueden afectar el desempeño de rol y su impacto en los resultados organizacionales y el bienestar individual.

Ambigüedad de Rol

Según (Pérez y Caraveo, 2021) la ambigüedad de rol se define a la falta de claridad o entendimiento sobre las expectativas y responsabilidades asociadas con un rol o posición dentro de una organización. Este concepto implica una falta de investigación clara y coherente sobre lo que se espera de un individuo en su rol, lo que puede conllevar a una confusión, ansiedad y estrés en el desempeño laboral. La ambigüedad de rol puede surgir debido a la falta de comunicación por parte de los supervisores o la organización, cambios en la estructura o cultura organizacional, o situaciones en las que las responsabilidades y expectativas son

ambiguas o contradictorias. La ambigüedad de rol puede tener resultados negativas para el bienestar y la productividad de los empleados, así como para el funcionamiento general de la organización.

Conflicto de Rol

Para (Duno, 2023) el conflicto de rol se define como una situación en la que un individuo enfrenta demandas o expectativas laborales contradictorias o incompatibles, lo que dificulta su capacidad para cumplir eficazmente con sus responsabilidades y roles en el trabajo. Este conflicto puede surgir cuando las expectativas de diferentes partes interesadas, como los supervisores, compañeros de trabajo o clientes, entran en conflicto entre sí o son inconsistentes con los valores y metas personales del individuo. El conflicto de rol puede manifestarse de diversas formas, incluyendo conflictos entre las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares, conflictos entre las expectativas de diferentes roles dentro de la organización, o conflictos entre los valores personales y las prácticas organizacionales. El conflicto de rol puede tener consecuencias negativas para el bienestar emocional, la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los individuos afectados, así como para el clima organizacional en general.

Operatividad del personal

Para (Ruiz et al., 2023) la operatividad del personal se describe como la capacidad de los trabajadores para ejecutar eficientemente las tareas y responsabilidades asignadas dentro de una empresa Incluye aspectos como la competencia técnica, la eficacia en el desempeño de las funciones laborales, la capacidad de adaptación a cambios en el entorno laboral, la colaboración con otros miembros del equipo y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva. Una alta operatividad del personal se correlaciona con una mayor productividad y eficiencia en el entorno laboral, así como con un ambiente de trabajo más efectivo y cohesionado.

Para (Marín y Berrocal, 2018) el rendimiento laboral juega un papel crucial en los procesos de recursos humanos, afectando decisiones clave como la planificación estratégica del personal, el reclutamiento y la selección de nuevos empleados, así como el desarrollo continuo del talento dentro de la organización. Evaluar el desempeño no solo proporciona una

visión clara del potencial y las capacidades de los empleados actuales y futuros, sino que también ayuda a Identificar necesidades específicas de formación y desarrollo es fundamental para proporcionar a cada individuo las herramientas necesarias para optimizar sus habilidades y competencias. Esto no solo permite maximizar sus fortalezas, sino también abordar de manera efectiva y proactiva las áreas críticas donde pueden necesitar mejorar. Al enfocarse en el desarrollo personalizado, las organizaciones pueden cultivar un ambiente de trabajo más productivo y motivador, donde los empleados se sientan apoyados y capacitados para alcanzar su máximo potencial.

Según (Menéndez, 2023) desempeño laboral se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda y consecución de los objetivos establecidos. Este comportamiento constituye la estrategia individual de cada empleado para alcanzar dichos objetivos. Es importante destacar que el desempeño laboral no solo implica la búsqueda individual de metas, sino también la colaboración en conjunto para lograr los objetivos establecidos por la organización. Cada empleado posee características individuales como capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, las cuales interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización. Estas características influyen en los comportamientos de los empleados y, en última instancia, en los resultados obtenidos por la empresa.

Empoderamiento laboral

Para (Bello y Meléndez, 2021) El empoderamiento laboral se define como el proceso mediante el cual los individuos adquieren la capacidad y la autoridad para tomar decisiones, resolver problemas y llevar a cabo acciones que afectan su trabajo y su entorno laboral. Este concepto implica la delegación de responsabilidades y la transferencia de poder desde la gerencia hacia los empleados, permitiéndoles tener un mayor control sobre su trabajo y una mayor influencia en los procesos y decisiones organizacionales. El empoderamiento laboral se caracteriza por la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, la autonomía en la ejecución de tareas y la disponibilidad de recursos y apoyo necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva. El empoderamiento laboral se ha asociado con una mayor satisfacción laboral, un mayor compromiso organizacional y un mejor desempeño laboral, tanto a nivel individual como organizacional.

Crecimiento laboral

Según (Domínguez, 2023) El crecimiento laboral se refiere al proceso continuo de desarrollo y avance profesional que experimenta un individuo en el ámbito laboral a lo largo de su carrera. Este concepto implica la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y competencias, así como el logro de metas y objetivos profesionales que contribuyen al progreso y la satisfacción laboral del individuo. El crecimiento laboral puede manifestarse en forma de ascensos, aumentos salariales, mayor responsabilidad en el trabajo, oportunidades de capacitación y desarrollo, y reconocimiento por parte de los superiores y colegas. Este proceso de crecimiento laboral es fundamental para el desarrollo profesional y personal de los individuos, así como para el éxito y la competitividad de las organizaciones en el mercado laboral.

Comunicación laboral

Para (Castro, 2014) la comunicación laboral se define como el intercambio de información, ideas, opiniones y mensajes entre los individuos dentro de un entorno de trabajo con el objetivo de lograr comprensión, coordinación y colaboración en la realización de tareas y actividades laborales. Este proceso de comunicación laboral puede tener lugar en diversas formas, incluyendo conversaciones cara a cara, reuniones de equipo, correos electrónicos, mensajes instantáneos, llamadas telefónicas y documentos escritos. La comunicación laboral eficaz es fundamental para el funcionamiento adecuado de las organizaciones, ya que facilita la transmisión de objetivos y expectativas, la resolución de problemas, la toma de decisiones colaborativa, el establecimiento de relaciones interpersonales y el mantenimiento de un clima laboral saludable. Además, la comunicación laboral adecuada también puede contribuir a la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como al logro de los objetivos organizacionales.

Adaptación laboral

Según (Irigoyen, 2022) La adaptación laboral se define como el proceso mediante el cual los individuos ajustan sus habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos para enfrentar con éxito los cambios en el entorno laboral y satisfacer las demandas y exigencias del trabajo. Este proceso implica la capacidad de los trabajadores para flexibilizarse y responder de manera efectiva a las nuevas situaciones, tecnologías, políticas y prácticas laborales que

puedan surgir en su entorno laboral. La adaptación laboral puede incluir la adquisición de nuevas habilidades y competencias, la actualización de conocimientos, la reestructuración de tareas y responsabilidades, así como la búsqueda de apoyo y recursos para enfrentar los desafíos laborales. La adaptación laboral es un proceso dinámico y continuo que permite a los individuos mantener su empleabilidad y competitividad en el mercado laboral, así como contribuir al éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno empresarial en constante cambio.

Flexibilidad Laboral

Para (Lárraga et al., 2013) la flexibilidad laboral se define como la capacidad de adaptar las condiciones de trabajo, los horarios, las responsabilidades y las modalidades de empleo para satisfacer las necesidades cambiantes de los empleados y las demandas del mercado laboral. Este concepto implica la disposición tanto de los empleadores como de los empleados para ajustar la organización del trabajo de manera que se promueva un equilibrio entre la vid a laboral y personal, se facilite la conciliación de responsabilidades familiares y se fomente la productividad y el bienestar de los trabajadores. La flexibilidad laboral puede manifestarse en diversas formas, como la implementación de horarios de trabajo flexibles, el teletrabajo, la jornada laboral comprimida, la reducción de horas laborales, la licencia parental y otras políticas y prácticas que permiten a los empleados tener mayor control sobre su tiempo y sus responsabilidades laborales. La flexibilidad laboral es considerada fundamental para promover un entorno laboral saludable y satisfactorio, así como para mejorar la retención de talento y la competitividad de las organizaciones en el mercado laboral actual.

Versatilidad

Para (Trivelli, 2021) La versatilidad laboral se define como la capacidad de un individuo para adaptarse y desempeñarse eficazmente en una variedad de roles, responsabilidades y entornos laborales, demostrando habilidades y competencias transferibles que pueden ser aplicadas en diferentes contextos laborales. Este concepto implica la capacidad de los trabajadores para enfrentar con éxito los cambios en el mercado laboral, las demandas de la industria y las evoluciones en las prácticas laborales, mediante la adquisición y el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan prosperar en diferentes roles y situaciones laborales. La versatilidad laboral se relaciona con la capacidad de aprender

rápidamente, adaptarse a nuevos entornos de trabajo, trabajar en equipo de manera efectiva, resolver problemas de manera creativa y tomar decisiones informadas en diversas situaciones laborales. La versatilidad laboral es cada vez más valorada por las organizaciones, ya que permite a los empleados ser más flexibles, resilientes y competitivos en un mercado laboral en constante cambio.

Aspectos Laborales

Según (Fernández, 2010) hace referencia a todos aquellos elementos, características o dimensiones relacionadas con el trabajo y el empleo dentro de un contexto específico, incluyendo condiciones laborales, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas de recursos humanos, entre otros aspectos relevantes para el funcionamiento y el ambiente laboral. Estos aspectos laborales pueden abarcar una amplia variedad de áreas, como la seguridad y salud ocupacional, la carga de trabajo, la satisfacción laboral, el clima organizacional, la comunicación en el trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, entre otros. La comprensión y gestión efectiva de los aspectos laborales es fundamental para promover un entorno laboral saludable, productivo y satisfactorio, así como para garantizar el bienestar y el rendimiento óptimo de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Seguridad Laboral

Para (Altamirano, 2021) la seguridad laboral se refiere a las medidas, políticas y prácticas implementadas en un entorno laboral para proteger la salud, el bienestar y la integridad física y psicológica de los trabajadores durante el desempeño de sus funciones. Este concepto implica la identificación y evaluación de riesgos laborales potenciales, la implementación de controles y medidas preventivas para mitigar dichos riesgos, y la provisión de capacitación, equipos de protección personal y recursos necesarios para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable. La seguridad laboral también involucra la promoción de una cultura organizacional que valore y priorice la seguridad, la comunicación efectiva sobre riesgos y procedimientos de seguridad, y la participación activa de los trabajadores en la identificación y prevención de riesgos laborales. La seguridad laboral es fundamental para prevenir lesiones, enfermedades laborales y accidentes en el lugar de trabajo, así como para promover la confianza, la satisfacción y el compromiso de los empleados con su trabajo y su organización.

Salud Financiera

Según (Banegas et al., 2020) la salud financiera se refiere al estado general de bienestar económico de un individuo, una familia, una organización o una comunidad, que se caracteriza por la capacidad de administrar los recursos financieros de manera efectiva y sostenible para satisfacer las necesidades presentes y futuras, así como para enfrentar imprevistos y adversidades financieras. Este concepto implica no solo tener ingresos suficientes para cubrir gastos básicos, sino también contar con una planificación financiera adecuada, una gestión prudente de deudas, un ahorro responsable, y la capacidad de enfrentar emergencias financieras sin comprometer la estabilidad económica a largo plazo. La salud financiera también se relaciona con la capacidad de tomar decisiones financieras informadas y estratégicas, así como con el acceso a recursos y servicios financieros que promuevan el bienestar económico y la inclusión financiera. Una buena salud financiera es fundamental para reducir el estrés financiero, promover la calidad de vida y facilitar la consecución de metas y aspiraciones personales y profesionales.

Salario

Para (Lourenço, 2021) el salario se refiere a la remuneración o compensación económica que recibe un individuo a cambio del trabajo realizado en un período determinado, generalmente expresado en términos de dinero o beneficios tangibles Este concepto implica el pago que una organización realiza a sus empleados por su contribución laboral, ya sea en forma de salario base, bonificaciones, comisiones u otros incentivos financieros. El salario puede variar según diversos factores, como la naturaleza del trabajo, la experiencia y las habilidades del empleado, la demanda del mercado laboral, y las políticas y prácticas salariales de la organización. Además de ser una forma de compensación económica, el salario también puede influir en la satisfacción laboral, la motivación de los empleados y su percepción del valor que aportan a la organización.

1.2. Objetivos

Objetivo General

Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Objetivos Específicos

Identificar los riesgos psicosociales del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo se realizará un proceso sistemático de recopilación de información bibliográfica en artículos, libros electrónicos y físicos, análisis y evaluación de la situación laboral. Este proceso incluirá la recopilación de información relevante sobre las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, así como la identificación de factores de riesgo psicosocial.

Determinar los factores de la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Con el fin de alcanzar el objetivo establecido, se llevó a cabo una encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga, enfocada en indagar sobre la operatividad laboral. Esta metodología se consideró adecuada ya que permitió recopilar información directamente de los sujetos involucrados, lo que ofrece una visión precisa de sus hábitos y comportamientos.

Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Se recopiló información detallada sobre la operatividad laboral, incluyendo indicadores de rendimiento y satisfacción. Luego, se correlacionaron los datos utilizando técnicas estadísticas para entender cómo los riesgos psicosociales afectaban la operatividad. Se elaboraron conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos para abordar estos riesgos y mejorar la operatividad laboral en el personal del Patronato Municipal de Latacunga, asegurando un enfoque integral y riguroso para cumplir con el objetivo establecido.

Hipótesis

Riesgos Psicosociales y operatividad laboral

Los riesgos psicosociales inciden en la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Los riesgos psicosociales no inciden en la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Los datos indispensables para examinar cómo los riesgos psicosociales inciden en la efectividad operativa del personal se realizó mediante una encuesta. Para la elaboración del instrumento se consultaron en el trabajo de (Tellez, 2022)

La realización de la encuesta se llevó a cabo de manera exhaustiva y meticulosa entre el personal del Patronato Municipal de Latacunga. Cada pregunta formulada en el cuestionar io fue cuidadosamente diseñada con el objetivo específico de identificar y comprender los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los empleados. Estas preguntas estructuradas se basaron en una revisión exhaustiva de la literatura académica y en consultas con expertos en el campo, lo que garantizó su relevancia y pertinencia para el contexto laboral específico del Patronato Municipal.

Además, la elaboración de cada pregunta se fundamentó en la comprensión de los posibles factores psicosociales que podrían influir en el bienestar y la eficacia laboral de los empleados. Se consideraron aspectos como la carga de trabajo, la autonomía en la toma de decisiones, el apoyo social en el entorno laboral, la claridad de las expectativas laborales y otros elementos relacionados con el ambiente y las condiciones laborales.

Según (Oliván et al., 2021) las encuestas son una herramienta crucial en la investigación, ya que permiten recopilar datos de manera eficiente y obtener información directamente de los participantes, lo que facilita el análisis y la interpretación de los resultados. Las encuestas desempeñan un papel fundamental en la investigación, ya que proporcionan una forma estructurada de recopilar datos sobre actitudes, opiniones, comportamientos y características de una población. Este tema explorará la importancia de las encuestas en la investigación científica, destacando su capacidad para obtener datos cuantitativos y cualitativos, su flexibilidad en la adaptación a diferentes contextos y su utilidad en la formulación de hipótesis y la validación de resultados.

Antes de proceder con su aplicación, se llevó a cabo un riguroso proceso de validación del instrumento por parte de docentes académicos y representantes institucionales. Este procedimiento garantizó que los instrumentos de recolección de datos estuvieran adaptados de manera adecuada al contexto específico de la investigación y fueran capaces de capturar con precisión la información relevante. La validación por expertos proporcionó una evaluación

crítica de la idoneidad y claridad de las preguntas, así como la coherencia y validez de las escalas de medición utilizadas. Además, este proceso aseguró que los instrumentos fueran sensibles a las variables y dimensiones clave que se deseaban estudiar, lo que contribuyó a la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

La encuesta estructurada dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga consta de 4 preguntas relacionadas con los datos demográficos, seguidas de 14 preguntas con opciones de respuesta basadas en la escala de Likert. Este método de investigación emplea una escala de calificación para evaluar el grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados respecto al tema en cuestión.

2.2. Métodos

Enfoque de investigación

Para (Mota, 2022) La investigación cuantitativa se caracteriza por su enfoque en la obtención y análisis de datos numéricos con el propósito de describir, explicar, predecir fenómenos, y evaluar relaciones entre variables. Este método permite una medición precisa y objetiva de los fenómenos estudiados, lo que facilita la comprobación de hipótesis y la identificación de patrones y tendencias. Además, la investigación cuantitativa suele emplear técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados, lo que proporciona resultados confiables y generalizables a una población más amplia. Por lo tanto, este enfoque es fundamental en disciplinas como la psicología, la sociología, y la economía, entre otras, para comprender y abordar diversos aspectos de la realidad social y humana.

Modalidad de Investigación

Investigación Bibliográfica

Para (Ruiz y Alvarado, 2020) en el contexto de la educación universitaria, desarrollar habilidades de investigación es esencial. Este proceso no solo conduce a la generación de nuevos conocimientos, sino que también enriquece la comprensión del tema en estudio. La capacidad de investigar se integra estrechamente con las actividades académicas y los proyectos, y dominar esta habilidad abre nuevas perspectivas y clarifica dudas o malentendidos. La realización efectiva de investigaciones permite una exploración más profunda y completa del tema, y al aplicar estrategias y técnicas de investigación de manera adecuada, los resultados obtenidos son más precisos, lo que contribuye a un aprendizaje significativo y a una base sólida de conocimiento.

Investigación de Campo

Según (Alban et al., Metodologías de investigación educativa, 2020) la investigación de campo, también conocida como investigación directa, se lleva a cabo en el lugar y momento en que se desarrollan los fenómenos objeto de estudio. Cuando los investigadores mencionan n estar en "el campo", se refieren a estar físicamente presentes en el entorno donde ocurren los eventos, participando en la vida cotidiana de las personas que están siendo investigadas. A veces, los términos etnografía u observación se utilizan para describir este método de recopilación de datos; el primero es más común en antropología, mientras que el segundo se emplea con mayor frecuencia en sociología.

Niveles de investigación

Investigación Descriptiva

Para (Alban et al., 2020) La investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir de manera detallada las características, comportamientos o fenómenos de una población o muestra específica. Se enfoca en la recopilación y análisis de datos para entender mejor cómo se manifiestan ciertos aspectos en un contexto determinado, sin buscar establecer relaciones causales o explicar por qué ocurren dichos fenómenos.

Además, reconocer que la investigación descriptiva en este contexto es esencial para comprender la situación actual de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales y para evaluar la efectividad de las medidas de intervención existentes. Esto proporciona una base sólida para el diseño de estrategias futuras y la toma de decisiones informadas para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Investigación Correlacional

Según (Galarza, 2020) en esta fase de la investigación, surge la imperiosa necesidad de formular una hipótesis que establezca una relación entre dos o más variables. En el ámbito cuantitativo, se aplican métodos estadísticos inferenciales con el fin de extrapolar los hallazgos obtenidos en la investigación para beneficiar a toda la población en estudio. Por otro lado, en el enfoque cualitativo, se diseñan estudios que abordan el análisis del contenido lingüístico, permitiendo una comprensión profunda y contextualizada de los fenómenos estudiados.

Métodos de investigación

Analítico – Sintético

Para (Jiménez y Jacinto, 2019) el método Analítico-Sintético es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que implica descomponer un problema o concepto en partes más pequeñas para comprender mejor sus componentes individuales (análisis) y luego volver a unir esas partes para comprender el todo de manera integral (síntesis), este método fomenta la comprensión profunda al permitir que los estudiantes desglosen información compleja en elementos más manejables y luego reconstruyan ese conocimiento de manera significativa.

Histórico – Critico

Según (Hernández y Holguín, 2020) dentro del contexto de la investigación, el enfoque histórico-crítico implica examinar minuciosamente documentos, textos, artefactos o testimonios históricos desde una perspectiva crítica, desafiando las narrativas predominantes y las jerarquías de poder que las sustentan. Se hace hincapié en dar voz a aquellos grupos marginados o excluidos en la historia convencional, y se analizan las estructuras de poder que moldean la creación y difusión del conocimiento histórico.

Hipotético -Deductivo

Para (Barra et al., 2020) el enfoque hipotético-deductivo es comúnmente empleado en variadas áreas científicas, que abarcan desde la física hasta la psicología y la sociología. Este método parte de la creación de hipótesis como inicio de la investigación, seguido por la deducción de resultados específicos que pueden ser verificados a través de la observación o experimentación.

Población

Según (Piedra y Manqueros, 2021) la población se define como el conjunto específico de elementos que comparten características distintivas y que son susceptibles de ser investigados. Estos elementos comparten similitudes que los hacen relevantes para el estudio en cuestión.

La población a la que va a aplicar la presente investigación está compuesta por 50 colaboradores del Patronato Municipal de Latacunga

Muestra

Para (Piedra y Manqueros, 2021) la muestra en una investigación se define como un grupo representativo extraído de la población total que se analiza con el propósito de realizar inferencias sobre toda la población. Se selecciona cuidadosamente para reflejar las características principales de la población en cuestión, lo que permite a los investigadores extrapolar los resultados obtenidos de la muestra al conjunto más amplio de la población. Es crucial que la muestra se seleccione utilizando métodos estadísticos o de muestreo para asegurar su validez y representatividad.

Considerando que el tamaño de la población en este estudio es menor a 100, se asumirá que el tamaño de la muestra será igual al total de la población para garantizar su representatividad. Por lo tanto, la muestra estará compuesta por 50 colaboradores del Patronato Municipal de Latacunga.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Tema: Riesgo Psicosocial y Operatividad del Personal.

Objetivo General: Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Objetivos Específicos:

- Identificar los riesgos psicosociales del personal del Patronato Municipal de Latacunga.
- Determinar los factores de la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.
- Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad laboral del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Preguntas del Cuestionario realizado a el personal del Patronato Municipal de Latacunga

DATOS DEMOGRÁFICOS

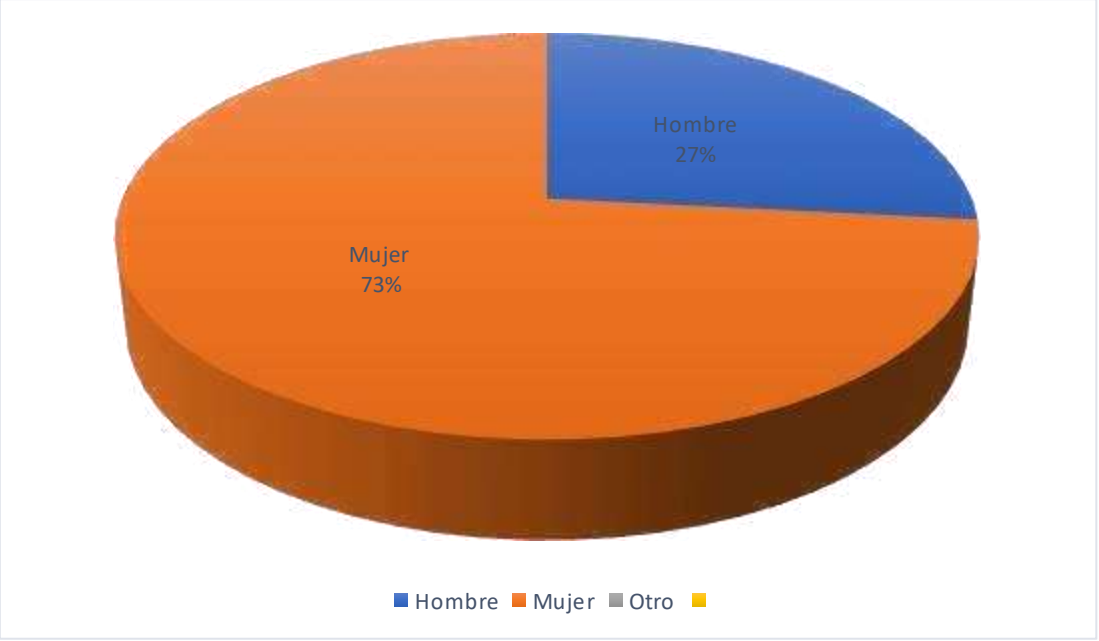
1. **Ingrese su género**

Tabla 1 Género

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Hombre**	**16**	**27%**
2	**Mujer**	**44**	**73%**
3	**Otro**	**0**	**0%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Gráfico 1 Género



Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 73% de ellos son mujeres mientras que el 27% pertenece al porcentaje de hombres que existe en la organización.

El análisis de la distribución de género en la organización revela una mayoría femenina significativa. Este dato es crucial para diseñar políticas efectivas de gestión de riesgos psicosociales y asegurar un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo. La organización debe tomar medidas proactivas para reconocer y abordar las necesidades específicas de todos los empleados, promoviendo así su bienestar y operatividad óptima.

2. **Edad**

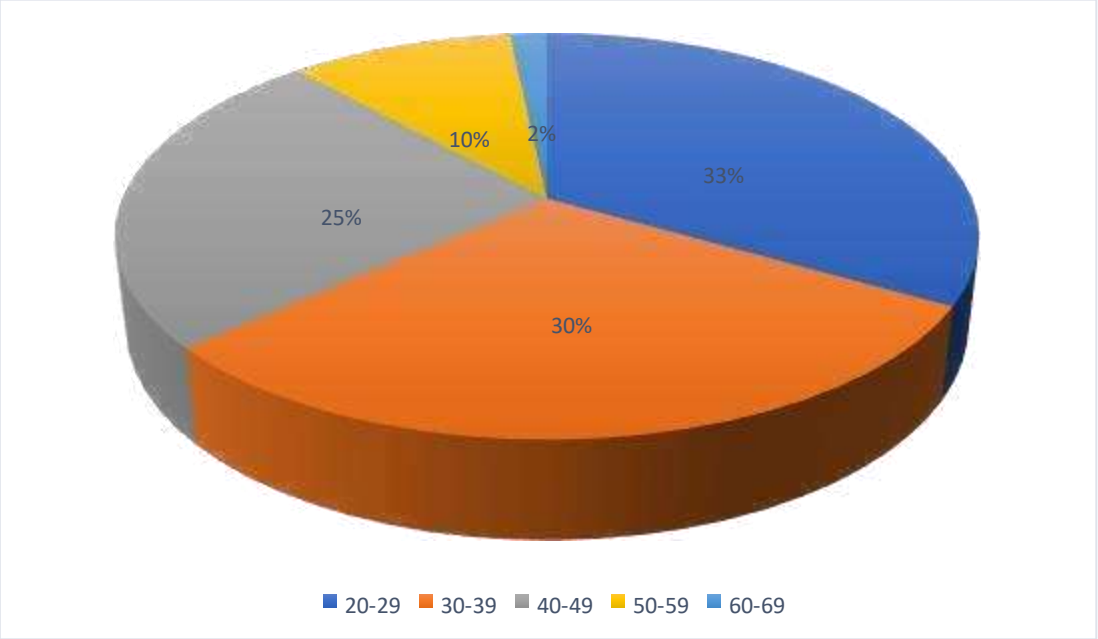
Tabla 2 Edad

COD.	Intervalo de Edad	Frecuencia	Porcentaje
1	**20-29**	20	33%
2	**30-39**	18	30%

3	**40-49**	15	25%
4	**50-59**	6	10%
5	**60-69**	1	2%
	TOTAL	60	100%

Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Gráfico 2 Edad



Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Análisis e interpretación

Del total de encuestados el 33% están entre los 20-29años, un 30% de los encuestados se encuentran en el rango de los 30-39años, el 25% es el porcentaje de los 40-49año, un 10% de los encuestados en el rango de los 50-59 años y tan solo un 2% del personal están entre los 60-69 años, mostrando una representación menor de empleados en los últimos años de su carrera profesional.

La distribución etaria de la organización en donde se ha realizado la encuesta, muestra una preponderancia de empleados jóvenes, lo cual se vería como un punto favorable en relación de la empresa ya que presenta oportunidades y desafíos específicos para la operatividad y gestión de riesgos psicosociales. Adaptar las políticas y programas a las necesidades de cada grupo etario será crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo.

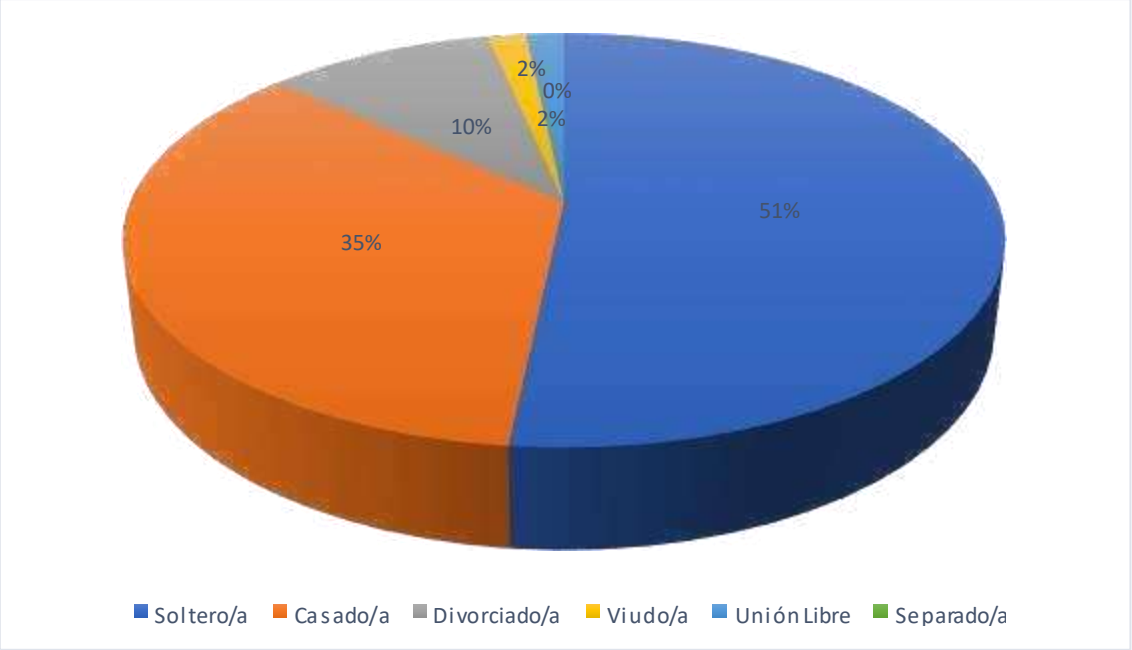
3. Estado Civil

Tabla 3 Estado Civil

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Soltero/a**	31	51%
2	**Casado/a**	21	35%
3	**Divorciado/a**	6	10%
4	**Viudo/a**	1	2%
5	**Unión Libre**	1	2%
6	**Separado/a**	0	0%
TOTAL		60	100%

Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Gráfico 3 Estado Civil



Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 51% de ellos responden que se encuentran soltero/a, un 35% de los encuestados dicen que son casado/a, el 10% de ellos dicen que son divorciado/a, un 2% de los empleados encuestados responde que es viudo/a por último el 2% se encuentra viviendo en unión libre.

El análisis de la distribución del estado civil en la organización revela una predominancia de empleados solteros/as, seguido por un número considerable de casados/as. Esta diversidad presenta tanto oportunidades como desafíos específicos para la gestión de riesgos psicosociales y la operatividad del personal.

4. Instrucción

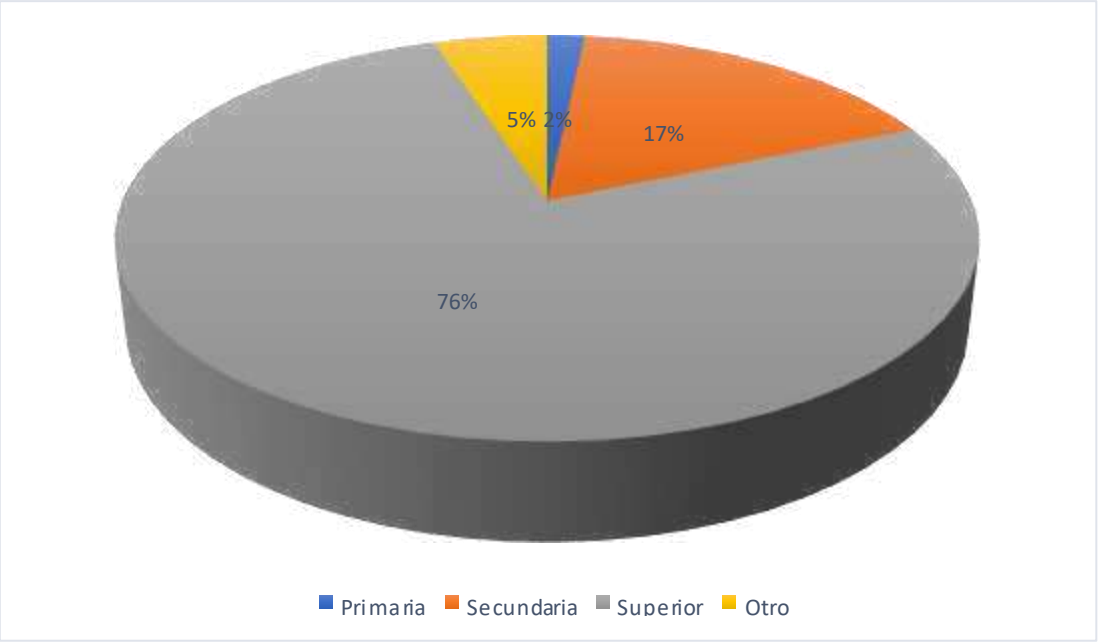
Tabla 4 Instrucción

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Primaria**	1	2%
2	**Secundaria**	10	17%

3	**Superior**	45	76%
4	**Otro**	3	5%
	TOTAL	60	100%

Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Gráfico 4 Instrucción



Nota: Tabla y gráfico obtenidos de la encuesta dirigida al personal del Patronato Municipal de Latacunga por Yadira Jiménez

Análisis e Interpretación

En las encuestas realizadas del 100% un 2%pertenece al grupo con instrucción primaria, un 17% respondió que tiene una instrucción secundaria, el 76% cuenta con una instrucción superior y por último el 5% cuenta con otro tipo de instrucción.

El estudio de la distribución del nivel educativo en la organización muestra que la mayoría de los empleados posee educación superior, con una notable cantidad que ha completado educación secundaria. Es fundamental establecer políticas y programas que promuevan el desarrollo continuo y el bienestar de todos los empleados, asegurando que cada uno pueda contribuir de manera efectiva y sentirse valorado dentro de la organización.

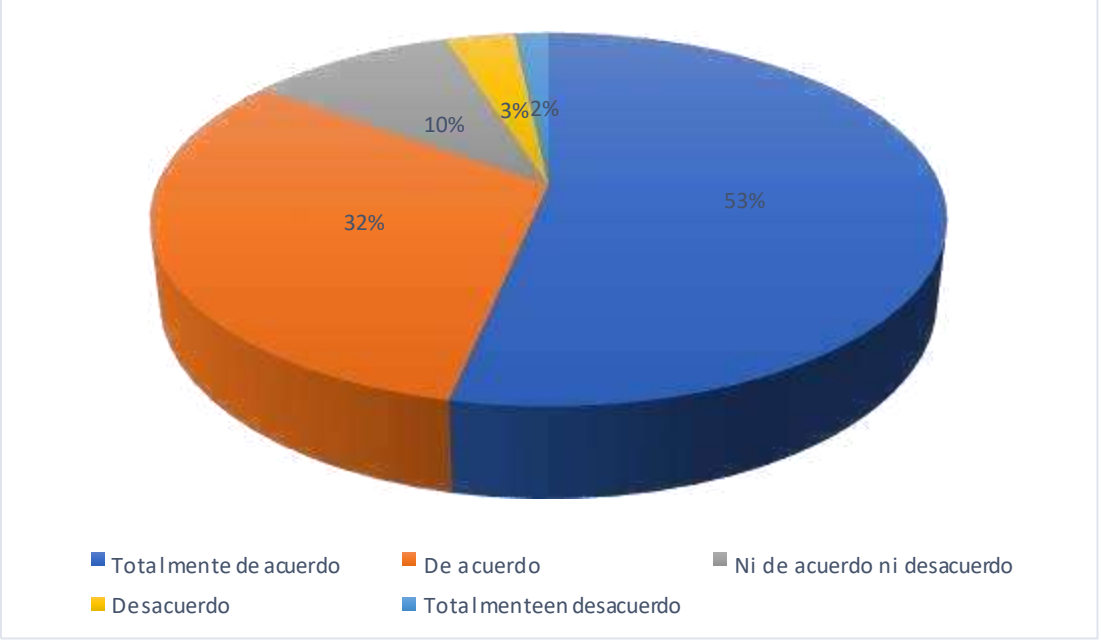
5. **¿Según sus responsabilidades laborales, cree usted que su carga horaria es adecuada?**

Tabla 5 Horarios adecuados adecuada

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	32	53%
2	**De acuerdo**	19	32%
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	6	10%
4	**Desacuerdo**	2	3%
5	**Totalmente en desacuerdo**	1	2%
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Percepción de los encuestados sobre la adecuación de sus horarios de trabajo en relación con sus responsabilidades laborales

Gráfico 5 Horarios adecuados



Nota: Percepción de los encuestados sobre la adecuación de sus horarios de trabajo en relación con sus responsabilidades laborales

Análisis e interpretación

De los 60 trabajadores que fueron encuestados, la mayoría de los encuestados, en un porcentaje de 53%, el 32 % respondió que también está de acuerdo con que su carga horaria es adecuada, un 10% de los encuestados se mantiene neutral, lo que sugiere que este grupo no tiene una opinión clara, el 3% considera que su carga horaria no es adecuada. Solo el 2% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que su carga horaria sea adecuada.

Los resultados muestran que una amplia mayoría de los encuestados percibe su carga horaria como adecuada para sus responsabilidades laborales, lo cual es un indicativo positivo de la operatividad laboral y la gestión del tiempo dentro de la organización. Esta percepción favorable puede contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo, disminuyendo los riesgos psicosociales asociados con la sobrecarga laboral. No obstante, es crucial prestar atención a los pequeños grupos que expresan desacuerdo para garantizar un ambiente laboral óptimo para todos.

6. ¿Considera que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo?

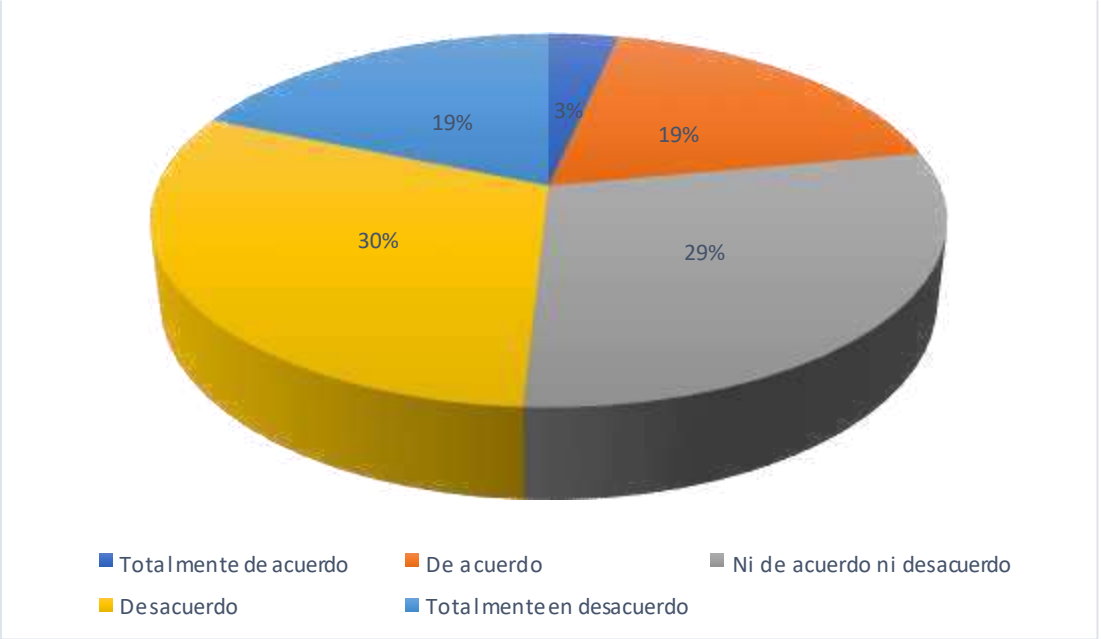
Tabla 6 Sobrecarga Laboral

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	2	3%
2	**De acuerdo**	11	19%
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	17	29%
4	**Desacuerdo**	18	30%

5	**Totalmente en desacuerdo**	11	19%
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Identificar si los profesionales sienten que su carga de trabajo es excesiva y potencialmente insostenible, lo cual podría afectar su bienestar y rendimiento.

Gráfico 6 Sobrecarga Laboral



Nota: Identificar si los profesionales sienten que su carga de trabajo es excesiva y potencialmente insostenible, lo cual podría afectar su bienestar y rendimiento.

Análisis e interpretación

Siendo el total de encuestado 60, el 3% respondió que está totalmente de acuerdo en donde siente que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo, un 19% de los encuestado está de acuerdo con que están realizando un esfuerzo excesivo, el 29% de encuestados respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo se mantiene n neutral respecto a esta cuestión, un 30% de encuestado dicen que están en desacuerdo con que están realizando un esfuerzo excesivo. Por último, el 19% de los encuestados respondieron que están totalmente en desacuerdo con la idea de que están realizando un esfuerzo excesivo.

En resumen, los datos indican que casi la mitad de los empleados no percibe una sobrecarga laboral, lo cual es positivo para la operatividad y la salud laboral. Sin embargo, la organización debe prestar atención al porcentaje de empleados que sienten que están realizando un esfuerzo excesivo, así como el restante de empleados que se mantienen neutral. Abordar estas preocupaciones puede ayudar a mejorar el bienestar general y la eficiencia en el lugar de trabajo, reduciendo los riesgos psicosociales asociados con la sobrecarga laboral.

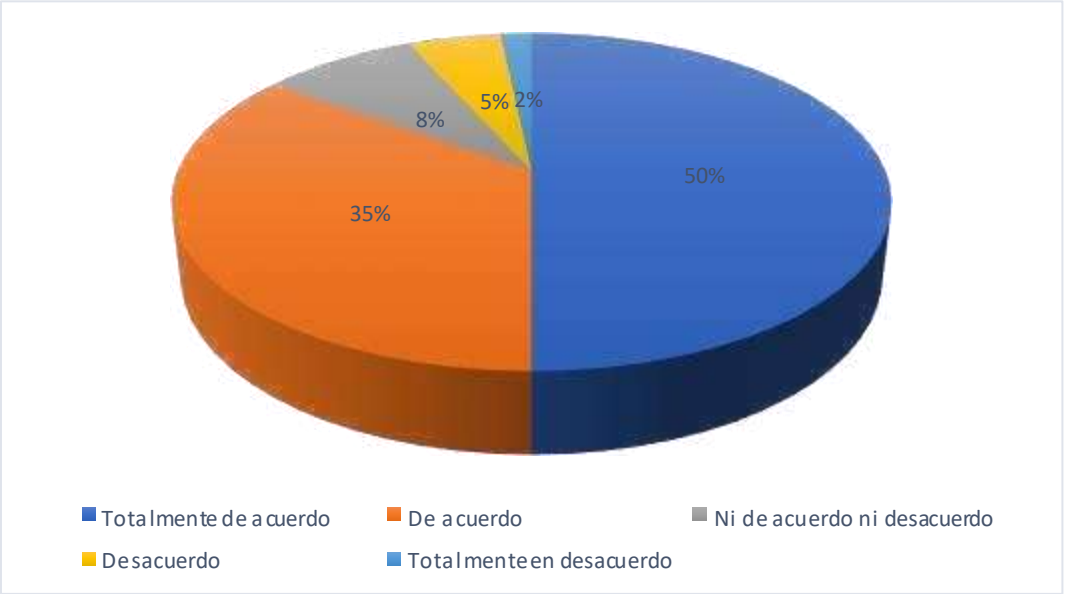
7. **¿Considera que el ambiente laboral dentro de su área de trabajo es propicio, cómodo y adecuado para desarrollar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria?**

Tabla 7 Entorno de trabajo óptimo

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**30**	**50%**
2	**De acuerdo**	**21**	**35%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**5**	**8%**
4	**Desacuerdo**	**3**	**5%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**1**	**2%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Determinación si el entorno es favorable, cómodo y adecuado para desempeñar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria

Gráfico 7 Entorno de trabajo óptimo



Nota: Determinación si el entorno es favorable, cómodo y adecuado para desempeñar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria

Análisis e interpretación

Del total de encuestado, la mitad que tiene un porcentaje del 50% respondieron que están totalmente de acuerdo que el ambiente laboral, un 35% de los encuestados respondieron que también están de acuerdo en que su ambiente laboral es adecuado. Un pequeño porcentaje del 8% respondió que no está ni de acuerdo ni desacuerdo es decir que se mantiene neutral, el 5% de encuestados respondió que está en desacuerdo con que el ambiente laboral sea propicio y adecuado. Para finalizar el 2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo.

Concluimos que la mayoría de los empleados consideran su ambiente laboral como favorable, lo cual es beneficioso para la operatividad laboral y la reducción de riesgos psicosociales. La organización debería continuar fomentando este entorno positivo y abordar las preocupaciones de los pequeños grupos de empleados que no están satisfechos con su ambiente laboral para mejorar aún más la experiencia laboral y el rendimiento general.

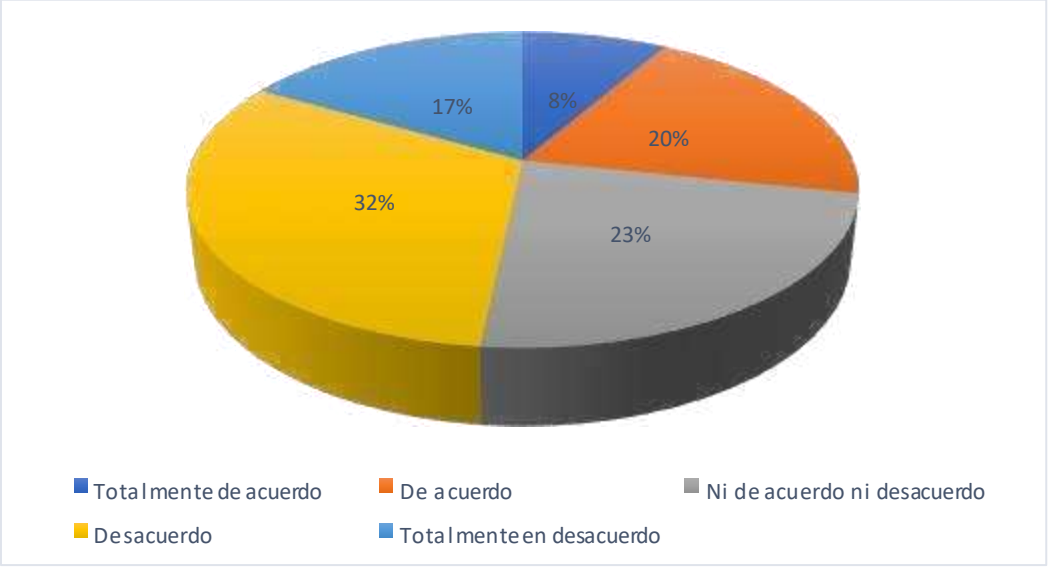
8. **¿Experimenta una sensaciónnotable de fatiga o agotamiento al concluir su jornada laboral, lo cual afecta su bienestar físico y emocional?**

Tabla 8 Agotamiento al final de la jornada laboral

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**5**	**8%**
2	**De acuerdo**	**12**	**20%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**14**	**23%**
4	**Desacuerdo**	**19**	**32%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**10**	**17%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Evaluar estas sensaciones es crucial para determinar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral y su efecto en la salud general de los empleados.

Gráfico 8 Agotamiento al final de la jornada laboral



Nota: Evaluar estas sensaciones es crucial para determinar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral y su efecto en la salud general de los empleados.

Análisis e interpretación

Del total de encuestados el 8% respondieron que están totalmente de acuerdo con que experimentan una notable sensación de fatiga o agotamiento al final de su jornada laboral, un 20% de los encuestados respondieron que se encuentra de acuerdo, existe un 23% que respondieron que no se encuentran ni de acuerdo ni desacuerdo, el 32% indica que están desacuerdo, lo que indica que este grupo no siente un impacto negativo significativo en su bienestar físico y emocional. Por último, el 17% de encuestados respondieron que están totalmente en desacuerdo.

En resumen, mientras que una mayoría de los empleados no siente un impacto significativo de la fatiga o el agotamiento en su bienestar, una parte significativa sí lo experimenta. La organización debe considerar estas cifras como una señal de alerta y tomar medidas para mitigar los riesgos psicosociales, como implementar programas de bienestar, ajustar cargas de trabajo, y promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Además, atender al grupo neutral podría prevenir que estos empleados desarrollen problemas de agotamiento en el futuro.

9. **¿Siente que su desempeño laboral es reconocido dentro de su entorno laboral, ya sea a través de expresiones de aprecio, oportunidades de crecimiento profesional o recompensas tangibles?**

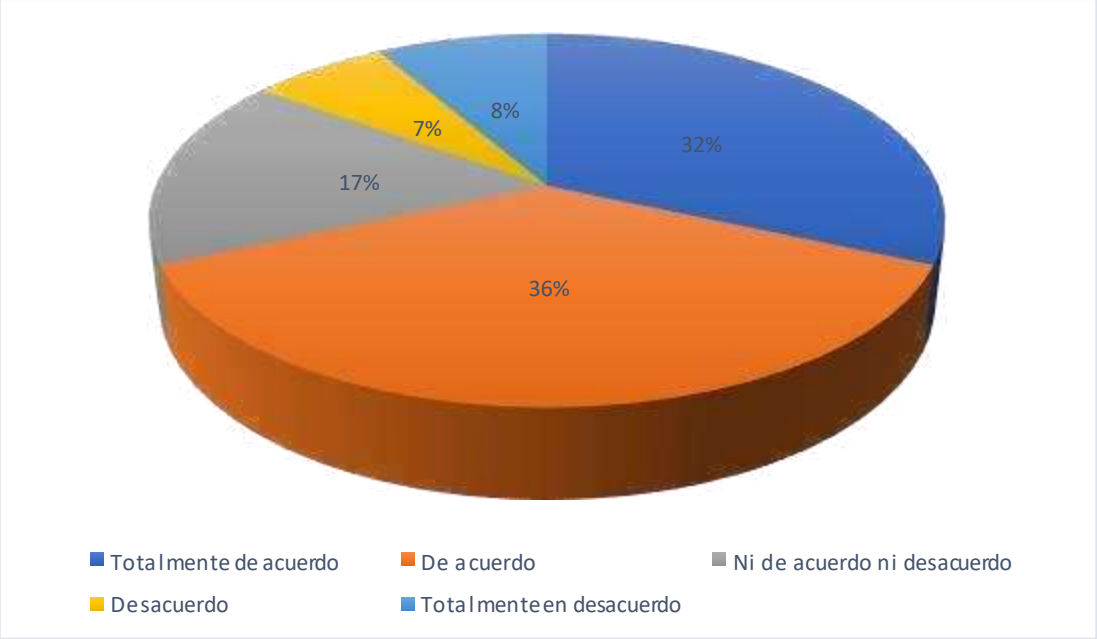
Tabla 9 Reconocimiento Laboral

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**19**	**32%**
2	**De acuerdo**	**22**	**37%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**10**	**17%**
4	**Desacuerdo**	**4**	**6%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**5**	**8%**

TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Percepción del empleado sobre el reconocimiento de su desempeño en el lugar de trabajo.

Gráfico 9 Reconocimiento Laboral



Nota: Percepción del empleado sobre el reconocimiento de su desempeño en el lugar de trabajo.

Análisis e interpretación

De los 100 encuestados, el 32% ha respondido que está totalmente de acuerdo que su empeño laboral es reconocido, un 37% de encuestado dijeron que están de acuerdo, el 17% respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, es decir se mantienen neutral, el 6% de encuestados respondieron que están desacuerdo y para finalizar tenemos el 8% de encuestados que están totalmente en desacuerdo en donde su desempeño no es reconocido.

El reconocimiento del desempeño laboral es un factor crucial en la mitigación de riesgos psicosociales y en la optimización de la operatividad del personal. Los resultados indican una tendencia positiva general, pero también revelan áreas de mejora. La organización debe continuar sus esfuerzos para reforzar y expandir sus políticas de reconocimiento, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y apreciados por su contribución. Esto no solo

mejorará la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también potenciará la eficiencia y productividad de la organización.

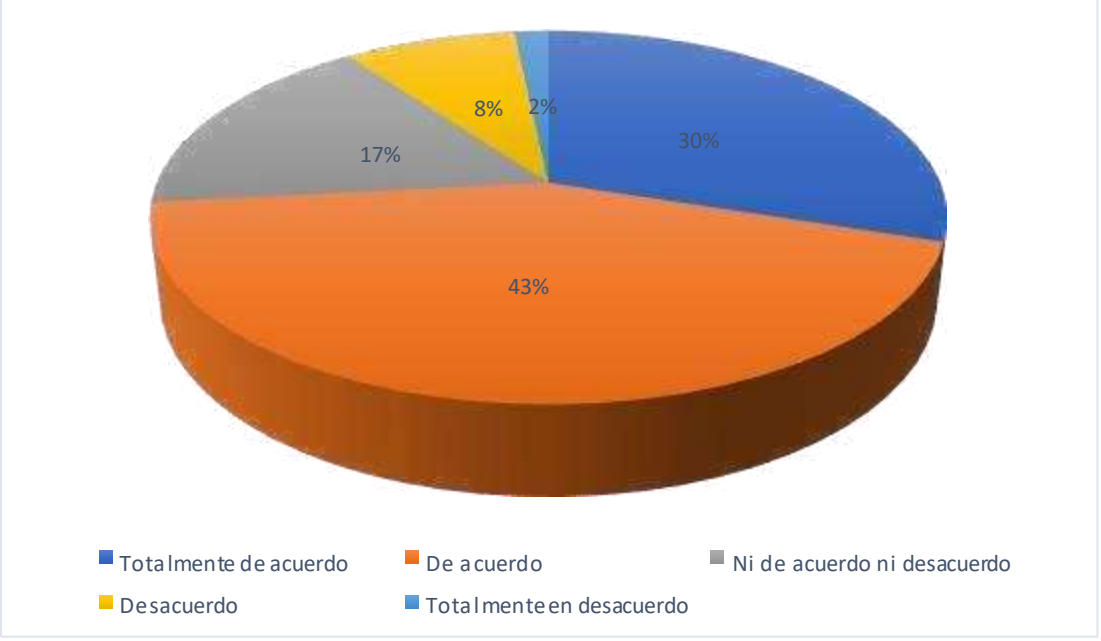
10. **¿Opina que existen oportunidades para su desarrollo profesional en su actual puesto de trabajo, tales como la adquisición de nuevas habilidades y progresión en su carrera dentro de la organización?**

Tabla 10 Oportunidades para el desarrollo profesional

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**18**	**30%**
2	**De acuerdo**	**26**	**43%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**10**	**17%**
4	**Desacuerdo**	**5**	**8%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**1**	**2%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Posibilidad de que el empleado avance y mejore en su carrera dentro de la empresa.

Gráfico 10 Oportunidades para el desarrollo profesional



Nota: Posibilidad de que el empleado avance y mejore en su carrera dentro de la empresa.

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados para realizar la investigación, el 30% de ellos respondieron que están totalmente de acuerdo y perciben que existen oportunidades para su desarrollo profesional en su puesto actual, el 43% respondió que se encuentra de acuerdo, un 17% ha respondido que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el 8% de encuestados respondieron que están desacuerdo y por último el 2% respondieron que están totalmente en desacuerdo creen que no existen suficientes oportunidades para su desarrollo profesional.

La percepción de oportunidades de desarrollo profesional es fundamental para la motivación y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez influye en la operatividad de la organización. Los resultados indican que, en general, los empleados ven positivamente las oportunidades de desarrollo en su puesto actual, lo cual es una señal alentadora. Sin embargo, hay un porcentaje significativo que muestra indiferencia o desacuerdo, y estas áreas deben ser abordadas para garantizar un entorno laboral positivo y productivo para todos. Al mejorar continuamente las oportunidades de desarrollo profesional, la organización no solo fomenta el crecimiento individual de sus empleados, sino que también fortalece su posición competitiva y operativa en el mercado.

11. ¿Considera que su crecimiento y desarrollo personal son adecuadamente valorados y atendidos dentro del contexto de su entorno laboral?

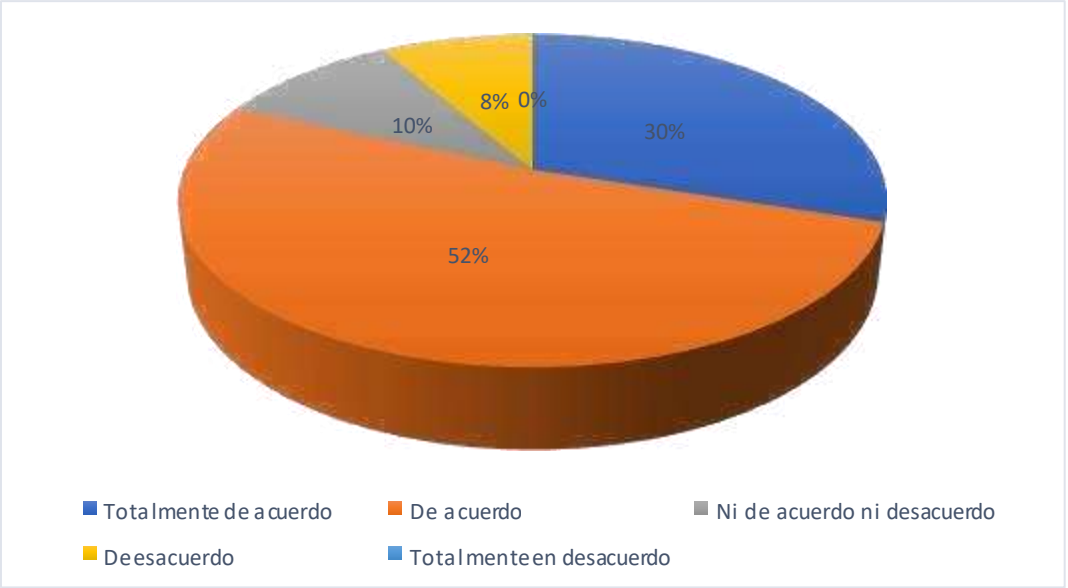
Tabla 11Valoración y crecimiento personal

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**18**	**30%**
2	**De acuerdo**	**31**	**52%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**6**	**10%**

4	**Desacuerdo**	**5**	**8%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**0**	**0%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Evolución individual del empleado en términos de habilidades y conocimientos que no solo son útiles para su puesto actual, sino también para su desarrollo global.

Gráfico 11 Valoración y crecimiento personal



Nota: Evolución individual del empleado en términos de habilidades y conocimientos que no solo son útiles para su puesto actual, sino también para su desarrollo global.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados un 30% responden que están totalmente de acuerdo, el 52% responde de manera positiva diciendo que están de acuerdo, un 10% manifiestan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir se mantiene neutral, el 8% responde de manera desfavorable al decir que están desacuerdo.

El crecimiento y desarrollo personal son valorados y atendidos es fundamental para la satisfacción y el bienestar de los empleados. Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, lo cual es alentador para la organización. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de empleados que muestran indiferencia o desacuerdo, y estas áreas deben ser abordadas para asegurar un entorno laboral positivo y productivo para

todos. Al mejorar continuamente las estrategias de apoyo al desarrollo personal, la organización no solo fomenta el crecimiento individual de sus empleados, sino que también fortalece su operatividad y reduce los riesgos psicosociales.

12. ¿Experimenta un estado emocional efectivo y satisfactorio mientras desempeña su labor dentro de su puesto de trabajo?

Tabla 12 Estado Emocional

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**27**	**45%**
2	**De acuerdo**	**23**	**38%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**6**	**10%**
4	**Desacuerdo**	**3**	**5%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**1**	**2%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Evaluar el bienestar emocional del empleado mientras realiza su trabajo

Gráfico 12 Estado Emocional



Nota: Evaluar el bienestar emocional del empleado mientras realiza su trabajo

Análisis e Interpretación

De los 100 encuestados, el 45% ha respondido que está totalmente de acuerdo que su empeño laboral es reconocido, un 38% de encuestado dijeron que están de acuerdo, el 110% respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, es decir se mantiene n neutral, el 5% de encuestados respondieron que están desacuerdo y para finalizar tenemos el 2% de encuestados que están totalmente en desacuerdo

El estado emocional de los empleados es un factor crítico que influye en la operatividad y el bienestar general del personal. Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, lo cual es alentador para la organización. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de empleados que muestran indiferencia o desacuerdo, y estas áreas deben ser abordadas para asegurar un entorno laboral positivo y productivo para todos. Al mejorar continuamente las estrategias de apoyo emocional, la organización no solo fomenta el bienestar individual de sus empleados, sino que también fortalece su operatividad y reduce los riesgos psicosociales.

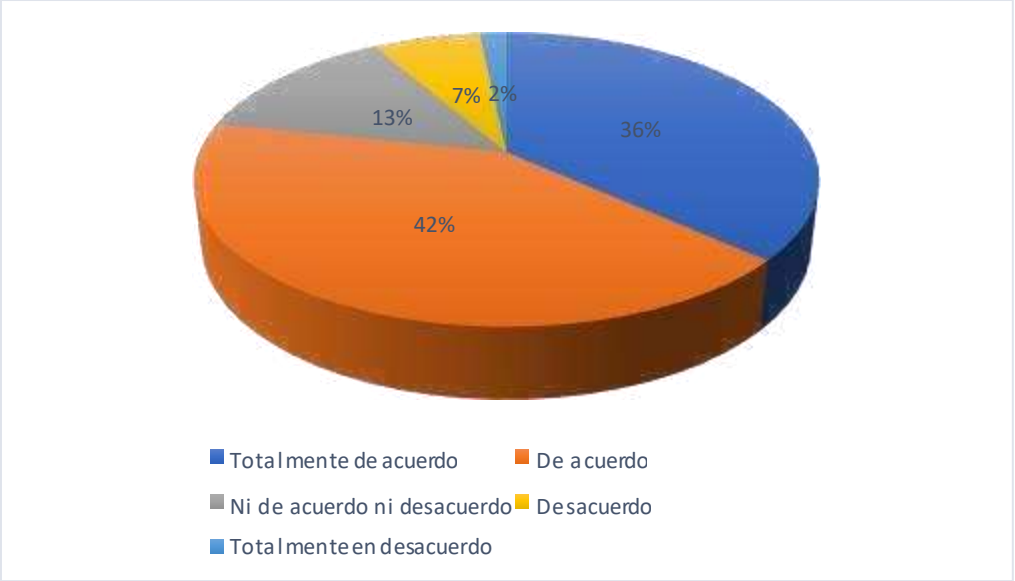
13. **¿Experimenta un nivel satisfactorio de conformidad con la estructura y la disposición de las tareas y responsabilidades en su entorno laboral, así como con los procesos y sistemas utilizados para llevar a cabo su trabajo?**

Tabla 13 Estructura y disposición de las responsabilidades

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**22**	**37%**
2	**De acuerdo**	**25**	**42%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**8**	**13%**
4	**Desacuerdo**	**4**	**6%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**1**	**2%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Determinar si los empleados están contentos con la forma en que se estructuran y gestionan sus tareas y responsabilidades.

Gráfico 13 Estructura y disposición de las responsabilidades



Nota: Determinar si los empleados están contentos con la forma en que se estructuran y gestionan sus tareas y responsabilidades.

Análisis e interpretación

De un total de 60 encuestados el 37% de los empleados han respondido que están totalmente de acuerdo a la estructura y la disposición de las tareas y responsabilidades, el 42% respondieron en que están de acuerdo, el 13% dicen que no están ni de acuerdo ni desacuerdo es decir que se mantienen neutral, el 6% de los encuestados responden que están desacuerdo y por último tenemos un porcentaje del 2%que respondieron que están totalmente en desacuerdo.

El estudio de la percepción sobre la estructura y disposición de las tareas y responsabilidades en la organización indica una alta satisfacción entre los empleados. No obstante, es importante prestar atención al pequeño porcentaje de insatisfacción y neutralidad, ya que atender sus inquietudes puede evitar problemas futuros y mejorar el ambiente laboral. Establecer políticas de comunicación, revisión y capacitación puede contribuir a mantener y elevar la satisfacción laboral en este ámbito.

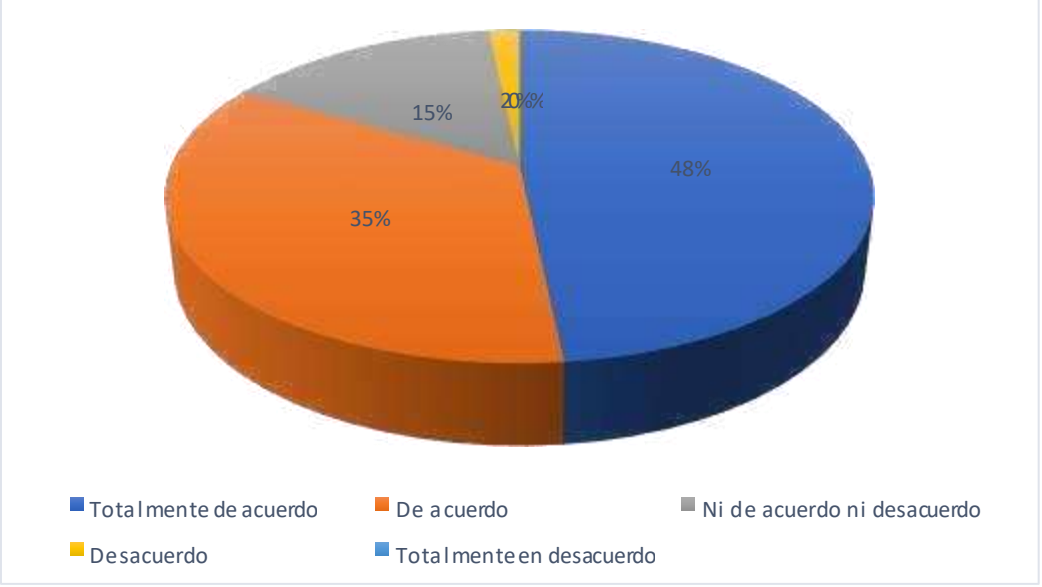
14. ¿Considera que su rendimiento en el trabajo cumple con los estándares establecidos y es percibido como satisfactorio por parte de sus superiores y colegas?

Tabla 14Percepción del reconocimiento y la aprobación

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**29**	**48%**
2	**De acuerdo**	**21**	**35%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**9**	**15%**
4	**Desacuerdo**	**1**	**2%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**0**	**0%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Permite a los empleados reflexionar sobre su propio rendimiento y evaluar si están cumpliendo con las expectativas de la organización.

Gráfico 14 Percepción del reconocimiento y la aprobación



Nota: Permite a los empleados reflexionar sobre su propio rendimiento y evaluar si están cumpliendo con las expectativas de la organización.

Análisis e interpretación

Del100% de los encuestado el 48%responden que están totalmente de acuerdo, el 35% de encuestados dicen que están de acuerdo, el porcentaje de 15% que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 2% responden que están desacuerdo y por último un 0% responde que están totalmente en desacuerdo.

El análisis de la percepción del reconocimiento y la aprobación del rendimiento laboral en la organización revela que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con cómo se percibe su desempeño. Sin embargo, es importante no pasar por alto el pequeño porcentaje de empleados neutrales o insatisfechos. Implementar políticas de feedback regular, desarrollo profesional y reconocimiento puede ayudar a mantener y aumentar la satisfacción laboral, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización.

15. **¿Hasta el momento, no ha recibido ninguna llamada de atención o corrección durante su jornada laboral?**

Tabla 15 Cumplimiento de normas y expectativas

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**24**	**40%**
2	**De acuerdo**	**15**	**25%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**6**	**10%**
4	**Desacuerdo**	**9**	**15%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**6**	**10%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Determina si el empleado ha sido advertido o corregido debido a un incumplimiento de las normas o expectativas laborales.

Gráfico 15 Cumplimiento de normas y expectativas



Nota: Determina si el empleado ha sido advertido o corregido debido a un incumplimiento de las normas o expectativas laborales.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados un 40% responden que están totalmente de acuerdo, el 25% responde de manera positiva diciendo que están de acuerdo, un 10% manifiestan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir se mantiene neutral, el 15% responde de manera desfavorable al decir que están desacuerdo y por último el 10% responde que están totalmente en desacuerdo.

La aplicación de la encuesta nos manifiesta que la organización revela que la mayoría de los empleados se siente satisfecha con su capacidad para cumplir con las normas y expectativas laborales. Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que han recibido llamadas de atención o correcciones para garantizar su bienestar y mejorar su desempeño. Mediante una comunicación transparente, formación y apoyo adecuados, la organización puede promover un ambiente laboral positivo y productivo para todos los empleados.

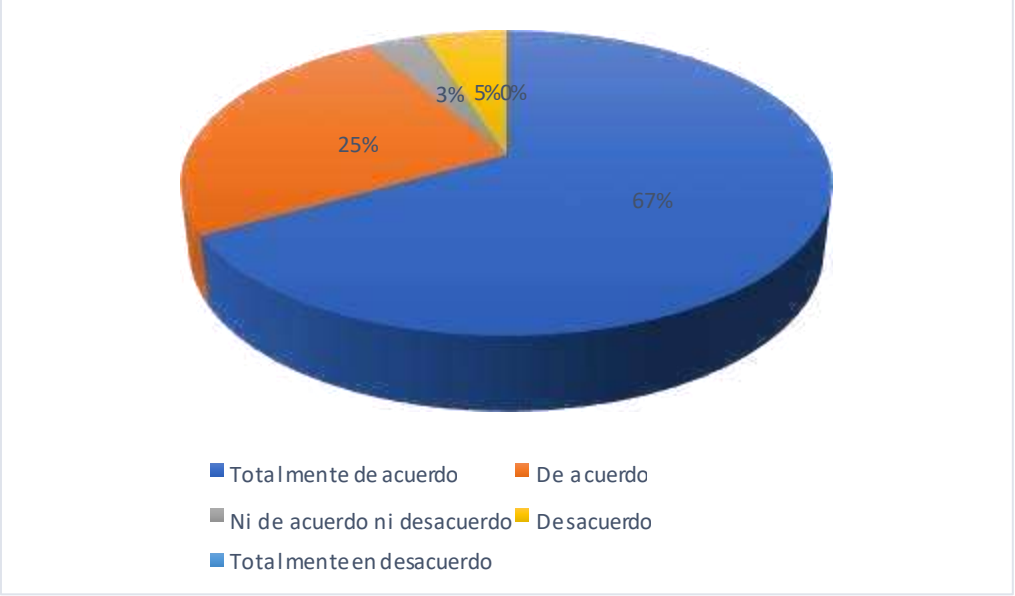
16. **¿Ha logrado completar satisfactoriamente todas las tareas y responsabilidades que le han sido asignadas dentro del período de tiempo establecido y de acuerdo con los estándares de calidad requeridos?**

Tabla 16 Responsabilidad y compromiso

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**40**	**67%**
2	**De acuerdo**	**15**	**25%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**2**	**3%**
4	**Desacuerdo**	**3**	**5%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**0**	**0%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Determina si los empleados son capaces de gestionar su tiempo de manera efectiva para completar las tareas dentro de los plazos establecidos.

Gráfico 16 Responsabilidad y compromiso



Nota: Determina si los empleados son capaces de gestionar su tiempo de manera efectiva para completar las tareas dentro de los plazos establecidos.

Análisis e interpretación

Del total de encuestados tenemos que el 67% responde que está totalmente de acuerdo, el 25 responde que se encuentra de acuerdo, un 3% se encuentra en una posición neutra es decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo a lo encuestado y el 5% responde de forma negativa diciendo que este desacuerdo.

El análisis de cómo los empleados perciben su nivel de responsabilidad y compromiso al cumplir con tareas y obligaciones en la organización revela que la mayoría está contenta con su rendimiento en este aspecto. No obstante, es esencial atender las inquietudes de aquellos que muestran dificultades para alcanzar las expectativas laborales, garantizando su bienestar y mejorando su desempeño. A través de una comunicación transparente, una formación adecuada y un apoyo constante, la empresa puede fomentar una cultura laboral caracterizada por un alto nivel de responsabilidad y compromiso, lo que a su vez contribuirá al éxito y la eficacia operativa.

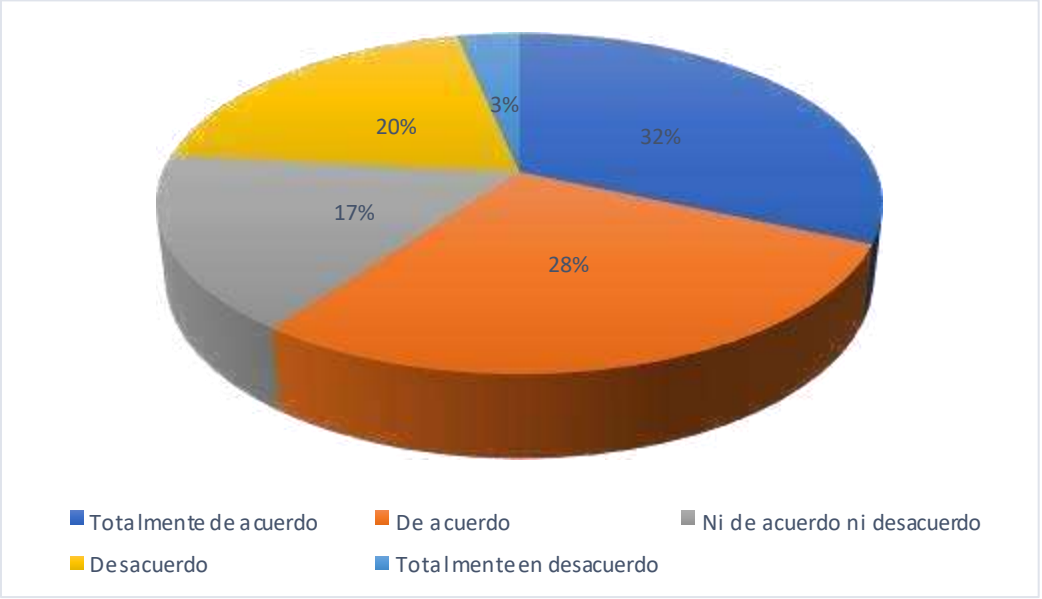
17. **¿Está usted al tanto de cómo se evalúa su rendimiento actual dentro de la empresa, mediante retroalimentación y evaluaciones formales o informales por parte de sus superiores o colegas?**

Tabla 17 Mejora continua y motivación

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**19**	**32%**
2	**De acuerdo**	**17**	**28%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**10**	**17%**
4	**Desacuerdo**	**12**	**20%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**2**	**3%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Asegurar que los empleados conocen y comprenden el proceso de evaluación de su rendimiento promueve la transparencia y la confianza en la organización

Gráfico 17 Mejora continua y motivación



Nota: Asegurar que los empleados conocen y comprenden el proceso de evaluación de su rendimiento promueve la transparencia y la confianza en la organización

Análisis e interpretación

De un total de 60 encuestados el 32% de los empleados han respondido que están totalmente de acuerdo, el 28% respondieron en que están de acuerdo, el 17% dicen que no están ni de acuerdo ni desacuerdo es decir que se mantienen neutral, el 20% de los encuestados responden que están desacuerdo y por último tenemos un porcentaje del 3%que respondieron que están totalmente en desacuerdo.

El análisis de los datos revela la importancia de mejorar la comunicación y la transparencia en el proceso de evaluación de desempeño dentro de la empresa. Al garantizar que los empleados estén informados y comprendan cómo se evalúa su rendimiento, la empresa puede promover la motivación y la participación activa en la mejora continua.

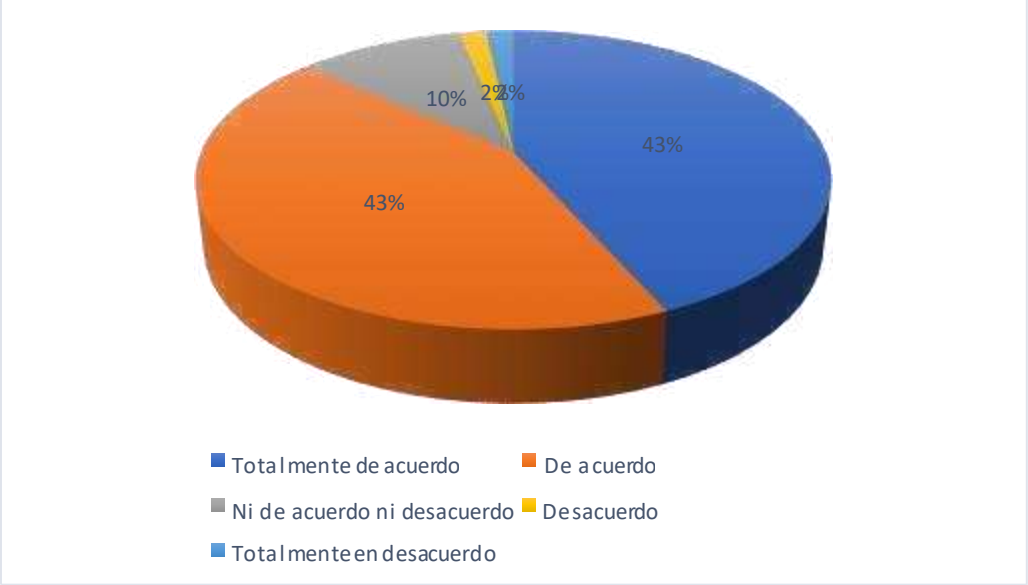
18. **¿Considera que las actividades que realiza en su puesto de trabajo están alineadas de manera apropiada con las responsabilidades y expectativas asociadas a su cargo dentro de la empresa?**

Tabla 18 Expectativas asociadas al cargo

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**26**	**43%**
2	**De acuerdo**	**26**	**43%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**6**	**10%**
4	**Desacuerdo**	**1**	**2%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**1**	**2%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Las tareas y funciones específicas que el empleado lleva a cabo diariamente en su puesto de trabajo

Gráfico 18 Expectativas asociadas al cargo



Nota: Las tareas y funciones específicas que el empleado lleva a cabo diariamente en su puesto de trabajo

Análisis e interpretación

Del100% de los encuestado el 43%responden que están totalmente de acuerdo, el 43% de encuestados dicen que están de acuerdo, el porcentaje de 10% que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 2% responden que están desacuerdo y por último un 2% responde que están totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los empleados perciben que las actividades que realizan en sus puestos de trabajo están alineadas adecuadamente con las responsabilidades y expectativas asociadas a su cargo dentro de la empresa. Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que sienten que hay una falta de alineación para garantizar la eficacia y la satisfacción en el trabajo. Mediante una comunicación clara de las expectativas del cargo y flexibilidad para adaptarse a cambios, la empresa puede promover una mayor alineación entre las responsabilidades laborales y las expectativas del puesto, lo que a su vez contribuirá al éxito organizacional.

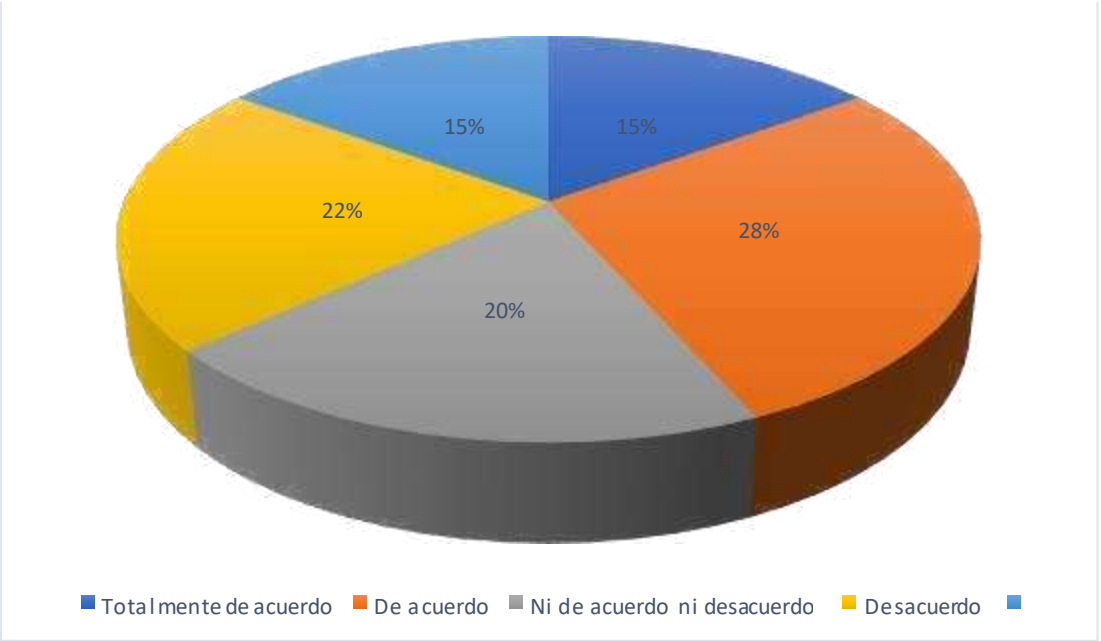
19. ¿Se le requiere realizar actividades adicionales o extracurriculares fuera de sus responsabilidades habituales dentro del entorno laboral?

Tabla 19 Actividades extracurriculares

COD.	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	**Totalmente de acuerdo**	**9**	**15%**
2	**De acuerdo**	**17**	**28%**
3	**Ni de acuerdo ni desacuerdo**	**12**	**20%**
4	**Desacuerdo**	**13**	**22%**
5	**Totalmente en desacuerdo**	**9**	**15%**
	TOTAL	**60**	**100%**

Nota: Tareas, proyectos o participaciones en eventos que no están especificados en la descripción del puesto del empleado ni forman parte de sus responsabilidades rutinarias.

Gráfico 19 Actividades extracurriculares



Nota: Tareas, proyectos o participaciones en eventos que no están especificados en la descripción del puesto del empleado ni forman parte de sus responsabilidades rutinarias.

Análisis e interpretación

De un total de 60 encuestados el 15% de los empleados han respondido que están totalmente de acuerdo, el 28% respondieron en que están de acuerdo, el 20% dicen que no están ni de acuerdo ni desacuerdo es decir que se mantienen neutral, el 22% de los encuestados responden que están desacuerdo y por último tenemos un porcentaje del 15%que respondieron que están totalmente en desacuerdo.

Si bien una parte significativa de los empleados percibe que se les requiere realizar actividades adicionales o extracurriculares fuera de sus responsabilidades habituales, también hay una proporción considerable que no comparte esta percepción. Es importante que la empresa evalúe de manera regular las cargas de trabajo de los empleados y promueva un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para garantizar el bienestar y la productividad de su fuerza laboral.

Discusión de resultados

Espinoza et al. (2020) encontraron en su investigación realizada, que un 98% de los colaboradores en su estudio reportaron niveles medio y alto de estrés, lo cual estaba correlacionado de manera negativa y moderada con el desempeño laboral. Este estudio manejó una muestra de empleados de una red perteneciente al campo de salud, lo que sugiere que el entorno de trabajo en el sector salud puede ser particularmente estresante debido a la naturaleza de las responsabilidades y la presión constante, debido, se requiere un enfoque minucioso y una capacidad de gestión que sea eficiente. Las obligaciones no solo demandan un alto nivel de atención a cada uno de los detalles, la presión continua proviene de múltiples fuentes, incluyendo la necesidad de cumplir con plazos estrictos, mantener altos estándares de calidad y responder a las expectativas tanto internas como externas.

En el Patronato Municipal de Latacunga, se pudo determinar que los altos niveles de estrés correlacionaron con una depreciación en la operatividad del personal. Este resultado es consistente con el estudio de Espinoza et al., indicando que, sin importar el sector en que se labore, el estrés laboral es un factor crítico que afecta absolutamente el desempeño de los empleados. La consistencia entre los dos estudios efectuados refuerza la hipótesis de que el estrés laboral es un punto clave del desempeño. La diferencia en el sector de trabajo (salud vs. sector público) resalta que la problemática del estrés es colateral y requiere abordajes específicos en diferentes contextos laborales (Espinoza et al., 2020).

Floril y Díaz (2021) en base a su estudio realizaron con firmeza demostraron que si existe un clima organizacional positivo está fuertemente armonizado con un mejor desempeño laboral en las cadenas de supermercados de Ecuador. Este estudio subraya la importancia de la satisfacción laboral y la percepción de apoyo dentro del lugar de trabajo La satisfacción laboral no solamente relacionado con el aspecto de la motivación y el compromiso del personal, sino también con la retención de talento y la productividad. Decimos que cuando los colaboradores de una empresa se sienten valorados tienden a demostrar altos niveles de lealtad y a su vez mayor dedicación en su área de labores.

De manera similar, los resultados obtenidos en el Patronato Municipal de Latacunga muestran que un ambiente de trabajo positivo puede aliviar los efectos negativos de los riesgos psicosociales, mejorando notablemente la eficiencia y el bienestar del personal. Tanto este

estudio como otros coinciden en que un buen clima organizacional es crucial. Sin embargo, mientras Floril y Díaz se enfocan en el sector privado deretail, el presente estudio se enfoca en el sector público. Esto indica que, aunque los contextos laborales varíen, la influencia del clima organizacional en el desempeño es igual importancia (Floril y Díaz, 2021).

González et al. (2019) localizaron, después de una minuciosa investigación ejecutada que los riesgos psicosociales, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social, tienen un impacto negativo y a su vez significativo en la satisfacción y el desempeño laboral en el sector educativo. Los educadores que tiene una experiencia con la sobrecarga de tareas muy a menudo atraen altos niveles de estrés, lo que puede llevar a la fatiga, el agotamiento y, en algunos casos, al síndrome de burnout. Esta situación no solo se ve afectado su bienestar personal, sino que también implica en la calidad de la enseñanza y en la capacidad de los docentes para interactuar de manera efectiva con sus estudiantes. Este estudio resalta la necesidad de gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales para mejorar el bienestar y la eficiencia de los colaboradores.

El estudio que se realizó en el Patronato Municipal de Latacunga tiene una similitud en cuanto a los hallazgos encontrados en donde se constató que la carga de trabajo y la percepción de apoyo social están ligados de manera determinante y son factores importantes que influían en la operatividad del personal. Este hallazgo es coherente con el estudio de González et al., sugiriendo que los mismos riesgos psicosociales afectan a diferentes sectores de manera pareja. Ambos estudios destacan la importancia de la gestión de la carga de trabajo y el apoyo social, un ambiente de trabajo que promueve la colaboración y el apoyo mutuo no solo mejora la operatividad del personal, sino que también fomenta una cultura organizacional más sólida y cohesiva. En ambientes de alta presión, como el sector educativo, la atención médica, o el corporativo, estos factores obtienen una relevancia aún mayor. (González et al., 2019).

3.2. Verificación de hipótesis

Riesgos Psicosociales y Operatividad del Personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Variable Dependiente: Operatividad del Personal

Modelo Lógico

H1: Riesgos Psicosociales incide en la Operatividad del Personal del Patronato Municipal de Latacunga.

H0: Riesgos Psicosociales no incide en la Operatividad del Personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Selección del nivel de Significación

Para la verificación de hipótesis se utilizará el nivel de significación = 0,05.

Descripción del Problema

Para la investigación que se realizó con el personal del Patronato Municipal de Latacunga.

Especificación Estadístico

Se trata de un cuadro de contingencia de 4 filas y 5 columnas con la aplicación de la siguiente formula: $X2=\sum(O-E)2/E$

X2 = Chi Cuadrado

$\sum$ = Sumatoria

Tabla 20 Frecuencia observada

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					
	Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL

¿Según sus responsabilidades laborales, cree usted que su carga horaria es adecuada?	32	19	6	2	1	60
¿Considera que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo?	2	11	17	18	11	60
¿Considera que su rendimiento en el trabajo cumple con los estándares establecidos y es percibido como satisfactorio por parte de sus superiores y colegas?	29	21	9	1	0	60
¿Hasta el momento, no ha recibido ninguna llamada de atención o corrección	24	15	6	9	6	60

durante su jornada laboral?						
TOTAL	87	66	38	30	18	240

Elaborado por: Yadira Jimenez

O =Frecuencia Observada

E= Frecuencia esperada

Especificación de riesgos de aceptación

Se procedió a determinar los grados de libertad teniendo en cuenta que el cuadrado tiene 4 filas y 5 columnas por lo tanto será:

Gl= (f-1) (c-1)

Tabla 21:Frecuencia Esperada

PREGUNTAS	**ALTERNATIVAS**					
	Totalmente de acuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
¿Según sus responsabilidades laborales, cree usted que su	21.75	16.5	9.5	7.5	4.5	60

carga horaria es adecuada?						
¿Considera que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo?	21.75	16.5	9.5	7.5	4.5	60
¿Considera que su rendimiento en el trabajo cumple con los estándares establecidos y es percibido como satisfactorio por parte de sus superiores y colegas?	21.75	16.5	9.5	7.5	4.5	60
¿Hasta el momento, no ha recibido ninguna llamada de atención o corrección durante su jornada laboral?	21.75	16.5	9.5	7.5	4.5	60

TOTAL	87	66	38	30	18	240

Elaborado por: Yadira Jimenez

Gl= (4-1) (5-1)

Gl = (3) (4)

Gl=12

Por lo tanto, con 12 grados de libertad y un nivel de 0,05 en base a la tabla estadística se tiene X2 t=21,02

Tabla 22: Resultado del CHI Cuadrado

O	**E**	**O-E**	**$(O-E)^2$**	**$(O-E)^2/E$**
32	21.75	10.25	105.06	4.83
2	21.75	-19.75	390.06	17.93
29	21.75	7.25	52.56	2.41
24	21.75	2.25	5.06	0.23
19	16.5	2.5	6.25	0.37
11	16.5	-5.5	30.25	1.83
21	16.5	4.5	20.25	1.22
15	16.5	-1.5	2.25	0.3
6	9.5	-3.5	12.25	1.28
17	9.5	7.5	56.25	5.92
9	9.5	-0.5	0.25	0.02
6	9.5	-3.5	12.25	1.28

2	7.5	-5.5	30.25	4.03
18	7.5	10.5	110.25	14.7
1	7.5	-6.5	42.25	5.63
9	7.5	1.5	2.25	0.3
1	4.5	-3.5	12.25	2.72
11	4.5	6.5	42.25	9.38
0	4.5	-4.5	20.25	4.5
6	4.5	1.5	2.25	0.5
TOTAL				73.38

Elaborado por: Yadira Jimenez

X^2 Calculado: 73.38

X^2 de la tabla:21.02

X^2calculado $>X^2$de la tabla

Con 12 grados de libertad y un nivel=0,05 se obtiene en la tabla del Chi cuadrado el valor de 21,02 y el valor del Chi cuadrado calculado es de 73,38. Se encuentra fuera de la región de aceptación, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna o hipótesis real. La cual menciona que: Los riesgos psicosociales influyen en la operatividad del personal del Patronato Municipal de Latacunga.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Posteriormente de haber culminado con el trabajo de investigación, podemos concluir que los objetivos trazados fueron alcanzados, al identificar y a su vez evaluar los principales riesgos psicosociales, mismos que inciden de alguna u otra forma en la operatividad del personal del Patronato Municipal de Latacunga, considerando que el estrés laboral, la falta de motivación, un clima organizacional deficiente, junto con factores intralaborales y extralaborales, son algunos de los elementos más influyentes en la disminución del desempeño laboral.

- Se subraya la importancia que tiene el empoderamiento y la comunicación en el ámbito laboral, se lo cataloga como factores cruciales para obtener un funcionamiento eficiente del personal. Los colaboradores de la empresa que se sientan escuchados y además cuentan con la oportunidad de influir en las decisiones laborales tienden a estar más satisfechos con el desarrollo de sus funciones, lo cual a largo plazo se convierte en un mayor rendimiento laboral, ya que los colaboradores que se encuentren motivados y comprometidos suelen ser más proactivos a la hora de realizar sus responsabilidades asignadas.

- El análisis de datos mostró una fuerte correlación entre los riesgos psicosociales y la disminución de la operatividad laboral. Se ha encontrado que entre los factores más destacados que impactan negativamente el rendimiento del personal son sobrecarga de trabajo, el estrés laboral, la fatiga, el agotamiento, la inestabilidad emocional en el desempeño de sus funciones y la carencia de apoyo social.

- Se reconoce altos niveles de estrés y una carga de trabajo excesiva están correlacionados de manera negativa con la operatividad del personal. Este fenómeno se presenta de manera consistente tanto en el sector salud como en el sector público y educativo, indicando que el estrés laboral es un problema transversal que afecta

diversos entornos laborales, generando un ciclo de estrés y bajo rendimiento que afecta tanto a los individuos como a la organización, lo que subraya la necesidad de estrategias de gestión del estrés adaptadas a cada contexto específico.

4.2. Recomendaciones

- Es recomendable considerar estos riesgos psicosociales debido a su influencia directa en la estabilidad del colaborador y, consecuentemente, en su bienestar social. Por ello sería relevante implementar programas de intervención específicos que aborden los principales riesgos psicosociales que en la investigación han sido identificados. Estos programas deben incluir talleres de manejo del estrés, estrategias para mejorar la motivación laboral y acciones para fomentar un clima organizacional positivo lo que puede contribuir significativamente a mejorar la operatividad del personal.

- Organizar capacitaciones y charlas regulares que no solo enriquezcan las habilidades técnicas y profesionales de los empleados, sino que a su vez fortalezcan su bienestar emocional y su sentido de pertenencia a la organización. Estas actividades deben estar diseñadas para sembrar el desarrollo personal, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la resiliencia frente al estrés laboral.

- Es fundamental que las organizaciones identifiquen y mitiguen estos riesgos identificados, mediante la implementación de políticas y prácticas que promuevan un entorno de trabajo saludable y de apoyo, medidas como la gestión adecuada de la carga de trabajo, el desarrollo de programas de bienestar y salud mental pueden ayudar a minimizar los riesgos psicosociales y mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Al abordar estos factores, las organizaciones no solo mejoran la operatividad laboral, sino que también fomentan un ambiente de trabajo más positivo y sostenible.

- Realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral y del estado psicológico de los colaboradores de la empresa, es fundamental para identificar y mitigar los factores de estrés y la carga de trabajo excesiva. Estas evaluaciones pueden adoptar diversas

formas, desde encuestas de satisfacción laboral hasta cuestionarios específicos diseñados para medir el nivel de estrés y bienestar emocional de los empleados. Esto aprueba a los líderes y gestores de recursos humanos identificar áreas problemáticas y tomar medidas preventivas antes de que los problemas se agraven.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Abundes, M. R., & Trapero, F. G. (2021). La capacidad de las emociones en el ámbito laboral. *Revista Estudios, 42*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9115046.pdf

Acedo, J. C., & Aroca, R. P. (2015). *Formación y orientación laboral.* https://www.google.com.ec/books/edition/Formaci%C3%B3n_y_orientaci%C3%B3n_laboral_Edici/2Sd4CAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Agudelo, C. M. (2021). *Riesgos psicosociales laborales.* (E. d. U, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Riesgos_psicosociales_laborales/S8k1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PA1&printsec=frontcover

Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf

Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf

Altamirano, C. O. (2021). *¿Por qué debemos saber sobre Seguridad e Higiene Laboral?* (E. A. Argentina, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Por_qu%C3%A9_debemos_saber_sobre_Seguridad_e/Cog8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=seguridad%20laboral&pg=PP1&printsec=frontcover

Arreguín, L. M., García, P. H., & Flores, É. R. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882021000300053

Bambula, F. D., & Pérez, E. R. (2018). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos, 19*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0124-05792017000200129&script=sci_arttext

Banegas, M. Á., Hernández, D. C., Vázquez, M. d., Cambrón, T. M., & Concha, V. J. (2020). *¿Qué haces con tu dinero?* (IMCP, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Qu%C3%A9_haces_con_tu_dinero/m1omEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=salud%20financiera&pg=PP1&printsec=frontcover

Barra, O. A., Amaral, D. N., Silva, F. E., & Vasconcelos, F. P. (2020). Aplicación del método hipotético-deductivo en la evaluación de políticas ambientales en la zona costera metropolitana de Fortaleza-Ceará. *Tierra Libre*. https://publicacoes.agb.org.br/terralivre/article/view/1938

Bello, M. M., & Meléndez, H. J. (2021). MPOWERMENT COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA EFECTIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EQUIPOS DE TRABAJO. *Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. https://www.redalyc.org/journal/6858/685872080002/html/

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Rodríguez, A. B. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_arttext

Campuzano, N. V., & Caicheb, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad.

Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en

Canto, G. A. (2024). El compromiso laboral (engagement): ¿Una moda pasajera o una necesidad real en el entorno laboral actual. https://www.linkedin.com/pulse/el-compromiso- labor a l-engagement- una- moda-pasajera-o-en-23zte/

Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_organizacional_T%C3%A9cnicas_y/WyKVBAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=comunicaci%C3%B3n%20laboral&pg=PR1&printsec=frontcover

Céspedes, F. A. (2018). Riesgos psicosociales, salud y autoeficacia en trabajadores de la sanidad publica. *Dialnet*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=123022

Chumpén, A. (2024). Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1-12.

Domínguez, J. M. (2023). ¿Qué es el crecimiento profesional y cómo lograrlo? *INESEM*. https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion- laboral/crecimiento-profesional/

Duno, R. R. (2023). CONFLICTO ORGANIZACIONAL: DESAFÍOS Y SOLUCIONES. https://www.linkedin.com/pulse/conflicto-organizacional-desaf%C3%ADos-y-soluciones-robin/

Espinoza, S. K., Alva, F. A., & Rodríguez, K. C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Eugenio Espejo*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

Fernández, V. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. https://www.google.com.ec/books/edition/Derechos_humanos_y_relaciones_laborales/tuYtQLaho5QC?hl=es&gbpv=1&dq=aspectos%20laborales%20libros&pg=PP1&printsec=frontcover

Floril, P. R., & Díaz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081

Galarza, C. R. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *Ciencia Ameria, 9 (3)*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf

García, E. K., & Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Venezolana de Gerencia*. https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/

Gómez, D. (2022). Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla). https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion- laboral

Gómez, G. V., Gracia, D. C., & Llanos, R. A. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde el Caribe, 35*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2018000100049&script=sci_arttext

Grau, J. B., & Cusí, P. F. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. (UOC, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Salud_y_trabajo_Los_nuevos_y_emergentes/dBAukG-h-

bsC?hl=es&gbpv=1&dq=familia%20y%20riesgo%20psicosocial&pg=PP1&printsec=frontco
ver

Hernández, A. V., & Holguín, J. A. (2020). El Método Histórico Crítico en el estudio de movimientos sociales: La ideología cubana en el. *ESPACIO ABIERTO Cuaderno Venezolano de Sociología*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7650701.pdf

Hernández, J. G., Guerrero, M. L., & Tena, Á. L. (2021). *Tiempo de trabajo y descanso.* (U. d. Huelva, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Tiempo_de_trabajo_y_descanso/DzgqEAAAQBA
J?hl=es&gbpv=1&dq=tiempo%20de%20trabajo%20y%20sus%20consecuencias&pg=PA17
&printsec=frontcover

Huamani, Z. A. (2021). *Universidad Cientifica.* https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2201

INSP. (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html

Irigoyen, E. L. (2022). *Adaptación de la jornada de trabajo y de la forma de prestación por motivos de conciliación de la vida familiar y laboral.* https://www.google.com.ec/books/edition/Adaptaci%C3%B3n_de_la_jornada_de_trabajo_y_
d/S9mrEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PT11&printsec=frontcover

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tegnológica*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718 - 07642018000500175&script=sci_arttext

Jiménez, A. R., & Jacinto, A. O. (2019). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf

Jurado, D. M., Méndez, R. M., & Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000300268&script=sci_arttext

Lárraga, D. M., Rodriguez, L. I., & Leal, M. A. (2013). *Competencias Profesionales Y Empleabilidad En El Contexto De La Flexibilidad Laboral.* https://www.google.com.ec/books/edition/Competencias_Profesionales_Y_Empleabilid/aPY
TAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=flexibilidad%20laboral%20%2Blibro&pg=PA8&printsec
=frontcover

Lourenço, J. C. (2021). *Carrera: Salario, Retribución, Cargos Y Funciones.* (C. d. Autores, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Carrera_Salario_Retribuci%C3%B3n_Cargos_Y_
Fu/j71WEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

Luna, M. O., Ronald, A. C., & Andrade, Z. F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1379/1407

Marín, S. P., & Berrocal, F. B. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias.* (E. U. Areces, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Direcci%C3%B3n_y_gesti%C3%B3n_de_recurso
s_humano/9o5yDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=recursos%20humanos%20su%20eficienci
a&pg=PA18&printsec=frontcover

Martinez Perez, A. (2020). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE*. Madrid: Vivat Academia.

Martínez, A. M., Vega, N. S., Pintado, N. E., & Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Venezolana de Gerencia*. https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/

Martinez, D. (2018). *Diseño y validacion de un cuestionario para el diagnostico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas.* Quito.

Martínez, S. F. (2020). Los riesgos psicosociales en el trabajo realizado mediante plataformas digitales. *IUSLabor*. https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/373350

Menéndez, F. M. (2023). *PRÁCTICAS DE CONCILIACIÓN FAMILIAR: CONSECUENCIAS Y DETERMINANTES A NIVEL EMPRESARIAL*. (E. Editorial, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/PR%C3%81CTICAS_DE_CONCILIACI%C3%93N_FAMILIAR_CON/zNXbEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o%20laboral%20y%20familia&pg=PA44&printsec=frontcover

Mera, A. M., Pozo, A. G., & Ollero, J. L. (2018). Flexibilidad Laboral Y Productividad En El Sector De Alojamiento De Andalucía. *Estudios Regionales*. https://ideas.repec.org/a/rer/articu/v1y2017p17-41.html

Montoya, M. S., Peña, S. L., Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermeria Global*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479

Morales, L., & Hidalgo, L. (2018). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, *32*(1), 119-124.

Moreno, J. E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *San Gregorio*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157

Mota, M. M. (2022). La cientificidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162022000100006

OIT. (2020). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales:: Una mirada de género. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Oliván, J. A., Cuenca, G. M., & Aviles, R. A. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicadosen revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Española de Documentación Científica*. https://www.researchgate.net/publication/351147610_Evaluacion_de_la_investigacion_con_encuestas_en_articulos_publicados_en_revistas_del_area_de_Biblioteconomia_y_Documentacion

OMS. (2022). La salud mental en el trabajo. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

OMS. (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response

Ordonez-García, S. C., Luy-Navarrete, W. A., & Merino-Velásquez, J. (2023). Los factores de riesgos psicosociales y como inciden en la satisfacción laboral. *Digital Publisher*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124253.pdf

Páez, R., & Santamaría, H. (2020). Factor de riesgo psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo . *UDA*, 1-20.

Pastor, R. N. (2018). La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores de la pyme de la comunidad valenciana. *Dialnet*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54067

Pérez, E. G., & Caraveo, M. d. (2021). AMBIGÜEDAD DE ROL EN ACADÉMICOS: UNA PROBLEMÁTICA. *Investigación y pensamiento crítico*. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7681382.pdf

Pérez, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*. https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/

Pérez, J. P. (2019). Est´res Laboral. *Salud Uninorte*. https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/

Piedra, J. A., & Manqueros, J. M. (2021). El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. *MANUAL DE TEMAS NODALES DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. UN ABORDAJE DIDÁCTICO*. https://centro- investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82

Piedra, J. A., & Manqueros, J. M. (2021). El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. *MANUAL DE TEMAS NODALES DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. UN ABORDAJE DIDÁCTICO*. https://centro- investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82

Randstad. (2022). La toma de decisiones en la empresa. https://www.randstad.es/contenidos360/orientacion- laboral/el-proceso-de-toma-de-decisiones/

Rizo, L. P., & Ubago, M. V. (2018). Estudio descriptivo sobre las condiciones de trabajo y los trastornos musculo esqueléticos en el personal de enfermería (enfermeras y AAEE) de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales en el Hospital Clínico Universit ario de Valladolid. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000200161

Rubiano, M. G. (2020). Factores psicosociales en las organizaciones. *Dialnet*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288309

Rueda, S. V., Ramírez, M. A., Sandoval, J. C., & Pérez, R. P. (2022). *Factores de riesgo psicosocial.* (U. |.-I. LEED, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Factores_de_riesgo_psicosocial/RX5ZEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=riesgo%20psicosocial&pg=PA18&printsec=frontcover

Ruiz, R. E., & Marín, J. A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. https://www.google.com.ec/books/edition/Cultura_organizacional_y_desempe%C3%B1o_prof/nQ3jEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

Ruiz, R. E., Marín, J. A., Quispe, S. V., Choquehuanca, J. A., & Espinoza, A. S. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. (E. CLAEC, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Cultura_organizacional_y_desempe%C3%B1o_prof/nQ3jEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o%20laboral&pg=PA22&printsec=frontcover

Ruiz, R. E., Marín, J. A., Quispe, S. V., Choquehuanca, J. A., & Espinoza, A. S. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior.* (E. CLAEC, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Cultura_organizacional_y_desempe%C3%B1o_prof/nQ3jEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

Ruiz, R. E., Marín, J. A., Quispe, S. V., Choquehuanca, J. A., & Espinoza, A. S. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior.* (E. CLAEC, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Cultura_organizacional_y_desempe%C3%B1o_prof/nQ3jEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

Ruiz, R., & Alvarado, C. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio.* Universidad Simón Bolivar. https://bonga.unisimon.edu.co/items/cbb661e f-30e3-4263-b7b2-810e88237f5f

Salmon, M. B. (2018). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico. *Retos de la Dirección*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306 - 91552017000100005

Serrano, C. L. (2023). UNA APROXIMACIÓN A LA EXPERIENCIA DE TRABAJADORAS Y TRABAJADORES EN PUESTOS DE EJECUCI. *Papers*. https://papers.uab.cat/article/view/v108- n1- llorens-serrano

Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector administrativo. *Trascender,Contabilidad y Gestión*.

Tellez, S. P. (2022). ADAPTACIÓN PRELIMINAR DEL INSTRUMENTO PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE. Bogotá. https://repositorio.konradlorenz.edu.co/bitstream/handle/001/5129/911192031%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trivelli, C. (2021). *Caminantes.* (I. d. Peruanos, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Caminantes/ke0UEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

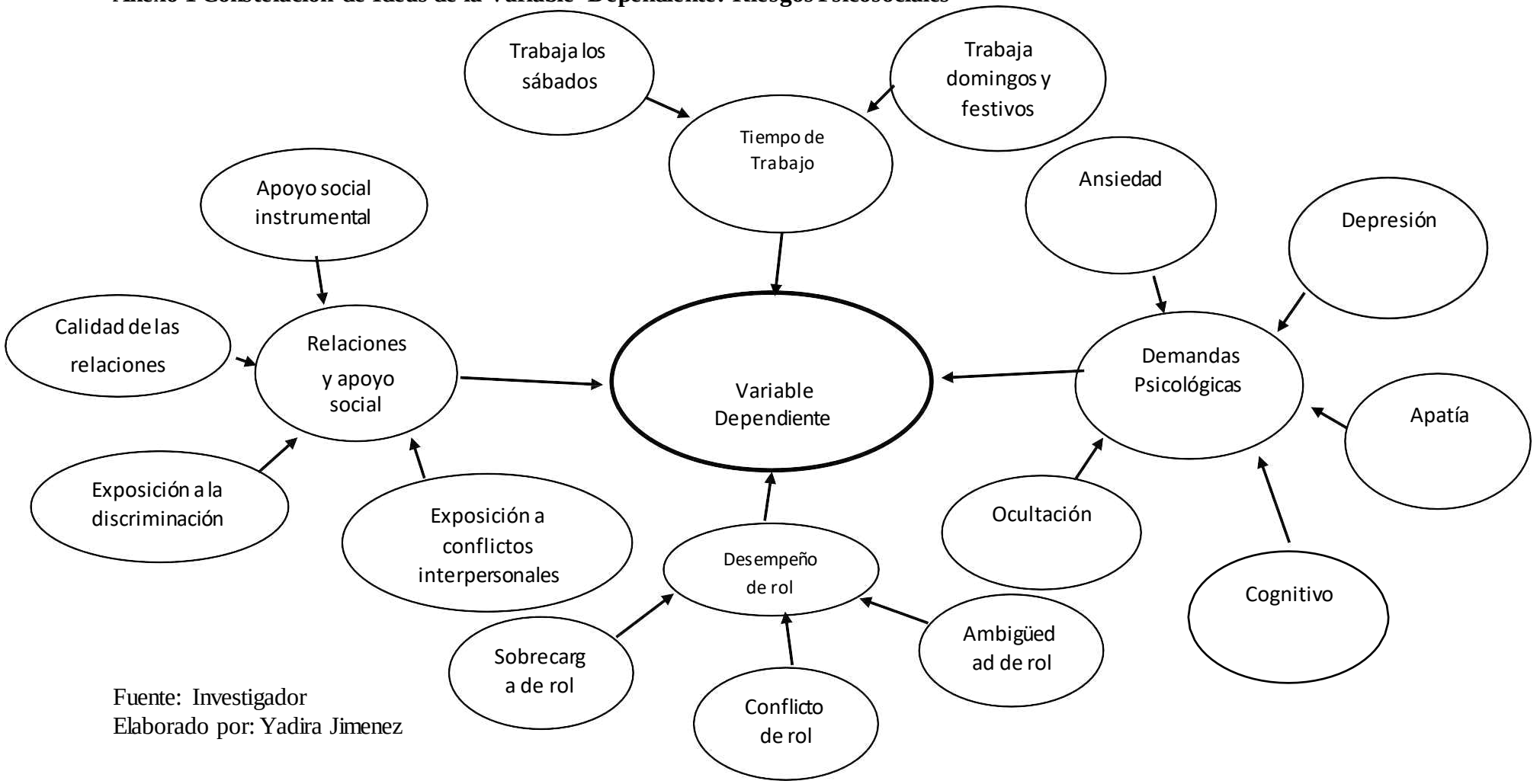
Uris, L. J. (2018). La prevención de los riesgos psicosociales. *Dialnet*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=290115

Velandia, S. R., Torres, J. M., Alvarado, A. F., & Ardilla, Y. Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Temas*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169071

Yolanda, S. C. (2021). *Gestión integral de los factores de riesgo psicosocial.* (U. d. Bosque, Ed.) https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_integral_de_los_ factores_de_rie/_0WMEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover

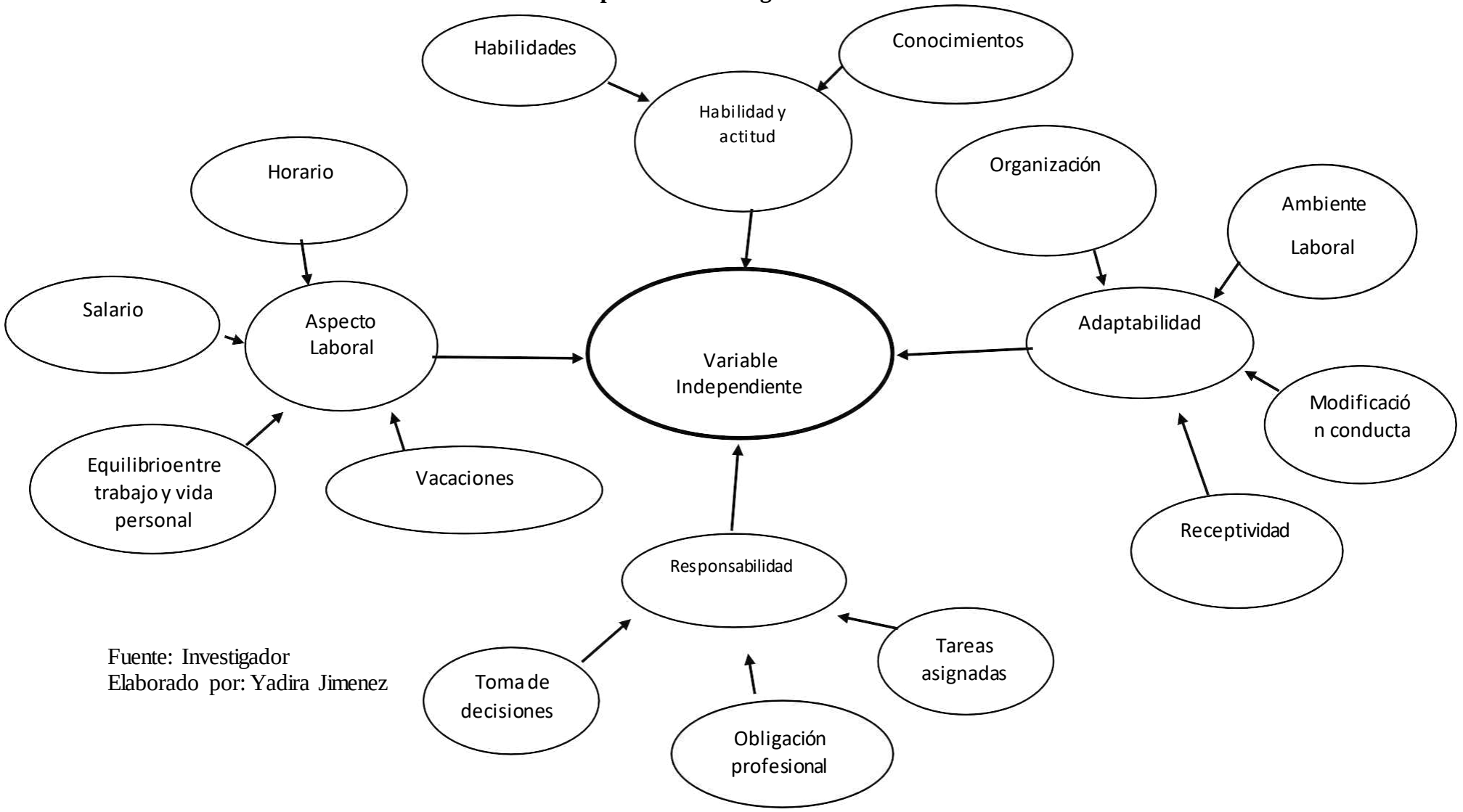
ANEXOS

Anexo 1 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Riesgos Psicosociales



Fuente: Investigador
Elaborado por: Yadira Jimenez

Anexo 2 Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Riesgos Psicosociales



Fuente: Investigador
Elaborado por: Yadira Jimenez

Anexo 3 Matriz de operacionalización de la variable: Riesgos psicosociales

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS INSTRUMENTO
Los riesgos psicosociales se definen como las interaccio nes entre el ambiente laboral, el contenido, las demandas psicológicas, las capacidades, las necesidades, el tiempo, las relaciones y apoyo social que se genere en el lugar, en función de las percepciones y la experienc ia, pueden tener influencia en la salud, el desempeño de rol y la satisfacción laboral, además de cobrar importancia desde el punto de vista de macroeconomía y del bienestar de los trabajadores.	Ambiente laboral	• Compromiso laboral • Tiempo • Satisfacción laboral • Motivación Laboral	¿Experimenta un estado emocional efectivo y satisfactorio mientras desempeña su labor dentro de su puesto de trabajo? ¿Considera que su crecimiento y desarrollo personal son adecuadamente valorados y atendidos dentro del contexto de su entorno laboral? ¿Siente que su desempeño laboral es reconocido dentro de su entorno laboral, ya sea a través de expresiones de aprecio, oportunidades de crecimie nto profesional o recompensas tangibles?	Técnica: Encuesta dirigida a los trabajadores Instrumento: Cuestionario estructurado

	Aspectos psicofísicos Demandas Psicológicas	• Carga de trabajo • Carga física • Carga mental • Estrés Labora • Toma de decisiones • Burnout	¿Experimenta una sensación notable de fatiga o agotamiento al concluir su jornada laboral, lo cual afecta su bienestar físico y emocional? ¿Considera que el ambiente laboral dentro de su área de trabajo es propicio, cómodo y adecuado para desarrollar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria? ¿Considera que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo?	

	Desempeño de rol	• Ambigüedad de rol • Conflicto de rol	¿Opina que existen oportunidades para su desarrollo profesional en su actual puesto de trabajo, tales como la adquisición de nuevas habilidades y progresión en su carrera dentro de la organización? ¿Según sus responsabilidades laborales, cree usted que su carga horaria es adecuada?	

Fuente: Investigador

Elaborado por: Yadira Jimenez

Anexo 4 Matriz de operacionalización de la variable: Operatividad del personal

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Se trata de una valoració n metódica del rendimiento de cada individuo en su puesto de trabajo o de su empoderamiento de crecimiento futuro. Cada evaluación constituye un procedimiento para incentivar o valorar la valía, la adaptación, responsabilidad y las competencias de una persona en particular. La valoración de los empleados que ocupan cargos en una organización puede llevarse a cabo utilizando diversos enfoques de aspecto laboral, que informes de progreso, evaluación de eficienc ia personal, entre otros.	Empoderamiento Laboral	• Conocimientos • Crecimiento laboral • Comunicación	¿Experimenta un nive satisfactorio de conformidad cor la estructura y la disposición de las tareas y responsabilidades er su entorno laboral, así como cor los procesos y sistemas utilizados para llevar a cabo su trabajo? ¿Considera que su rendimiento er el trabajo cumple con los estándares establecidos y es percibido como satisfactorio por parte de sus superiores y colegas? ¿Hasta el momento, no ha recibido ninguna llamada de atención o corrección durante su jornada laboral?	Técnica: Encuesta dirigida a los trabajadores Instrumento: Cuestionario estructurado

	Adaptación	• Flexibilidad • Versatilidad	¿Ha logrado completa satisfactoriamente todas las tarea y responsabilidades que le ha sido asignadas dentro del períod de tiempo establecido y d acuerdo con los estándares d calidad requeridos? ¿Está usted al tanto de cómo s evalúa su rendimiento actua dentro de la empresa, mediant retroalimentación y evaluacio ne formales o informales por parte d sus superiores o colegas? ¿Considera que las actividade que realiza en su puesto de trabaj están alineadas de manera apropiada con las responsabilidades y expectativas	

	Aspectos Laborales	• Seguridad Laboral • Salud financiera • Salario	asociadas a su cargo dentro de la empresa? ¿Se le requiere realiza actividades adicionales o extracurriculares fuera de sus responsabilidades habitua les dentro del entorno laboral? ¿Cree que su salario es justo en comparación con sus compañeros y las responsabilidades de su puesto? ¿Considera que su salario le permite mantener un buen equilibrio entre su vida laboral y personal?	

Fuente: Investigador

Elaborado por: Yadira Jimenez

Anexo 5 Ficha de Validación de instrumento de registro y recolección de información

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "Riesgos Psicosociales y operatividad del personal"

Datos del validador:

Nombre y apellido	[illegible]
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	[illegible]
Email	[illegible]

I. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **Riesgos Psicosociales y operatividad del personal**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e items, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad del personal. 1. Identificar los riesgos psicosociales del personal. 2. Determinar los factores de la operatividad del personal. 3. Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad del personal.	1	
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	

5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems es adecuado.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	1	
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	1			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....
VALIDADOR
C.C. 1804626483

Fecha de validación	26 de abril 2024.

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Jurispradencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "Riesgos Psicosociales y operatividad del personal"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Diana Nieya Ceballos Chanpluisa
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Trabajadora Social / Patronato Municipal de Latacunga.
Email	yanicieba@hotmail.com

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **Riesgos Psicosociales y operatividad del personal**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad del personal. 1. Identificar los riesgos psicosociales del personal. 2. Determinar los factores de la operatividad del personal. 3. Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad del personal.	1	
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	

5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems es adecuado.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		0
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F.....

VALIDADOR

C.C. 0503077315

Fecha de validación	25/04/2024

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "Riesgos Psicosociales y operatividad del personal"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Borman Vargas
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Subdecano FJCS / PHD / UTA
Email	bormanjvargas@uta.edu.ec

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **Riesgos Psicosociales y operatividad del personal**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	/	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	/	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad del personal. 1. Identificar los riesgos psicosociales del personal. 2. Determinar los factores de la operatividad del personal. 3. Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad del personal.	/	
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	

5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los items de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los items es adecuado.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		0
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....

VALIDADOR

C.C. 1000137044

Fecha de validación	25/04/2024

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre el "Riesgos Psicosociales y operatividad del personal"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Marcelo Iván Ortiz
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Coordinador de Vinculación con la sociedad FJCS Mg / UTA
Email	mi.ortiz@uta.edu.ec

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **Riesgos Psicosociales y operatividad del personal**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI **0:** NO

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. • Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad del personal. 1. Identificar los riesgos psicosociales del personal. 2. Determinar los factores de la operatividad del personal. 3. Correlacionar los principales riesgos psicosociales con la operatividad del personal.	1	
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	

5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems es adecuado.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		0
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.° de la(s) pregunta(s).	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	**Buena**	**Regular**	**Deficiente**
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. .....

VALIDADOR

C.C. 1801866342

Fecha de validación	26-04-2021

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

ANEXO 6 Cuestionario

"UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO"

FACULTAD DE JUSRISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Período Marzo – Agosto 2024

Objetivo: Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en la operatividad del personal.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda de manera honesta, recuerde que la información brindada es totalmente confidencial y serán usados únicamente para fines académicos.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar los objetivos.

"RIESGOS PSICOSOCIALES Y OPERATIVIDAD DEL PERSONAL"

Bloque I

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. **Ingrese su género:**

o Hombre

o Mujer

o Otro

2. **Edad:**

…….

3. **Estado civil:**

o Soltero/a

o Casado/a

o Divorciado/a

o Viudo/a

o Unión libre

o Separado/a

4. **Instrucción:**

o Primaria

o Secundaria

o Superior

o Otro

Bloque I

RIESGOS PSICOSOCIALES

5. **¿Según sus responsabilidades laborales, cree usted que su carga horaria es adecuada?**

o Totalmente de acuerdo

o De acuerdo

o Ni de acuerdo ni en desacuerdo

o Desacuerdo

o Totalmente en desacuerdo

6. **¿Considera que está realizando un esfuerzo excesivo en su trabajo?**

o Totalmente de acuerdo

o De acuerdo

o Ni de acuerdo ni en desacuerdo

o Desacuerdo

o Totalmente en desacuerdo

7. **¿Considera que el ambiente laboral dentro de su área de trabajo es propicio, cómodo y adecuado para desarrollar sus tareas y responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria?**

o Totalmente de acuerdo

o De acuerdo

- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

8. **¿Experimenta una sensación notable de fatiga o agotamiento al concluir su jornada laboral, lo cual afecta su bienestar físico y emocional?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

9. **¿Siente que su desempeño laboral es reconocido dentro de su entorno laboral, ya sea a través de expresiones de aprecio, oportunidades de crecimiento profesional o recompensas tangibles?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

10. **¿Opina que existen oportunidades para su desarrollo profesional en su actual puesto de trabajo, tales como la adquisición de nuevas habilidades y progresión en su carrera dentro de la organización?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

11. **¿Considera que su crecimiento y desarrollo personal son adecuadamente valorados y atendidos dentro del contexto de su entorno laboral?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

12. **¿Experimenta un estado emocional efectivo y satisfactorio mientras desempeña su labor dentro de su puesto de trabajo?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

Bloque III

OPERATIVIDAD DEL PERSONAL

13. **¿Experimenta un nivel satisfactorio de conformidad con la estructura y la disposición de las tareas y responsabilidades en su entorno laboral, así como con los procesos y sistemas utilizados para llevar a cabo su trabajo?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

14. **¿Considera que su rendimiento en el trabajo cumple con los estándares establecidos y es percibido como satisfactorio por parte de sus superiores y colegas?**

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

15. ¿Hasta el momento, no ha recibido ninguna llamada de atención o corrección durante su jornada laboral?

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

16. ¿Ha logrado completar satisfactoriamente todas las tareas y responsabilidades que le han sido asignadas dentro del período de tiempo establecido y de acuerdo con los estándares de calidad requeridos?

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo
- o Totalmente en desacuerdo

17. ¿Está usted al tanto de cómo se evalúa su rendimiento actual dentro de la empresa, mediante retroalimentación y evaluaciones formales o informales por parte de sus superiores o colegas?

- o Totalmente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o Desacuerdo

o Totalmente en desacuerdo

18. ¿Considera que las actividades que realiza en su puesto de trabajo están alineadas de manera apropiada con las responsabilidades y expectativas asociadas a su cargo dentro de la empresa?

o Totalmente de acuerdo

o De acuerdo

o Ni de acuerdo ni en desacuerdo

o Desacuerdo

o Totalmente en desacuerdo

19. ¿Se le requiere realizar actividades adicionales o extracurriculares fuera de sus responsabilidades habituales dentro del entorno laboral?

o Totalmente de acuerdo

o De acuerdo

o Ni de acuerdo ni en desacuerdo

o Desacuerdo

o Totalmente en desacuerdo