



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción**

**“Desarrollo y evaluación de un programa de intervención y control para reducir los riesgos psicosociales provocados por el estrés laboral del personal operativo de un supermercado”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del Título de:**

**MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Presentada por:**

**MARÍA FERNANDA LEÓN COELLO**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2025**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOLE por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y desarrollarme de una mejor manera profesional, también agradezco a mi mamá por su apoyo incondicional, que con su amor y sacrificio guio mi camino a lo largo de este proceso académico, siendo el pilar fundamental de este gran logro.

También expreso mi gratitud a mis amigos por brindarme su apoyo cuando más lo necesitaba, Sin ustedes, todo esto no habría sido posible.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, va dedicado a Dios y a mi madre que, gracias a su infinito amor, apoyo y motivación, logre tomar impulso para culminar el presente trabajo.

# EVALUADORES

---

**Ingrid Adanaque B., Msc.**  
Tutor de proyecto

---

**Kleber Barcia V., Ph.D.**  
Profesor de materia

# DECLARACIÓN EXPRESA

Yo María Fernanda León Coello acuerdo y reconozco que: La titularidad de los derechos patrimoniales de autor del proyecto de graduación corresponderá al autor o, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor. El estudiante deberá procurar en cualquier caso de cesión de sus derechos patrimoniales incluir una cláusula en la cesión que proteja la vigencia de la licencia aquí concedida a la ESPOL.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, secreto empresarial, derechos patrimoniales de autor sobre software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique al autor que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 1 de febrero del 2025.

---

María Fernanda León Coello

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo desarrollar y evaluar un programa de intervención y control para reducir los riesgos psicosociales en el personal operativo de un supermercado de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de reducir el ausentismo provocados por el estrés laboral.

La investigación se enmarca en una metodología de diseño experimental descriptivo con enfoque cuantitativo, ya que busca por medio de las encuestas de evaluación de los riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo y el cuestionario de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, identificar las dimensiones y factores que provocan la afectación de la salud de los trabajadores operativos del supermercado.

De tal manera corregir y prevenir los riesgos psicosociales en el entorno laboral, desarrollando una propuesta integral que incluya medidas de control específicas, mitigando aquellas dimensiones y factores que presenten un nivel de riesgo medio o alto, garantizando así un ambiente de trabajo más seguro y saludable. A través de estrategias efectivas y planes de acción que minimicen los factores de riesgo, promoviendo el bienestar y la salud de los colaboradores fortaleciendo la cultura organizacional.

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
ABREVIATURAS.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
<b>CAPÍTULO 1</b>	
1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	2
1.4 Preguntas de la investigación.....	2
1.5 Justificación del estudio.....	3
<b>CAPÍTULO 2</b>	
2 MARCO TEÓRICO.....	2
2.1 Antecedentes de la investigación.....	2
2.2 Bases teóricas.....	6
2.2.1 Riesgos Psicosociales.....	6
2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial.....	6
2.2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales.....	8
2.2.4 Metodología para la evaluación de los riesgos psicosociales.....	11
2.3 Normativa Legal de los Riesgos Psicosociales.....	15
2.4 Definición de términos básicos.....	16
2.5 Hipótesis de la investigación.....	17
2.6 Variables.....	17
<b>CAPÍTULO 3</b>	
3 MARCO METODOLÓGICO.....	19
3.1 Alcance de la investigación.....	19
3.2 Diseño de la investigación.....	19
3.3 Cronograma de Actividades.....	19
3.4 Determinación de la muestra.....	19
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6 Técnicas de procedimientos y análisis de datos.....	20
<b>CAPÍTULO 4</b>	

4 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
4.1 Datos sociodemográficos.....	19
4.2 Tabulación de datos.....	19
4.3 Cuestionario de Riesgos Psicosociales.....	22
4.3.1 Análisis global.....	23
4.4 Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS.....	25
4.4.1 Análisis “Clima Organizacional”.....	26
4.4.2 Análisis “Estructura organizacional”.....	27
4.4.3 Análisis “Territorio organizacional”.....	27
4.4.4 Análisis “Tecnología”.....	28
4.4.5 Análisis “Influencia del líder”.....	29
4.4.6 Análisis “Falta de cohesión”.....	30
4.4.7 Análisis “Respaldo del grupo”.....	30
4.5 Propuesta de medidas y preventivas y de control.....	31
4.6 Evaluación de las medidas de prevención y control de los Riesgos Psicosociales.....	35
4.7 Eficiencia de las acciones a través de los indicadores del supermercado.....	35
4.8 Evaluación del cumplimiento de las acciones propuesta en el plan de intervención.....	36
<b>CAPÍTULO 5</b>	
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
5.1 Conclusiones.....	38
5.2 Recomendaciones.....	39
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	

## ABREVIATURAS

ECCI	Escuela Colombiana de Carreras Industriales
IEES	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INSST	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
NTP	Carga mental del trabajo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización mundial de la Salud

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1	Interacciones y factores de riesgos psicosociales .....	7
Figura 3.1	Cronograma de actividades del plan de intervención de los Riesgos Psicosociales.....	19
Figura 4.1	Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión.....	23
Figura 4.2	Media porcentual de elementos del cuestionario OIT-OMS .....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos históricos de ausentismo laboral del supermercado .....	1
Tabla 2 Resumen de Antecedentes.....	6
Tabla 3 Consecuencias del estrés laboral desde lo psicológico .....	8
Tabla 4 Peligros relacionados con el estrés .....	9
Tabla 5 Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial .....	12
Tabla 6 Nivel de riesgo por dimensión.....	12
Tabla 7 Nivel de riesgo general .....	13
Tabla 8 Opciones de respuesta del cuestionario estrés de la OIT-OMS .....	14
Tabla 9 Estresores del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OM.....	14
Tabla 10 Ponderación del estrés según la OIT - OMS.....	14
Tabla 11 Reglamentos y Normativas vigentes en el Ecuador.....	15
Tabla 12 Aplicación del cuestionario de Riesgos Psicosociales .....	19
Tabla 13 Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio .....	19
Tabla 14 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.....	22
Tabla 15 Resultados globales .....	23
Tabla 16 Resultado por dimensión con valores significativos.....	24
Tabla 17 Preguntas y respuestas del factor” Clima Organizacional” .....	26
Tabla 18 Preguntas y respuestas del factor” Estructura Organizacional”.....	27
Tabla 19 Preguntas y respuestas del factor” Territorio organizacional” .....	28
Tabla 20 Preguntas y respuestas del factor” Tecnología”.....	28
Tabla 21 Preguntas y respuestas del factor” Influencia del líder” .....	29
Tabla 22 Preguntas y respuestas del factor” Falta de cohesión” .....	30
Tabla 23 Preguntas y respuestas del factor” Respaldo del grupo” .....	31
Tabla 24 Programa de intervención de Riesgos Psicosociales .....	32
Tabla 25 Programa de intervención de Riesgos Psicosociales (Continuación) .....	33
Tabla 26 Aspectos que relacionan los indicadores mensuales del supermercado ....	35
Tabla 27 Indicador de errores de despacho .....	35
Tabla 28 Indicador insatisfacción laboral.....	36
Tabla 29 Indicador Rotación del personal .....	36
Tabla 30 Indicador Accidentes laborales .....	36
Tabla 31 Indicador Ausentismo laboral.....	36
Tabla 32 Evaluación del programa de intervención de Riesgos Psicosociales.....	37

# CAPÍTULO 1

## 1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, Un tipo particular de estrés laboral es el “Burnout”, el cual se produce cuando la persona está expuesta a condiciones estresantes que se sostienen en el tiempo, obteniendo un sentimiento de insatisfacción personal y profesional que se evidencia como un fuerte cansancio emocional, provocando angustia y pérdida de motivación que se asocian a una sensación de fracaso laboral (Nuñez, 2020, pág. 7).

Díaz & Gómez (2015, pág. 114) cita a Kaschka (2011) el cual indica que, en países como Alemania, estudios recientes manifiestan que el índice de prevalencia de esta problemática está aumentando rápidamente. Esto se evidencia en los resultados de una encuesta representativa realizada por el TNS Emnid –Instituto de investigaciones sobre política, medios de comunicación y de opinión en Alemania– en diciembre de 2010, en la que plantean que el 12,5% de todos los empleados de ese país se sienten abrumados en sus puestos de trabajo.

A nivel de América Latina “México es un país que compite con trabajadores de bajos sueldos afectando a trabajadores de otros países, pero además con trabajadores con alto riesgo de enfermedades profesionales y accidentes que pueden ser ocasionados por los llamados Factores de Riesgo Psicosocial” (Uribe, 2020, pág. 3).

Por otro lado, Roman y Nuñez (2020, pág. 2) manifiestan que Soledispa (2016); Velasco y Noriega, (2006) informaron que “Un estudio desarrollado en Ecuador, reveló que el 70% los trabajadores institucionales presentan agotamiento al final de la jornada laboral”.

Por lo que en la actualidad se presenta en el supermercado objeto de estudio con más de 70 años en la industria, la siguiente investigación propone medidas correctivas y preventivas del bienestar de la salud de sus 35 colaboradores dentro del establecimiento, los cuales manifiestan un alto índice de estrés laboral, o también llamado síndrome de “Burnout”.

Dentro de las causas que provocan el estrés laboral en el supermercado son, la sobre carga laboral, horarios extendidos, la falta de crecimiento profesional y estabilidad laboral, por lo que se ve afectada la salud emocional en los trabajadores, se presentan datos históricos de ausentismo laboral del supermercado dentro de un horizonte histórico de 1 año del, representados por la Tabla 1, el cual indica que el 66% de sus trabajadores presentan ausentismo por condiciones físicas, es decir, varios tipos de enfermedades. Por otra parte, el 34% son por malestares generados por el estrés.

**Tabla 1**  
**Datos históricos de ausentismo laboral del supermercado**

Acontecimientos	Frecuencia	Observaciones
Condiciones físicas	66%	Varios tipos de enfermedades
Malestares generados por estrés	34%	Síndrome de Burnout
Horizonte histórico	1 año	

Fuente: Base de datos del supermercado.

Este ausentismo laboral, provoca baja productividad y baja eficiencia en los colaboradores, por lo que existe un mayor riesgo de que se produzcan lesiones, riesgos psicosociales y accidentes laborales dentro del establecimiento, por lo tanto, es de vital importancia la toma de acciones ante esta problemática, ya que, la reducción de dichos estresores ayudan a una mejor calidad de vida de los trabajadores y la disminución de dichos riesgos psicosociales.

Para tal motivo, se presenta una investigación que propone desarrollar un programa de control para reducir los riesgos psicosociales provocados por el estrés laboral, mediante una investigación de campo con un diseño experimental descriptiva, por lo cual se recopilaron datos demográficos, niveles de estresores, entre otras características de los trabajadores, mediante un enfoque cuantitativo, lo cual se emplearon instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del trabajo del Ecuador, y el cuestionario de escala de estrés laboral de la (OIT-OMS).

## **1.2 Formulación del problema**

Ante la siguiente problemática presentada, se plantea la siguiente pregunta ¿La aplicación de un diseño y evaluación de un programa de prevención de los riesgos psicosociales reduce el estrés laboral predominante en los trabajadores del supermercado? Para contestar la siguiente pregunta se plantea los siguientes objetivos:

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales que reduzca el porcentaje de ausentismo debido al estrés laboral presentado en el personal operativo de un supermercado.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral del supermercado y las fuentes de estrés laboral que afectan al personal operativo del supermercado.
- Diseñar un plan de intervención adaptado a las necesidades y características del supermercado.
- Implementar las medias de prevención diseñadas abordando los factores de riesgo psicosociales reduciendo el impacto del estrés laboral en el personal operativo del supermercado.
- Evaluar la ejecución de plan de intervención de riesgos psicosociales que promueven un entorno laboral más saludable y equilibrado.

## **1.4 Preguntas de la investigación**

- 1) ¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del supermercado?
- 2) ¿Cuál es la percepción de los trabajadores del supermercado ante el nivel de estrés laboral que se presenta en su lugar de trabajo?
- 3) ¿Por qué es importante la implementación de un programa de riesgos psicosociales en los trabajadores del supermercado?

## 1.5 Justificación del estudio

La presente investigación tiene como finalidad la ejecución de un programa de prevención de riesgos psicosociales, dado que a nivel mundial en las empresas presentan altos índices de estrés laboral, debido a que los empleadores no presentan programas que controlen dichos riesgos, por lo que bajo el punto de vista teórico, se escogió dicha problemática presentada, debido a que existen estudios relacionados con las variables como el estrés laboral y riesgos psicosociales, pero dentro del Ecuador no se presentan estudios relacionados con la mejora del bienestar emocional y de la salud de trabajadores de supermercados. Por lo que la presente problemática está llenando un vacío dentro del mundo de la investigación ecuatoriana.

Por otra parte, desde el punto de vista práctico, el siguiente proyecto busca la mejora y reduce los riesgos psicosociales provocados por el estrés laboral o también llamado síndrome de Burnout (trabajador quemado) en dicha población en estudio, mediante un enfoque descriptivo, dado que la presente investigación aporta en corregir dicha problemática, que como consecuencia provoca un alto índice de ausentismo laboral, generado por los riesgos psicosociales presentados dentro del puesto de trabajo.

Mediante el cual se produce un valor trascendental desde un punto de vista social, ya que genera acciones preventivas para la salud y el bienestar de los trabajadores de supermercados, dejando huellas que marcan un mejor clima laboral dentro del supermercado. Se desarrolla una mejor comunicación, beneficiándose todas las partes implicadas dentro de la problemática, como son los empleadores y trabajadores, quienes reconocen, mediante cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador y el cuestionario de escala de estrés laboral de la (OIT-OMS), los factores que generan dichas molestias. Esto tiene un alcance social positivo dentro y fuera del puesto de trabajo, ya que se obtiene una mejor productividad, implementación de creatividad, motivación en las labores diarias, menor rotación de personal y, sobre todo, un mejor estado de ánimo físico y mental en los trabajadores.

Por lo cual se aumenta el rendimiento general del supermercado desde un punto de vista económico, disminuyendo en su gran porcentaje el ausentismo laboral, ya que los trabajadores presentan mayor satisfacción, teniendo la tendencia de una reducción de faltas laborales y a su vez, mayor retención del personal de talento humano. Esto reduce los gastos operativos y la necesidad de formación de un nuevo personal, por lo que el supermercado tiene una mejor imagen percibida por sus trabajadores, lo que impacta de forma positiva.

De tal manera que, al término de la siguiente investigación, se espera ayudar a futuros profesionales y proyectos que presenten las mismas problemáticas en supermercados, complementando sus estudios con los instrumentos que se aplican en esta investigación.

# CAPÍTULO 2

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Para comenzar a investigar sobre la prevención de los riesgos psicosociales, desde una perspectiva profesional acerca de cuáles serían las causas que producen el estrés laboral, ha sido necesario la recolección de información previa, la cual permite establecer puntos de partida, de modo que en el siguiente enunciado se describe un conjunto de estudios, hallazgos y resultados de autores que han recopilado dicha información en el transcurso del tiempo sobre la problemática en estudio.

Por lo cual Paiva (2022) llevo a cabo una investigación, cuyo objetivo principal fue la identificación entre la relación de los riesgos psicosociales y el nivel de estrés laboral en colaboradores de la municipalidad de la región Lambayeque, en la cual realizo su investigación bajo un enfoque cuantitativo, mediante una metodología no experimental, descriptiva correlacional, obteniendo su muestra en 200 trabajadores entre 18 y 66 años de edad, en la cual utilizo cuestionarios de medición de variables como la escala de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario Susesos/Ista21 con adaptación en el Perú, los cuales tuvieron como resultado que existe una relación positiva y baja entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en los trabajadores, obteniendo resultados como el 42% de los trabajadores tiene un nivel de estrés bajo y el 29.5% un nivel de estrés alto, mientras que el 67% mantiene un nivel alto de riesgos psicosociales y un 33% un nivel moderado, por lo cual concluyo que si existe una correlación entre dichas variables.

Del mismo modo Ayala (2018) realizó un estudio de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores con alto y bajo nivel de estrés en supermercados de Lima, en el cual también tuvo semejanzas en su objetivo ya que compara las mismas variables en una población de 225 trabajadores de distintos sexo, los cuales presentaban altos y bajos niveles de estrés, por lo que fueron sometidos al cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, en la cual obtuvo como resultado que los factores de riesgo psicosocial más predominante son las exigencias psicológicas con el 18.7%, mientras que el estrés laboral posee un nivel alto del 21.3% de los trabajadores, al ser comparadas no mostraron diferencias significativas en la dimensiones de los factores de riesgo psicosociales.

Sumando a la recolección de antecedentes, en la Universidad Nacional de Costa Rica Araya (2020) desarrollo una investigación en la cual diseño un plan de acción, para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de equipos básicos de atención integral en salud, para identificar los riesgos psicosociales y el nivel de estrés que presentan, mediante una metodología de estudio participativa, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, desarrollando una encuesta validada en Colombia a 43 trabajadores de los siete equipos básicos de atención integral en salud, para luego elegir a grupos al azar para la identificación de diagnósticos situacional, para comprender, profundizar y desarrollar el plan de intervención, obteniendo como resultado que el estrés tiene una prevalencia del 91%, por lo que propuso acciones correctivas en todos los aspectos a nivel general, pero haciendo énfasis en incentivar la labor realizada.

Por otro apartado en la Universidad ECCI en Bogotá se elaboró una propuesta de intervención sobre factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en el personal docente de dicha universidad, a cargo de González (2021), el cual desarrollo su investigación bajo un diseño mixto, descriptivo no experimental, de tipo no

probabilístico con una muestra de 44 docentes, en la cual se aplicó el cuestionario de evaluación de estrés (2010), de Villalobos. Obteniendo como resultado que el 27% de su muestra no presentan niveles altos de estrés, pero identifico que los hombres presentaron niveles más altos de estrés que las mujeres, por lo que propuso algunas recomendaciones para mejorar el nivel de estrés en la población descrita.

Asimismo, la Escuela Politécnica Nacional ubicada en Quito Monta (2023) en su proyecto de titulación, propuso medidas de prevención y control para disminuir los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas de transporte, el cual procedió principalmente con la caracterización de los puestos de trabajo, mediante la metodología de evaluación del cuestionario ENETS 2009-2010, en el cual determino que los conductores sufren bruscos cambios de temperatura y dolores en partes del cuerpo, por otro lado incorporo el cuestionario de evaluación de estrés de la OIT-OMS, la cual tuvo como resultado que los trabajadores poseen un nivel de estrés bajo del 76% en los conductores, por otra parte también utilizo el método FPSICO el cual logro identificar que los riesgos psicosociales más críticos se relacionan con los factores interés por trabajo/compensación, carga de trabajo y demandas psicológicas, por lo que decidió que se necesitó medidas correctivas inmediatas, implementando un periodo de prueba de 60 días, al término de su evaluación concluyo que obtuvo una disminución bimensual del 25% en reclamos por mal servicio, 33% en infracciones de tránsito y 0.88% de ausentismo laboral.

Por otra parte Bolaños (2022) estudiante de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, en su proyecto de investigación midió los niveles de estrés laboral y la relación con la satisfacción laboral en profesionales de un centro de salud, el cual tuvo como finalidad la verificación de correlación entre las variables en estudio, por lo que realizo una investigación de tipo descriptiva, no experimental, mediante el cual aplico cuestionarios de la plataforma Gogle forms, también realizo el cuestionario de evaluación de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario S20/23 para medir la satisfacción Laboral. La cual Identifico como resultados que el 7% de los profesionales dicen presentar estrés, mientras que el 81% de profesionales se encuentran satisfechos laboralmente, por lo que concluyo que entre las 2 variables existe una fuerte correlación.

Por otro lado Pihuave (2021), propuso un proyecto de investigación para una empresa de Call Center en la ciudad de Guayaquil, el cual quiso evaluar si existe factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de dicha empresa, la cual procedió a la recolección de datos por medio del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales, donde propuso medidas de control en los hallazgos encontrados en las evaluaciones de los trabajadores, teniendo una herramientas de control para la empresa, reduciendo aquellos malestares presentado por los trabajadores, teniendo como resultado de las dimensiones de la evaluación de los riesgos psicosociales, que la carga y ritmo de trabajo tiene prevalencia del 48% de riesgo bajo en sus trabajadores, el 2% con riesgo alto y el 50% con riesgo medio, por lo que considero que no suficiente el tiempo para realizar las tareas, lo que provoca trabajo bajo presión, por que propuso implementar estrategias mediante indicadores para verificar y registrar el control de las actividades realizadas y sean verificadas por los responsables pertinentes brindando seguimiento para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.

Por otra parte, a continuación, se presenta en la tabla 2 del resumen de los antecedentes encontrados a lo largo del tiempo sobre los hallazgos he investigaciones realizas por autores, que se relacionan a la problemática planteada en la siguiente investigación.

**Tabla 2**  
**Resumen de Antecedentes**

<b>Autor (año)</b>	<b>País/ Ciudad</b>	<b>Variables</b>	<b>Resultados</b>
Paiva (2022)	Trujillo/Perú	Riesgo Psicosocial Estrés Laboral	42% de los trabajadores tiene un nivel de estrés bajo 29.5% un nivel de estrés alto 67% mantiene un nivel alto de riesgos psicosociales 33% un nivel moderado
Ayala (2018)	Lima/ Perú	Riesgo Psicosocial Estrés Laboral	Exigencias psicológicas 18.7% Estrés laboral 21.3%
Araya (2020)	Cartago/ Costa Rica	Riesgo Psicosocial Estrés Laboral	Estrés laboral prevalencia del 91%
Gonzales (2021)	Bogotá/ Colombia	Riesgo Psicosocial Estrés Laboral	27% de su muestra no presentan niveles altos de estrés
Monta (2023)	Quito/ Ecuador	Riesgo Psicosocial Estrés Laboral	Redujo 25% en reclamos por mal servicio 33% en infracciones de tránsito 0.88% de ausentismo laboral.
Bolaños (2022)	Guayaquil/Ecuador	Estrés Laboral Satisfacción Laboral	7% de los profesionales dicen presentar estrés
Pihuave (2021)	Guayaquil/Ecuador	Riesgos Psicosociales	Presentan 48% riesgo bajo 2% con riesgo alto 50% con riesgo medio

Fuente: Autor del proyecto

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Riesgos Psicosociales**

Existen varias perspectivas sobre los Riesgos Psicosociales, en la cual la Organización Internacional del Trabajo 1984, indica que son las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (Pihuave, 2021, pág. 13).

También, Flores (2019) manifiesta que los riesgos psicosociales se refieren a cualquier situación que se presente dentro del ambiente de trabajo, y que a su vez tenga que ver con la forma en que el trabajo se encuentra organizado, el contenido de este y el esfuerzo o procedimiento para llevarlo a cabo; lo cual puede influir de forma directa o indirecta sobre los resultados de las actividades laborales, e incluso sobre las condiciones de salud del personal. De igual manera, Morales y Zurita (2024) indicaron que Gil-Monte (2014) señala que los riesgos psicosociales “Son todos los aspectos del trabajo que pueden originar daño ya sea psicológico, orgánico o social en los individuos”, produciendo afectaciones en la salud de los trabajadores que se traducen en diversos síntomas tanto psíquicos y físicos como son: úlceras estomacales, migraña, irritabilidad, trastornos cardiovasculares, dolores musculares, falta de concentración, indecisión, problemas menstruales, ansiedad, entre otros (Aranda, Mares, Ramírez, & Rojas, 2016).

### **2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial**

Los factores de riesgos psicosociales dentro de los ambientes laborales están asociados a las actividades relacionadas con el trabajo, el medio ambiente el que se desarrolla, el nivel de satisfacción que experimenten los empleados en el área laboral y la forma en que el trabajo se encuentre organizado, así como a las capacidades con las que cuente

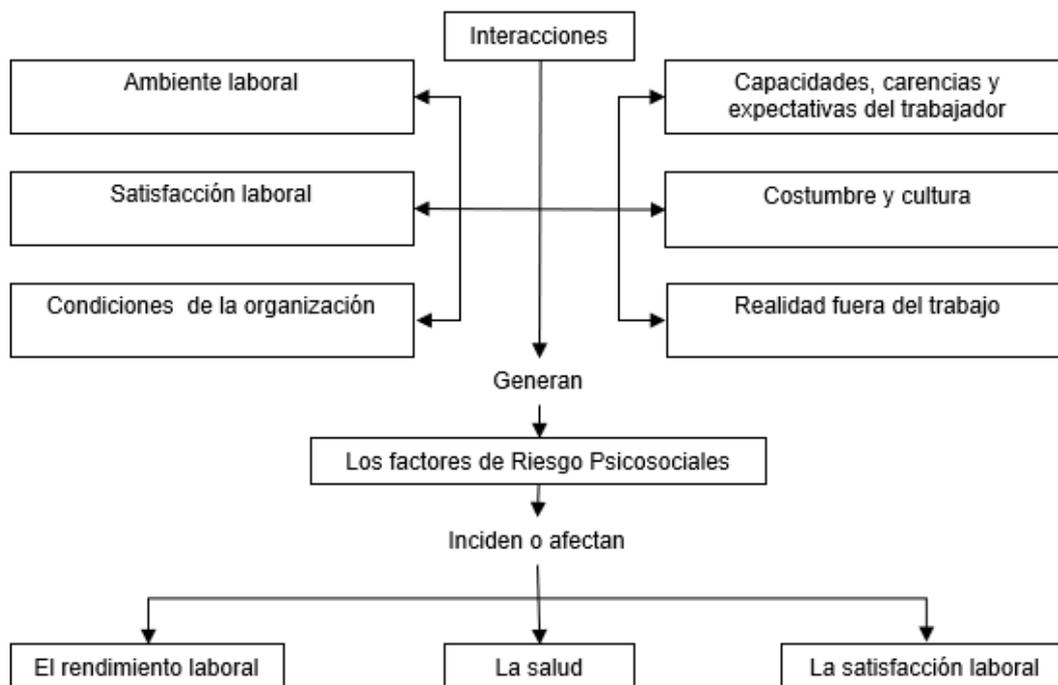
el individuo, su nivel cultural, sus carencias y su realidad fuera de la organización (Organización Internacional del Trabajo, 1984, pág. 12).

Adicionalmente Moreno y Báez (2010) indican que al hablar sobre factores psicosociales se hace referencia más a factores organizacionales que provienen de la manera de gestionar o condiciones como la maquinaria, tecnología, la distribución del trabajo, entre otros.

Por otra parte, Jiménez (2011) pronuncia que, dichos factores de riesgos pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente. Además, estos factores están asociados con situaciones organizacionales desfavorables, como los accidentes laborales, la baja productividad, el clima laboral negativo y problemas de salud tanto físicos como psíquicos de los trabajadores (Palomo-Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

Cuando la interacción entre las condiciones laborales y las características de los trabajadores ocurren de forma negativa, pueden provocar desequilibrios emocionales, neurohormonales, bioquímicos y de comportamiento en los individuos, lo que a su vez pueden generar altas probabilidades de riesgos de enfermedades, tanto físicas como mentales (Organización Internacional del Trabajo, 1984, pág. 12).

Del modo que provoca el estrés laboral, lo que repercute en los altos índices de ausentismo laboral. En cambio, cuando hay una equivalencia entre las competencias del trabajador, las exigencias del trabajo y su clima laboral, se logra un ambiente positivo que beneficie los estados emocionales y salud de los trabajadores, tal como se indica en la figura 2.1 sobre las interacciones y factores de riesgos psicosociales.



**Figura 2.1**  
**Interacciones y factores de riesgos psicosociales**  
 Fuente: Organización Internacional del Trabajo 1984

Del modo que se puede observar cómo interactúan las características del trabajador frente a su entorno laboral, el cual pueden generar los riesgos psicosociales los cuales pueden beneficiar o perjudicar de manera negativa el rendimiento de los trabajadores, la salud y/o la satisfacción laboral de los mismos.

## 2.2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales

### Estrés laboral

Ayala (2018) hace referencia que en 1975 Selye utilizó por primera vez el término “estrés” para referirse en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio, plantea la génesis como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diversos agentes nocivos del ambiente”, por lo que desde aquella fecha muchos autores han querido definirla, del modo que para la Leka, Griffiths, & Cox, (2004) la define como “la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

De tal forma, el estrés es abordado como el resultado de la manera que la persona valora y construye una relación con el entorno. En esta interacción, las exigencias de este, las apreciaciones cognitivas, los esfuerzos de afrontamiento y las respuestas de carácter emocionales están entrelazadas de manera recíproca de manera que cada una provoca una reacción en la otra (Oblitas, 2010).

Monta (2023) hace referencia que, Cuenca (2016) clasifica al estrés de dos formas, el primero genera un resultado de incumplimiento cuando la capacidad del empleado es menor a las exigencias del trabajo. La segunda forma promueve la descompensación en el trabajador cuando se enfrenta a hechos vitales, y sobre todo se expone a factores que provocan estrés.

Por lo que, a nivel profesional de los médicos, el estrés laboral provoca una activación inmediata del sistema nervioso vegetativo, con la finalidad de autoprotección de amenazas percibidas por el trabajador, por lo que en la tabla 3 indica cuales son las consecuencias del estrés laboral desde el punto de vista psicológico, logrando producir la aparición de enfermedades físicas, alteraciones inmunológicas y psicológicas, provocando alteraciones emocionales, lo que provoca a corto plazo dolores de cabeza debido a la tensión, cansancio pronunciado, frustración, apatía y desesperación, generando trastornos neuroendocrinos, cardiovasculares, musculoesqueléticos, entre otras alteraciones (Iniasta, 2016).

**Tabla 3**  
**Consecuencias del estrés laboral desde lo psicológico**

Emocionales	irritabilidad, decaimiento, insomnio, ansiedad y depresión.
Cognitivas	pérdida de concentración, pérdida de memoria, déficit de atención, temor y falta de control
Comportamentales	alto consumo de sustancias estupefacientes y trastornos alimenticios

Fuente: (Iniasta, 2016)

Las concentraciones de las hormonas cortisol, noradrenalina y adrenalina en el organismo sirven como indicadores para evaluar el nivel de estrés en una persona,

convirtiéndose en uno de los primeros signos clínicos de este riesgo psicosocial (Serrano , Moya , Albiol, & Salvador, 2009).

### Causas y efectos relacionados con el estrés

El estrés laboral se origina principalmente por una organización y gestión deficiente del trabajo, incluyendo una mala definición de roles, condiciones laborales insatisfactorias, exceso de demandas y falta de apoyo o control sobre las tareas. Los trabajos más estresantes son aquellos donde las exigencias superan las capacidades del empleado, se recibe poco respaldo y hay escasa autonomía. Estos factores, conocidos como "peligros relacionados con el estrés", se agrupan en nueve categorías según la literatura, aunque algunos pueden variar según el contexto cultural. Ajustar las tareas, brindar apoyo y permitir mayor control reduce significativamente el riesgo de estrés. En la siguiente tabla 4 se describen los peligros que se relacionan con el estrés (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 5).

**Tabla 4**  
**Peligros relacionados con el estrés**

1. Descripción del puesto	4. participación y control	6. Papel en la entidad	8. Cultura institucional
Tareas monótonas, aburridas y triviales	Falta de participación en la toma de decisiones	Papel indefinido	Mala comunicación
Falta de variedad	Falta de control en métodos de trabajos, horarios y entorno laboral	Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto	
Tareas desagradables que producen repugnancia		Tener a cargo a otras personas	Liderazgo inadecuado
<b>2. Volumen y ritmo de trabajo</b>	<b>5. Metas profesionales, estatus y salario</b>	Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas	
Exceso o escases de trabajo	Inseguridad laboral	<b>7. Relaciones interpersonales</b>	<b>9. Relación laboral y la vida familiar</b>
Trabajos con plazos muy cortos	Falta de crecimiento profesional	Supervisión inadecuada, desconsiderada y que no proporcionan apoyo	Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
<b>3. horarios de trabajo</b>	Promoción excesiva o insuficiente	Malas relaciones con los compañeros	
Horarios de trabajo estrictos e inflexibles	Actividad poco valorada socialmente	Intimidación, acoso y violencia	Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
Jornadas Extensas	Remuneración por trabajo o destajo	Trabajo aislado o en solitario	
Horarios imprevisibles	Sistemas de evaluación pocos claros	Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas	Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales
turnos mal concebidos	Exceso o carencia de capacidades para el puesto		

**Fuente:** (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 6)

El estrés laboral afecta tanto a los trabajadores como a las organizaciones, por lo que se manifiesta de forma física, emocional y conductual, causando irritabilidad, dificultad para relajarse, problemas de concentración y trastornos de salud como cardiopatías, insomnio, dolores musculares y debilidad del sistema inmunitario. También logra fomentar hábitos poco saludables, como el consumo de tabaco, alcohol y drogas, dificultando el equilibrio entre la vida laboral y personal. En casos graves, puede derivar en trastornos psiquiátricos e incapacitar al trabajador, lo que provoca el aumento del

ausentismo laboral, alta rotación de personal, menor productividad, mayor riesgo de accidentes, deterioro del desempeño y un incremento en quejas y problemas legales, llegando estos efectos afectar la reputación, competitividad y supervivencia de la entidad (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 8).

### **Carga mental de trabajo**

La carga mental es el “Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (García & Del Hoyo, s.f).

Para la NTP 534, estas demandas interactúan con los recursos mentales disponibles, que varían entre individuos y a lo largo del tiempo, dependiendo de factores como conocimientos, habilidades, experiencia, salud y estado emocional, por lo que los factores que influyen en la carga mental incluyen las exigencias de la tarea, las condiciones laborales y factores externos a la organización. Cuando alguno de estos elementos es desfavorable y la persona carece de mecanismos para afrontarlo, la carga se vuelve inadecuada, generando tensiones que afectan su rendimiento y bienestar, aunque una carga moderada puede mejorar el desempeño, un exceso puede provocar fatiga mental, monotonía, saturación o hipovigilancia. Identificar estos factores y adaptar las condiciones laborales es esencial para mitigar efectos negativos y potenciar el rendimiento. (Arquer, 1999).

### **Inseguridad laboral**

Sora, Caballer y Peiró (2014), en su investigación mencionan que Greenhalgh y Rosenblatt (1984) definen a la inseguridad laboral como “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo.

Por lo que, la inseguridad laboral implica anticipar la posible pérdida del empleo y sus consecuencias negativas en el bienestar económico, psicológico y social. Esta situación conlleva la reducción de recursos económicos, la alteración de la estabilidad y la pérdida de las funciones estructurales que brinda el empleo. Además, la incertidumbre sobre la continuidad laboral dificulta al trabajador aplicar estrategias efectivas de afrontamiento, ya que no se sabe con certeza si el desempleo ocurrirá, prolongando así el estado de ambigüedad y tensión (Sora, Caballe, & Peiró, 2014).

Adicionalmente Sora, Caballer y Peiró (2014) señalan que en The European Agency for Safety and Health at Work (2007), La inseguridad laboral es identificada como uno de los principales factores de estrés laboral en Europa, ocupando el tercer lugar entre los riesgos psicosociales.

### **Mobbing (Acoso laboral)**

En la actualidad el acoso laboral, es legalmente tomado en cuenta como un delito penal, siendo considerado como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral, para Moreno y Báez (2010) lo definen como hechos o situaciones que se dan en el entorno laboral sobre conductas no deseadas por el trabajador resultando ser intimidatorio, humillante y ofensivo.

Tratándose de un “Fenómeno complejo que conjuga diferentes factores psicológicos, sociales, éticos y jurídicos con repercusiones culturales, económicas y políticas (Trujillo Flores, Valderrabano Almegua, & Hernández Mendoza, 2007).

Carrasco (2020) indica que Leyman (1999) al hablar de “mobbing”, también se menciona aquel aspecto que tiene que ver con el “trabajador hostigado”, a esto se conoce como el síndrome de Burnout, lo cual hace que el mobbing se convierta en uno de los referentes para quemarse en el trabajo; ya que “tiene su fundamento en la dureza de la vida del trabajador, siendo un problema que hoy se aborda desde investigaciones sobre el estrés psicológico y agotamiento físico, producidos por cansancio, horarios excesivos, tareas monótonas”.

### **Burnout (Síndrome de Agotamiento)**

El Síndrome de Burnout, también denominado síndrome de agotamiento profesional o estrés laboral asistencial, es una condición que surge como resultado de la exposición prolongada a presiones laborales sostenidas a lo largo del tiempo (Muñoz, 2018).

Varios autores han definido que el Síndrome de Burnout afecta más a personas que trabajan directamente con el servicio al cliente, como médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, profesores, entre otros. Afectando la calidad y compromiso de atención en las personas, por lo que se logra sintetizar que el Síndrome de Burnout es un problema de adaptación de las demandas psicológicas del puesto de trabajo, alterando el estado emocional del trabajador (Gutiérrez A., Celis L., Moreno J., Farias S., & Suárez C., 2006).

Gutiérrez, Celi, entre otros (2006) en su investigación sobre el Síndrome de Burnout, manifiestan que el concepto más aceptado es el de la psicóloga Cristina Maslach y Jackson (1981) los cuales se refieren al Síndrome como una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional.

Por otra parte, en la actualidad Forbes (2011) menciona que el síndrome de Burnout es una enfermedad que se encuentra descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud en la Clasificación Internacional de Enfermedades ICD-10, bajo el código Z73.0 describiéndolo como problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), dentro de la categoría más amplia Z73 de problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida, llegando así a notarse la importancia que se le debe tomar a este padecimiento a nivel mundial.

### **2.2.4 Metodología para la evaluación de los riesgos psicosociales**

Diversas metodologías respaldan el propósito de este proyecto, por lo que a continuación se menciona los instrumentos que se usaron para la recolección de datos de la población en estudio.

#### **Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial en espacios laborales**

El presente cuestionario avalado por el Ministerio de Trabajo, mediante el acuerdo Ministerial 82 el 16 de junio del 2017, tiene como objetivo la evaluación de los riesgos psicosociales que llegan afectar la salud de los trabajadores y/o servidores, proporcionando un diagnóstico situacional del lugar de trabajo, lo que logra tomar acciones preventivas y correctivas para la eliminación o reducción de dichos riesgos.

El formato contiene actividades estandarizadas preestablecidas que pueden ser utilizado por personas naturales, jurídicas, instituciones públicas o privadas con más de 10 trabajadores, las cuales deben gestionar la metodología de evaluación con la finalidad de la implementación de un programa de intervención y control para la reducir los riesgos psicosociales.

El cuestionario proporciona preguntas y respuesta de opciones múltiples para una mejor comprensión de sus resultados, formulándose bajo un vocabulario sencillo y conciso, las cuales se establecen bajo la escala de Likert, de tal modo se presenta a continuación en la tabla 5 las opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

**Tabla 5**  
**Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial**

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de Acuerdo	4
Parcialmente de Acuerdo	3
Poco de Acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2017)

El formulario de evaluación de riesgos psicosociales está conformado por 58 ítems agrupados en datos generales y sociodemográficos además cuenta con 8 dimensiones, los cuales representan a la carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, y otros puntos importantes.

A continuación de la evaluación de la población en estudio, se determinó la interpretación de los resultados globales, con sus respectivas dimensiones la cual permitió conocer el nivel de riesgo presente tal como lo indica la tabla 6 sobre los niveles de riesgo por dimensión “Bajo”, “Medio” y “Alto” a los que están expuestos los trabajadores.

**Tabla 6**  
**Nivel de riesgo por dimensión**

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2017)

Al finalizar se procedió a realizar una sumatoria simple de las puntuaciones obtenidas de los ítems que conforman cada dimensión, comparando los valores de los resultados con la siguiente tabla 7 sobre el nivel de riesgo general, establecida por el cuestionario de evaluación.

**Tabla 7**  
**Nivel de riesgo general**

Nivel de Riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia
Medio	117 a 174	El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia
Bajo	175 a 232	El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2017)

Para la tabulación de los resultados, el Ministerio de Trabajo proporciona una herramienta informática de tabulación, la cual permitió hacer el respectivo análisis de los resultados obtenidos del cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales, de tal manera se ingresaran todos los datos recolectados por parte de los trabajadores del supermercado, obteniendo los niveles de riesgos oficiales para establecer planes de acción inmediatos, estableciendo el programa de intervención y control para reducir los riesgos psicosociales correspondientes.

### **Cuestionario de estrés de la OIT-OMS**

El presente cuestionario fue desarrollado por la OIT y la OMS, la cual “consta de veinticinco ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología,

influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo” (Medina A., Preciado S., & Pando M., S.f), por la cual cada pregunta debe especificar con qué frecuencia la situación descrita representa una fuente de estrés en los trabajadores, utilizando una escala de tipo Likert, de acuerdo a la siguiente tabla 8 el cual indica sus puntuaciones correspondientes.

**Tabla 8**  
**Opciones de respuesta del cuestionario estrés de la OIT-OMS**

Opción de respuesta	Puntuación
Nunca	1
Raras veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

Fuente: Autor del proyecto

Como característica fundamental de este cuestionario se evalúa el estrés con base a ciertos estresores laborales como lo indica la tabla 9, relacionados con preguntas específicas del cuestionario (Muñoz F. , 2019).

**Tabla 9**  
**Estresores del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OM**

Factor estresor	Preguntas de cada grupo
Clima Organizacional	1,10,11,20
Estructura organizacional	2,12,16,24
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo del grupo	8,19,23

Fuente: Muñoz (2019)

Para la obtención de los resultados del cuestionario de estrés, se determinó una sumatoria global de cada una de las agrupaciones de las respectivas preguntas indicadas en la tabla 9, dicho resultado mostro el total de grado de estrés laboral presentados en los trabajadores, la siguiente escala facilita los niveles generales de estrés por puntaje tabla 10 (Monta, 2023).

**Tabla 10**  
**Ponderación del estrés según la OIT - OMS**

Nivel de estrés	Sumatorio
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3 - 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Monta (2023)

### 2.3 Normativa Legal de los Riesgos Psicosociales

A continuación, se presenta en la tabla 11 los Reglamentos y Normativas vigentes en el Ecuador sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores sobre su entorno laboral.

**Tabla 11**  
**Reglamentos y Normativas vigentes en el Ecuador**

Título (Año)	Normativa	Artículo	Texto Constitucional
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Constitución de la República del Ecuador	Art.326 numeral 5	Toda persona tiene derecho a trabajar en un entorno que garantice su salud, seguridad, integridad, higiene y bienestar.
Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 (2004)	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Capítulo III Art. 11	Los lugares de trabajo deben implementar medidas basadas en sistemas de gestión de seguridad y salud laboral, promoviendo la responsabilidad social y empresarial para reducir riesgos.
		Capítulo IV Art. 18	Los trabajadores tienen derecho a un ambiente laboral que favorezca su salud, seguridad, bienestar y desarrollo pleno.
Resolución de la Secretaría Andina 957 (2005)	Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo	Art. 5 Literal b,h,i	Proponer un método para identificar, evaluar y controlar los riesgos que afecten la salud en el trabajo.
			Vigilar la salud de los trabajadores en relación con el trabajo que desempeñan.
			Promover la adaptación del puesto, equipos y herramientas a los trabajadores según principios ergonómicos y de bioseguridad.
Código del Trabajo (2020)	Código del Trabajo	Capítulo III Art. 38	El empleador es responsable de los riesgos laborales y debe indemnizar al trabajador en caso de daño, según el Código.
		Capítulo IV Art. 42	Obligaciones del empleador y del trabajador
		Capítulo V Art. 410	Los empleadores deben garantizar condiciones laborales seguras para la salud y vida de los trabajadores.
Decreto Ejecutivo 2393 (2003)	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores	Art. 11 numeral 9	Instruir al personal nuevo sobre los riesgos laborales y métodos de prevención en sus puestos.
Acuerdos ministeriales (2017)	Acuerdo Ministerial 82	Art. 9	Empresas con más de 10 trabajadores deben implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, promoviendo igualdad y no discriminación.
Resolución del IESS 513 (2017)	Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo	Capítulo XI Art. 51	El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo.
		Capítulo XI Art. 52	La Dirección del Seguro de Riesgos del Trabajo priorizará la prevención en lugares de alto riesgo y difundirá información técnica y normativa.

Fuente: Autor del Proyecto

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Acoso discriminatorio**

Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo (INSST, 2024).

### **Acoso laboral**

Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral (LORLSP-CLTA, 2017).

### **Acoso sexual**

El acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada (OIT, S.f).

### **Carga laboral**

La carga se refiere a todas las actividades laborales principales que ocupan la mayor parte del tiempo durante la jornada laboral de un trabajador (Tituana , Rojas, & Almache, 2024).

### **Desarrollo de competencias**

Una competencia es una característica interna de una persona que está relacionada con su desempeño eficaz en un trabajo o situación. El desarrollo de competencias profesionales busca crear perfiles que incluyan competencias genéricas y específicas de cada área de estudio, abarcando destrezas, conocimientos y contenidos temáticos relevantes (Morales , García, Campos, & Astroza, S.f).

### **Estrés laboral**

El estrés es un fenómeno complejo que involucra estímulos, respuestas y procesos psicológicos que se caracteriza por un estado de sobreesfuerzo en el organismo mediante un proceso dinámico que involucra diversas variables que interactúan entre sí, como agentes internos y externos, evaluaciones cognitivas, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (Sánchez, 2010).

### **Estabilidad laboral y emocional**

Es el derecho a la permanencia en el trabajo por parte del trabajador de manera regular (Montserrat, 2014).

### **Factor de riesgo**

Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas asociada con la probabilidad de estar especialmente expuesta a desarrollar o padecer un proceso mórbido. Sus características se asocian a un cierto tipo de daño a la salud y pueden estar localizados en individuos, familias, comunidades y ambiente (Echemendía , 2011).

### **Factor de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosociales son aspectos de las condiciones laborales y de la organización que influyen en la salud de los individuos mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, lo que comúnmente se conoce como estrés (Espín, Chisaguano, & Criollo, 2020).

### **Inseguridad laboral**

Incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo (Sora, Caballe, & Peiró, 2014).

### **Riesgo laboral**

Son los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a la vez, sean factores que puedan provocar heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea el posible efecto, siempre es negativo para nuestra salud (Pantoja, Vera, & Avilés, 2017).

### **Soporte y apoyo**

Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales (Pihuave, 2021).

### **Supermercado**

Tienda grande, de bajo costo, de bajo margen, de alto volumen y de autoservicio que tiene en existencia una amplia variedad de abarrotes y productos para el hogar (Armstrong & Kotler, S.F).

## **2.5 Hipótesis de la investigación**

- La identificación y reducción de los factores de riesgo psicosocial disminuyen los niveles de estrés laboral percibidos por los trabajadores del supermercado.
- La realización de talleres de manejo del estrés y pausas activas mejora el bienestar emocional y físico de los trabajadores.
- La creación de un sistema de apoyo y comunicación interna más efectivo aumenta la satisfacción laboral y reduce la incidencia de ausentismo laboral.
- El monitoreo y evaluación continua del programa garantizan la sostenibilidad de los resultados positivos en la organización.

## **2.6 Variables**

**Variable dependiente:** Estrés Laboral

**Variable independiente:** Riesgos Psicosociales

# CAPÍTULO 3

## 3 MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Alcance de la investigación

La aplicación del proyecto de investigación se centra en el diseño, implementación de un programa de intervención y control orientado a reducir los riesgos psicosociales derivados del estrés laboral en el personal operativo de un supermercado, mediante la identificación de los elementos que generan dichos malestares a una población objetivo de 35 colaboradores operativos, el cual se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Guayaquil, con el propósito de reducir la tasa de estrés laboral, mejorando el ausentismo y clima laboral de los trabajadores.

### 3.2 Diseño de la investigación

La investigación se enmarca en un diseño experimental descriptivo con enfoque cuantitativo, dirigido a evaluar el impacto de un programa de intervención y control sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal operativo de un supermercado.

**Estudio descriptivo:** Describe las características de los factores de riesgo psicosocial y la percepción del estrés laboral en los trabajadores.

**Diseño experimental:** Permite evaluar el efecto del programa de intervención mediante la comparación de las condiciones laborales antes y después de la implementación.

**Investigación de campo:** El estudio se lleva a cabo dentro del supermercado, que es el lugar donde ocurren los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores.

### 3.3 Cronograma de Actividades

A continuación, se detalla el desarrollo de las actividades planificadas para la elaboración del programa de intervención y control para la reducción de los riesgos psicosociales, la cual se detalla en la Figura 3.1.

N°	Actividad	Responsable	2024					
			Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
1	Identificación de los factores de Riesgos Psicosociales	Ma. Fernanda León Coello	x					
2	Diseño del plan de intervención de los Riesgos Psicosociales	Ma. Fernanda León Coello		x				
3	Implementación de las medidas de prevención de los Riesgos Psicosociales	Ma. Fernanda León Coello			x			
4	Evaluación de la ejecución de plan de intervención de los Riesgos Psicosociales	Ma. Fernanda León Coello					x	
5	Conclusiones y recomendaciones del plan de intervención de los Riesgos Psicosociales	Ma. Fernanda León Coello						x

**Figura 3.1**  
**Cronograma de actividades del plan de intervención de los Riesgos Psicosociales**

Fuente: Autor del Proyecto

### 3.4 Determinación de la muestra

La población objetivo está compuesta por 35 trabajadores operativos de un supermercado, cuya población en estudio incluye a todos los colaboradores que desempeñan funciones operativas polifuncionales que estén relacionadas con todas las actividades que se desarrollan dentro del supermercado.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó técnicas de recolección de datos cuantitativos, como el cuestionario estandarizado del Ministerio del Trabajo, el cual está diseñado para identificar y medir factores como la carga laboral y condiciones organizacionales, lo que permitió la recolección de los datos para la evaluación de los Riesgos Psicosociales presentes en los 35 trabajadores operativos polifuncionales del supermercado, mediante un lenguaje comprensible y sencillo, con una duración no mayor a 20 minutos, también se incluyó el cuestionario de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, orientado a medir la percepción individual del estrés laboral en términos de frecuencia e intensidad.

Adicionalmente se utilizó la observación directa, cuyo objetivo fue observar las dinámicas e interacciones laborales del entorno y lugar de trabajo, verificando indicadores de índice de ausentismo y rotación del personal como también la productividad y ritmo de trabajo, la cual permite la obtención de datos medibles y comparables.

#### Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

A continuación, se describe en la tabla 12 el procedimiento detallado para la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial de manera efectiva, garantizando la obtención de información precisa y la participación de los colaboradores.

1. Conformar el equipo de trabajo para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial
2. Preparar, difundir y socializar información con todo el personal
3. Aplicar el cuestionario

Previo a la aplicación del cuestionario es necesario considerar los siguientes aspectos:

**Tabla 12**  
**Aplicación del cuestionario de Riesgos Psicosociales**

Antes	Durante	Después
La persona encargada de realizar el cuestionario debe estar debidamente capacitada para solventar dudas e inquietudes por parte de los trabajadores.	Entregar cuestionario de Riesgos Psicosociales a los trabajadores.	Recoger los cuestionarios para posterior analizar la información obtenida.
Ubicarse en un espacio relajado y tranquilo para realizar el cuestionario.	Evitar distracciones al momento de realizar el cuestionario.	
Contar con el material impreso necesario para realizar los cuestionarios.	Brindar apoyo a las personas que necesiten ayuda para realizar el cuestionario.	
Leer las instrucciones del cuestionario.		

Fuente: Ministerio del Trabajo (2017)

### **3.6 Técnicas de procedimientos y análisis de datos**

La presente investigación procedió a realizar los análisis de datos mediante técnicas adecuadas que permiten su recolección de manera que se ajusten a los objetivos planteados, la cual se implementaron la gestión de datos en Excel, adicionalmente el Ministerio de trabajo proporciona una herramienta informática de tabulación, en la cual se pueden obtener los resultados del cuestionario de evaluación de los Riesgos Psicosociales, obteniendo las clasificaciones y categorización de mayor riesgo, permitiendo identificar la prevalencia de los factores de Riesgo Psicosocial y analizar el porcentaje de estrés laboral que manifiestan los trabajadores.

Por lo que los resultados se presentaron mediante tablas y gráficos visuales los cuales están representados mediante barras e Histogramas para su fácil interpretación, la cual se logra explicar los resultados de manera descriptiva, pudiendo comparar sus resultados obtenidos tras la implementación del programa de intervención y control de los Riesgos Psicosociales y ver su efectividad, para realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones en la reducción del estrés laboral y mejorar el entorno del trabajo.

# CAPÍTULO 4

## 4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Datos sociodemográficos

A continuación, se presentan los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas en la tabla 13, la cual indica la descripción sociodemográfica y laboral de los 35 trabajadores operativos del supermercado, en la cual se puede observar que el mayor porcentaje de los colaboradores son de sexo masculino con el 69% cubriendo la mayor parte de la población en estudio, mientras que el 31 % restante son colaboradoras de sexo femenino, donde prevalece el nivel de formación bachillerato con el 91% de sus colaboradores, mientras que la antigüedad laboral el mayor rango es de 46% para las personas que trabajan no más de 2 años en la empresa.

**Tabla 13**  
**Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio**

<b>Variables</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Género</b>		
Hombre	24	69%
Mujer	11	31%
<b>Edad</b>		
16 a 24	11	31%
25 a 34	13	37%
35 a 43	1	3%
44 a 52	10	29%
>=53	0	0%
<b>Nivel de formación</b>		
Bachillerato	32	91%
Educación básica	0	0%
Educación media	0	0%
Tercer nivel	3	9%
Cuarto nivel	0	0%
Otro	0	0%
<b>Años laborando</b>		
0 a 2	16	46%
3 a 10	8	23%
11 a 20	9	26%
>=21	2	6%

Fuente: Autor del proyecto

### 4.2 Tabulación de datos

Para la tabulación de los datos, se procede con la recopilación de la información de las evaluaciones de los Riesgos Psicosociales proporcionada por el Ministerio del trabajo y la evaluación de los estresores de la OIT-OMS, la cual consiste en ingresar toda la información a la herramienta informática de trabajo Excel, proporcionando los resultados correspondientes a las evaluaciones. Lo que permite realizar los respectivos análisis para realizar las medidas correctivas y preventivas ante la problemática en estudio.

### 4.3 Cuestionario de Riesgos Psicosociales

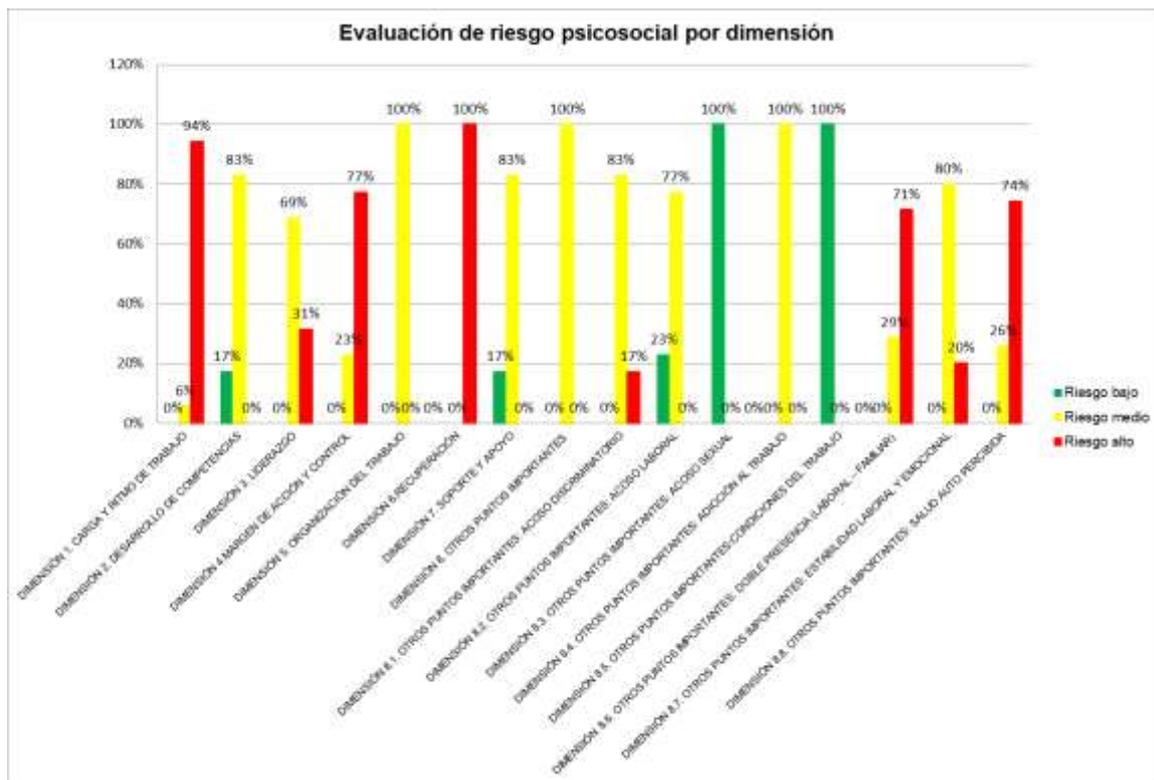
Una vez obtenidos los resultados del proceso de tabulación de la evaluación de los Riesgos Psicosociales, se procede a evaluar los valores de cada parámetro según los criterios establecidos por la metodología, obteniendo como resultado la tabla 14, la cual indica los resultados de las diferentes dimensiones de la evaluación.

**Tabla 14**  
**Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial**

Dimensiones del cuestionario	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Total
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	0%	6%	94%	100%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	17%	83%	0%	100%
Dimensión 3. Liderazgo	0%	69%	31%	100%
Dimensión 4. Margen de acción y control	0%	23%	77%	100%
Dimensión 5. Organización del trabajo	0%	100%	0%	100%
Dimensión 6. Recuperación	0%	0%	100%	100%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	17%	83%	0%	100%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	0%	100%	0%	100%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	0%	83%	17%	100%
Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	23%	77%	0%	100%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%	100%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	0%	100%	0%	100%
Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	100%	0%	0%	100%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	0%	29%	71%	100%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	0%	80%	20%	100%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	0%	26%	74%	100%

Fuente: Autor del proyecto

Seguidamente, en la figura 4.1, se presentan los datos obtenidos clasificados según el nivel de riesgo (alto, medio y bajo) para cada uno de los riesgos psicosociales evaluados. Estos resultados permiten realizar un análisis detallado de los factores psicosociales, proporcionando una visión más clara de cómo varía la exposición a cada tipo de riesgo en función de su nivel específico. Esta clasificación facilita la identificación de áreas críticas que requieren atención y la implementación de medidas preventivas o correctivas, según el grado de exposición al riesgo, lo que contribuye a una gestión más efectiva y orientada a la mejora del entorno laboral.



**Figura 4.1**  
**Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión**  
 Fuente: Autor del proyecto

### 4.3.1 Análisis global

Con base en los resultados obtenidos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales por dimensión, presentados en la Figura 4.1, se procede a realizar un análisis exhaustivo siguiendo los criterios establecidos por la metodología. Este análisis permite obtener una visión integral de los riesgos psicosociales dentro de la organización, considerando todas las dimensiones evaluadas. A continuación, se presenta en la tabla 15 un análisis global de la empresa, el cual proporciona una visión detallada de los factores psicosociales que afectan al entorno laboral en su conjunto, permitiendo identificar áreas de mejora y definir estrategias adecuadas para reducir los riesgos y promover un ambiente de trabajo más saludable y seguro.

**Tabla 15**  
**Resultados globales**

Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
	16%	54%	30%

Fuente: Autor del proyecto

El presente análisis de los resultados globales de la evaluación de riesgo psicosocial muestra una distribución que permite identificar áreas críticas y aquellas con menor exposición a factores psicosociales. Actualmente, un 16% de los empleados se

encuentra en riesgo bajo, lo que indica que un pequeño porcentaje está en una situación controlada. Sin embargo, es importante seguir monitoreando este grupo para mantener su estabilidad y asegurarse de que los niveles de riesgo continúen siendo bajos.

Un 54% de los empleados se encuentra en riesgo medio, lo que refleja que una parte significativa de la fuerza laboral está expuesta a factores psicosociales que, aunque no son inmediatamente peligrosos, requieren atención para evitar que esta situación empeore. Este grupo demanda acciones preventivas y estrategias que gestionen estos riesgos de manera efectiva para evitar que lleguen a niveles altos.

Finalmente, el 30% de los empleados se encuentra en riesgo alto, lo que resalta la necesidad de tomar medidas correctivas inmediatas en estas áreas. Este grupo representa una porción considerable del personal que puede estar enfrentando altos niveles de estrés, agotamiento o conflictos laborales.

Por lo que los resultados evidencian la urgencia de intervenir de manera efectiva, priorizando las áreas de mayor riesgo como lo muestra la tabla 16, sobre los resultados por dimensión con valores significativos, pero también asegurando la implementación de estrategias preventivas para los empleados en riesgo medio y bajo.

**Tabla 16**  
**Resultado por dimensión con valores significativos**

Dimensiones del cuestionario	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Total
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	0%	6%	94%	100%
Dimensión 4. Margen de acción y control	0%	23%	77%	100%
Dimensión 6. Recuperación	0%	0%	100%	100%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	0%	29%	71%	100%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	0%	26%	74%	100%

Fuente: Autor del proyecto

El análisis de las diferentes dimensiones del cuestionario revela importantes áreas de preocupación respecto a los riesgos psicosociales dentro de la organización. En particular, se destacan ciertos aspectos críticos que requieren atención inmediata como, la carga y ritmo de trabajo, ya que indica que el 94% de los empleados se encuentra en riesgo alto en esta dimensión, lo que indica una sobrecarga laboral significativa. Este resultado resalta la necesidad urgente de revisar y ajustar las cargas de trabajo, así como los ritmos laborales, para evitar problemas de agotamiento y estrés.

Por otra parte, la dimensión margen de acción y control, demuestra que un 77% de los empleados se encuentra en riesgo alto y el 23% en riesgo medio. Esto sugiere que una gran parte de los trabajadores experimenta una falta de control sobre su trabajo, lo que puede generar frustración y una sensación de impotencia.

Seguidamente la dimensión de recuperación presenta el 100% de los empleados está presentando riesgo alto. Este resultado refleja una completa falta de tiempo o recursos para la recuperación física y mental, por lo que la falta de oportunidades para descansar o desconectar del trabajo puede resultar en agotamiento y un descenso en la productividad, por lo que la dimensión de otros puntos importantes sobre la doble presencia (laboral – familiar) los colaboradores presentan el 71% en riesgo alto y el 29% en riesgo medio. Esto evidencia que una gran parte de los trabajadores enfrenta

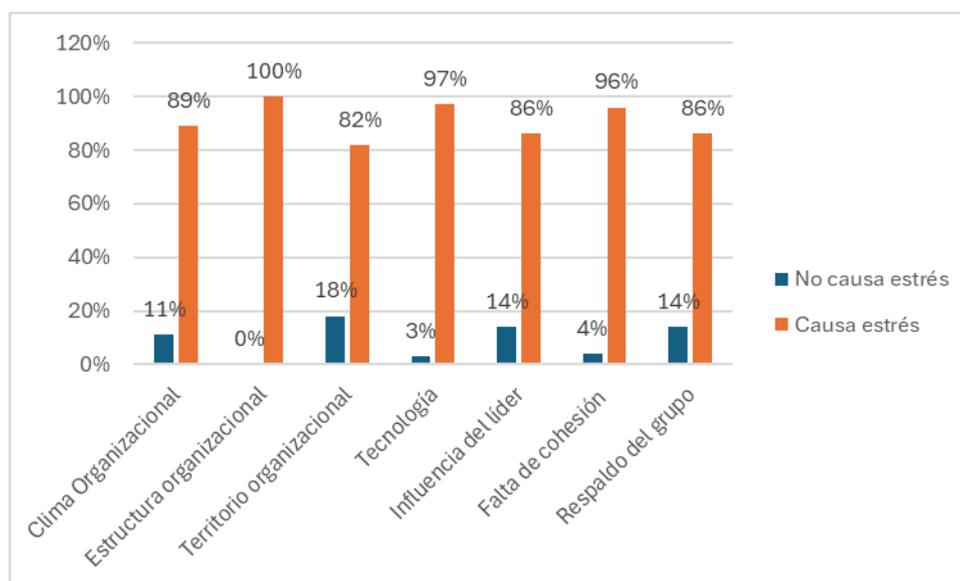
dificultades para equilibrar las responsabilidades laborales con las familiares, por lo que es necesario promover un equilibrio adecuado, para reducir este tipo de estrés.

Finalmente se percibe que en la dimensión de salud auto percibida el 74% de los empleados se encuentra en riesgo alto y el 26% en riesgo medio, lo que refleja una percepción generalizada de mala salud entre los trabajadores. Este dato puede estar relacionado con el estrés laboral y la falta de tiempo para el autocuidado, por lo que deben ser abordadas de manera urgente con medidas que promuevan el bienestar laboral en la organización.

#### 4.4 Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

Mediante la presente figura 4.2 se indica la media porcentual de elementos del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS en la cual se logra identificar 7 factores indicando su índice de mayor prevalencia que provocan estrés laboral en los trabajadores del supermercado.

Se procede a realizar un análisis sobre en “nivel bajo de estrés” a 3 trabajadores operativos que representan el 9% de la población en estudio, mientras que el “nivel medio de estrés” está en el 91% del resto de los trabajadores, estableciendo un comparativo la cual muestra el grado de estrés por cada factor del cuestionario, el cual indica 2 opciones de respuesta “No causa estrés” y “Causa estrés”.



**Figura 4.2**  
**Media porcentual de elementos del cuestionario OIT-OMS**

Fuente: Autor del proyecto

Ante el análisis de la figura 4.2 se concluye que, los factores con mayor prevalencia de generar estrés laboral son los grupos de “Estructura Organizacional” con un 100% causante de generar malestares en los colaboradores, mientras que el factor “Tecnología” precede con un 97% de prevalencia la cual indica un alto índice de generar incomodidades en el personal, dado que no se cuenta con los recursos necesarios para realizar las funciones diarias dentro del supermercado, afectando su eficiencia y desempeño.

Seguidamente también se cuenta con un alto índice de prevalencia en el factor “Falta de cohesión” con un 96% de los resultados de las encuestas, debido a que los

empleados no perciben un estatus o prestigio significativo dentro de la organización, debido a la ausencia de reconocimientos adecuados por parte de la empresa, como la ausencia de incentivos para el personal y la falta de crecimiento profesional, disminuyendo la motivación, generando malestares generales en los colaboradores operativos del supermercado.

#### 4.4.1 Análisis “Clima Organizacional”

Este factor está compuesto por las preguntas 1, 10, 11 y 20, cuyos resultados se encuentran en la tabla 17.

**Tabla 17**  
**Preguntas y respuestas del factor” Clima Organizacional”**

Opción de respuesta	Clima Organizacional				Promedio
	Pregunta 1	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 20	
<b>Nunca</b>	0%	14%	0%	29%	11%
<b>Rara vez</b>	26%	43%	0%	23%	23%
<b>Ocasionalmente</b>	17%	9%	6%	9%	10%
<b>Algunas veces</b>	43%	29%	46%	31%	37%
<b>Frecuentemente</b>	3%	6%	34%	9%	13%
<b>Generalmente</b>	11%	0%	9%	0%	5%
<b>Siempre</b>	0%	0%	6%	0%	1%

<b>Pregunta 1.-</b> La gente no comprende la misión y metas de la organización.
<b>Pregunta 10.-</b> La estrategia de la organización no es bien comprendida.
<b>Pregunta 11.-</b> Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
<b>Pregunta 20.-</b> La organización carece de dirección y objetivo.

Fuente: Autor del proyecto

En la presente tabla 17 indica que la misión y las metas de la organización por lo general el 43% de los trabajadores en estudio algunas veces no comprenden los dichos factores de la organización, debido a que no se han involucrado de una manera correcta ante estos temas, lo que sugiere una falta de involucramiento adecuado en estos aspectos. Esta situación puede deberse a una comunicación organizacional poco efectiva, a la ausencia de espacios formales de socialización de estos conceptos o a una baja participación de los empleados en procesos estratégicos clave.

Seguidamente un 29% de los trabajadores algunas veces no tienen claras las estrategias de la organización, ya sea por un posible desconocimiento o porque no se encuentran claramente definidas, lo que indica que existe una brecha de conocimiento sobre cómo se planea alcanzar las metas establecidas. Este desconocimiento puede deberse a una deficiencia en la comunicación interna, una falta de capacitación sobre los lineamientos estratégicos o incluso a la ausencia de documentación clara y accesible sobre los planes organizacionales.

Por otra parte, se puede observar que el 80% de los colaboradores presentan dificultad con las directrices dictadas por la gerencia, lo que impide un buen desempeño en sus labores, lo que impacta negativamente en su desempeño laboral. Esto sugiere que las políticas y procedimientos internos pueden no estar bien estructurados o comunicados, generando confusión y reduciendo la efectividad de las operaciones. Sin embargo, mantiene clara los objetivos y dirección a la cual quiere llegar la organización.

#### 4.4.2 Análisis “Estructura organizacional”

Este factor está compuesto por las preguntas 2, 12, 16, 24, cuyos resultados se encuentran en la tabla 18.

**Tabla 18**  
**Preguntas y respuestas del factor” Estructura Organizacional”**

Opción de respuesta	Estructura Organizacional				Promedio
	Pregunta 2	Pregunta 12	Pregunta 16	Pregunta 24	
<b>Nunca</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Rara vez</b>	0%	17%	0%	63%	20%
<b>ocasionalmente</b>	0%	31%	6%	34%	18%
<b>Algunas veces</b>	9%	23%	17%	3%	13%
<b>Frecuentemente</b>	37%	23%	31%	0%	23%
<b>Generalmente</b>	40%	6%	46%	0%	23%
<b>Siempre</b>	14%	0%	0%	0%	4%

<b>Pregunta 2.-</b> La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
<b>Pregunta 12.-</b> Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
<b>Pregunta 16.-</b> La estructura formal tiene demasiado papeleo. .
<b>Pregunta 24.-</b> La cadena de mando no se respeta.

Fuente: Autor del proyecto

En la presenta tabla 18 se puede observar que el 91% de los trabajadores del supermercado no se sienten cómodos al momento de rendir informes debido a que se siente presionados, debido a las exigencias y supervisión por parte de sus superiores, ya que presentan falta de claridad en los criterios de evaluación, dado por la carga laboral y presión por sus resultados, generando un alto grado de estrés.

Por otra parte, el 46% de los trabajadores perciben que la organización tiene una estructura formal con demasiado papeleo, ya que presentan exceso de procedimientos administrativos como, inventarios, reporte de incidencias, pedidos generales, como también reportes constantes y duplicación de tareas, etc.

Seguidamente se indica que presentan inconvenientes en la cadena de mando, ya que falta claridad en los roles y responsabilidades al momento de dar instrucciones, lo que conlleva a la falta de liderazgo y control en el supermercado, por lo que el 50% de los trabajadores presenta una falta de comunicación entre los niveles jerárquicos, lo que genera diferencias y conflictos internos, provocando que busquen soluciones en diferentes fuentes.

#### 4.4.3 Análisis “Territorio organizacional”

Este factor está compuesto por las preguntas 3, 15, 22, cuyos resultados se encuentran en la tabla 19.

**Tabla 19**  
**Preguntas y respuestas del factor "Territorio organizacional"**

Opción de respuesta	Territorio organizacional			Promedio
	Pregunta 3	Pregunta 15	Pregunta 22	
<b>Nunca</b>	0%	0%	54%	18%
<b>Rara vez</b>	54%	9%	29%	30%
<b>ocasionalmente</b>	26%	3%	14%	14%
<b>Algunas veces</b>	14%	9%	3%	9%
<b>Frecuentemente</b>	3%	29%	0%	10%
<b>Generalmente</b>	3%	43%	0%	15%
<b>Siempre</b>	0%	9%	0%	3%

**Pregunta 3.-** No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

**Pregunta 15.-** No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

**Pregunta 22.-** Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Fuente: Autor del proyecto

De acuerdo con la tabla 19 el 81% de los trabajadores del supermercado indican que no tienen derecho a un espacio privado de trabajo, ya que siempre deben estar expuestos al público y bajo la mirada de sus superiores, por ende, no cuentan con un área de descanso adecuada, por lo que carecen de privacidad en su trabajo, debido a que la infraestructura y distribución del supermercado está diseñada más para la operación que para el bienestar de sus trabajadores.

#### 4.4.4 Análisis "Tecnología"

Este factor está compuesto por las preguntas 4, 14, 25, cuyos resultados se encuentran en la tabla 20.

**Tabla 20**  
**Preguntas y respuestas del factor "Tecnología"**

Opción de respuesta	Tecnología			Promedio
	Pregunta 4	Pregunta 14	Pregunta 25	
<b>Nunca</b>	0%	0%	9%	3%
<b>Rara vez</b>	0%	0%	57%	19%
<b>Ocasionalmente</b>	0%	31%	34%	22%
<b>Algunas veces</b>	0%	49%	0%	16%
<b>Frecuentemente</b>	9%	9%	0%	6%
<b>Generalmente</b>	31%	11%	0%	14%
<b>Siempre</b>	60%	0%	0%	20%

**Pregunta 4.-** El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

**Pregunta 14.-** No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

**Pregunta 25.-** No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Fuente: Autor del proyecto

A continuación, la tabla 20 refleja que el 100% de los trabajadores del supermercado presenta quejas debido a que no pueden culminar a tiempo sus labores por la falta de equipos disponibles, afectando su eficiencia y desempeño, esto debido a que carecen de herramientas y quipos, lo que obliga a los empleados a retrasar sus trabajos.

Por otra parte, manifiestan que falta personal no compensa la carga de trabajo y demandas operativas, lo que genera acumulación de tareas y presión adicional, provocando procesos ineficientes y falta de organización.

Por otra parte, un 20% de los trabajadores generalmente no se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, esto debido a la falta de capacitación y actualización de programas de formación continua, por lo que genera un nivel de estrés frente a los cambios en los procesos y tecnologías como, software de gestión de inventarios o herramientas digitales logrando crear incertidumbre en los operarios ya que no reciben una capacitación adecuada dentro del supermercado.

#### 4.4.5 Análisis “Influencia del líder”

Este factor está compuesto por las preguntas 5, 6, 13, 17, cuyos resultados se encuentran en la tabla 21.

**Tabla 21**  
**Preguntas y respuestas del factor” Influencia del líder”**

Opción de respuesta	Influencia del líder				Promedio
	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 13	Pregunta 17	
<b>Nunca</b>	0%	43%	0%	11%	14%
<b>Rara vez</b>	9%	46%	6%	49%	27%
<b>Ocasionalmente</b>	17%	11%	6%	29%	16%
<b>Algunas veces</b>	60%	0%	43%	9%	28%
<b>Frecuentemente</b>	14%	0%	37%	3%	14%
<b>Generalmente</b>	0%	0%	9%	0%	2%
<b>Siempre</b>	0%	0%	0%	0%	0%

<b>Pregunta 5.-</b> Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
<b>Pregunta 6.-</b> Mi supervisor no me respeta.
<b>Pregunta 13.-</b> Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
<b>Pregunta 17.-</b> Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Fuente: Autor del proyecto

En la tabla 21, se observa que el 46% de los trabajadores del supermercado indican que los supervisores no se preocupan de su bienestar personal, esto debido a la falta de empatía y de apoyo por parte del superior, generando una sensación de desconexión y desinterés, ante el exceso de carga laboral, con horarios exigentes, poco descanso y tareas pesadas, provocando un malestar en el colaborador, por lo que no se reconoce su desempeño, logrando sentir que su esfuerzo no es valorado, generando una comunicación deficiente y distante.

#### 4.4.6 Análisis “Falta de cohesión”

Este factor está compuesto por las preguntas 7, 9, 18, 21, cuyos resultados se encuentran en la tabla 22.

**Tabla 22**  
**Preguntas y respuestas del factor” Falta de cohesión”**

Opción de respuesta	Falta de cohesión				Promedio
	Pregunta 7	Pregunta 9	Pregunta 18	Pregunta 21	
<b>Nunca</b>	9%	0%	6%	0%	4%
<b>Rara vez</b>	51%	0%	31%	9%	23%
<b>Ocasionalmente</b>	40%	3%	40%	9%	23%
<b>Algunas veces</b>	0%	9%	14%	6%	7%
<b>Frecuentemente</b>	0%	31%	9%	20%	15%
<b>Generalmente</b>	0%	57%	0%	57%	29%
<b>Siempre</b>	0%	0%	0%	0%	0%

<b>Pregunta 7.-</b> No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
<b>Pregunta 9.-</b> Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
<b>Pregunta 18.-</b> Mi equipo se encuentra desorganizado.
<b>Pregunta 21.-</b> Mi equipo me presiona demasiado.

Fuente: Autor del proyecto

En la presente tabla 22 indica que el 88% de los trabajadores del supermercado no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, esto debido a la falta de reconocimiento por parte de la empresa, dado que los empleados sienten que su rol es secundario o menos importante, percibiendo de que otras áreas son más valoradas, como el área de atención al cliente o administrativos, obteniendo mayor visibilidad y reconocimiento que el equipo operativo, teniendo poca participación en proyectos de mejora y obteniendo pocas oportunidades de crecimiento profesional.

Por otra parte, el 77% de los trabajadores siente que su equipo de trabajo lo presionan demasiado, ocasionando altos niveles de estrés por el exceso de carga laboral en horarios de alta demanda como fines de semana o temporadas específicas, resultando ser jornadas agotadoras para cumplir metas estrictas en poco tiempo, por lo que la falta de organización y distribución inequitativa del trabajo ocasionan malestares en los colaboradores del supermercado.

#### 4.4.7 Análisis “Respaldo del grupo”

Este factor está compuesto por las preguntas 8, 19, 23, cuyos resultados se encuentran en la tabla 23.

**Tabla 23**  
**Preguntas y respuestas del factor” Respaldo del grupo”**

Opción de respuesta	Respaldo del grupo			Promedio
	Pregunta 8	Pregunta 19	Pregunta 23	
<b>Nunca</b>	9%	29%	6%	14%
<b>Rara vez</b>	17%	31%	40%	30%
<b>Ocasionalmente</b>	37%	17%	26%	27%
<b>Algunas veces</b>	17%	9%	9%	11%
<b>Frecuentemente</b>	14%	0%	9%	8%
<b>Generalmente</b>	6%	11%	9%	9%
<b>Siempre</b>	0%	3%	3%	2%

<b>Pregunta 8.-</b> Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
<b>Pregunta 19.-</b> Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
<b>Pregunta 23.-</b> Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Fuente: Autor del proyecto

Dentro del análisis de la tabla 23, se presenta que el 19% del nivel general del factor respaldo del grupo, los trabajadores presenta malestares sobre las metas profesionales, protección ante demandas injusta por parte de los jefes y falta de ayuda técnica cuando lo necesitan, aunque es un bajo porcentaje de la población en estudio, esto se debe a que la cultura del trabajo solo está enfocada en la productividad de sus trabajadores y las competencias internas, debido a que los ascensos son limitados para el crecimiento profesional, por lo existe falta de unión en el equipo lo cual enfrentan problemas de manera individual, dado que los tiempos son limitados y están sobrecargado de tareas por lo que priorizan sus propias labores antes de ayudar a otros.

#### **4.5 Propuesta de medidas y preventivas y de control**

Mediante los resultados obtenidos en las encuestas de evaluación de los Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo y la evaluación de estrés laboral de la OIT-OMS realizadas a los trabajadores operativos del supermercado, se determinaron los principales aspectos de priorización para la toma de medidas de mejora correctivas y preventivas, como lo muestra la tabla 24 y la tabla 25 en un plazo de 60 días para su implementación.

Posteriormente, se llevó a cabo una evaluación de la efectividad de las acciones planteadas, utilizando tanto los indicadores de la empresa como los establecidos en el plan de intervención. Esta evaluación permitió medir el impacto de las estrategias implementadas y determinar si los objetivos propuestos estaban siendo alcanzados de manera satisfactoria.

Los recursos financieros y materiales empleados en la implementación de las medidas preventivas y de control fueron planificados con un enfoque de optimización de costos, buscando minimizar el gasto sin comprometer la viabilidad y efectividad de su ejecución.

**Tabla 24**  
**Programa de intervención de Riesgos Psicosociales**

<b>Equipo de Evaluación:</b> Personal operativo de un supermercado			
<b>Fecha de Planificación:</b> 2024			
<b>Objetivo</b>	<b>Riesgos y factores de estrés psicosocial abordados</b>	<b>Razones por las que el riesgo se eleva</b>	<b>Medidas preventivas y de control</b>
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en el personal operativo de un supermercado	<b>Ministerio del Trabajo:</b> Carga y ritmo de trabajo	Sobrecarga de actividades con tiempos insuficiente	Revisión a detalle de tareas y asignación de tiempo adecuado
	<b>Ministerio del Trabajo:</b> Margen de acción y control	No se toma en cuenta la opinión del empleado respecto a fechas límite o cambios en funciones	Involucrar al personal en la toma de decisiones sobre fechas y funciones
	<b>Ministerio del Trabajo:</b> Recuperación	Ausencia de pausas cortas para recuperar energía	Establecer pausas cortas regulares durante la jornada laboral
	<b>Ministerio del Trabajo:</b> Otros puntos importantes doble presencia (Laboral-Familiar)	Impacto de problemas familiares o personales en el desempeño laboral	Crear un ambiente de apoyo y empatía en la empresa
	<b>Ministerio del Trabajo:</b> Otros puntos importantes salud auto percibida	Falta de conciencia de los efectos a largo plazo del estrés laboral	Promover el autocuidado y la gestión del estrés
	<b>OIT-OMS:</b> Estructura organizacional	Falta de comprensión de la misión y metas de la organización	Comunicar claramente la misión y metas de la organización
	<b>OIT-OMS:</b> Tecnología	Falta de disponibilidad de herramientas adecuadas para cumplir	Proveer de tecnología adecuada para las tareas de importancia
	<b>OIT-OMS:</b> Falta de cohesión	Desorganización dentro del equipo de trabajo	Organizar y estructurar el equipo de trabajo

Fuente: autor del proyecto

**Tabla 25**  
**Programa de intervención de Riesgos Psicosociales (Continuación)**

<b>Equipo de Evaluación:</b> Personal operativo de un supermercado					
<b>Fecha de Planificación:</b> 2024					
<b>Medidas preventivas y de control</b>	<b>Plazo de implementación</b>	<b>Responsable de la Implementación</b>	<b>Recursos materiales</b>	<b>Recursos económicos</b>	<b>Indicador del plan de intervención</b>
Revisión realista de tareas y asignación de tiempo adecuado	Corto plazo	Gerente	Computador	-	(Número de tareas finalizadas en el tiempo estimado / Total de tareas asignadas) x 100
Involucrar al personal en la toma de decisiones sobre fechas y funciones	Corto plazo	Gerente	Plataformas digitales y software de gestión	-	(Número de empleados que han participado en la planificación / Total de empleados) x 100
Establecer pausas cortas regulares durante la jornada laboral	Corto plazo	Técnico en seguridad	-	-	(Número de empleados que realizan pausas / Total de empleados) x 100
Crear un ambiente de apoyo y empatía en la empresa	Corto plazo	Gerente técnico en seguridad	Salas de reuniones	-	(Número de empleados que reportan sentirse apoyados / Total de empleados encuestados) x 100
Promover el autocuidado y la gestión del estrés	Corto plazo	Gerente técnico en seguridad	Videos	-	(Número de empleados que asisten a talleres, capacitaciones o sesiones de autocuidado / Total de empleados) x 100
Comunicar claramente la misión y metas de la organización	Corto plazo	Gerente	Computador Proyector	-	(Número de empleados que afirman comprender la misión y metas / Total de empleados encuestados) x 100
Proveer de tecnología adecuada para las tareas de importancia	Mediano plazo	Gerente técnico en seguridad Comité de desarrollo industrial	Dispositivos de trabajo	300	(Número de equipos tecnológicos actualizados / Total de equipos existentes) x 100

Organizar y estructurar el equipo de trabajo	Corto plazo	Gerente	Computador	-	(Número de miembros con roles claramente definidos/ total de empleados) x100
--	-------------	---------	------------	---	---

Fuente: Autor del Proyecto

#### 4.6 Evaluación de las medidas de prevención y control de los Riesgos Psicosociales

Las tareas del programa de intervención se establecieron un periodo de prueba de 60 días, basado en las priorizaciones requeridas por el supermercado, luego se procedió con la evaluación de la eficiencia de las medidas propuestas, con el uso de los indicadores del supermercado, como se indica en la tabla 26: 1) errores de despacho, 2) nivel de insatisfacción laboral, 3) rotación del personal, 4) accidentes laborales, 5) ausentismo laboral, e indicadores del plan de intervención.

**Tabla 26**  
**Aspectos que relacionan los indicadores mensuales del supermercado**

Indicador	Aspecto que toma en cuenta el indicador	Unidad de medición
<b>Errores de despacho</b>	Errores de despacho para mejorar la eficiencia operativa	Numero de errores de despacho
<b>Nivel de insatisfacción laboral</b>	Identificar los factores que causan insatisfacción en los empleados.	Porcentaje de insatisfacción laboral
<b>Rotación del personal</b>	Estabilidad de la fuerza laboral de la organización.	Número de rotación del personal
<b>Accidentes laborales</b>	Seguridad en el entorno laboral.	Número de accidentes laborales
<b>Ausentismo laboral</b>	Ausentismo dentro de la organización, lo que puede indicar problemas en la gestión de recursos humanos.	Número de ausentismo laboral

Fuente: Autor del proyecto

#### 4.7 Eficiencia de las acciones a través de los indicadores del supermercado

Para medir el impacto de las acciones realizadas durante el período de prueba, se evaluaron tres fases: antes, durante y después de la implementación. Se tomaron periodos de dos meses para contar con una muestra comparativa, en los meses de octubre a diciembre, desde la tabla 27 hasta la tabla 31 se evidencia lo logrado.

**Tabla 27**  
**Indicador de errores de despacho**

Indicador errores de despacho		
Antes	Durante	Después
Octubre	Noviembre	Diciembre
12	9	6
Reducción - Aumento	25%	50%

Fuente: Autor del proyecto

**Tabla 28**  
**Indicador insatisfacción laboral**

Indicador insatisfacción laboral		
Antes	Durante	Después
Octubre	Noviembre	Diciembre
35	4	7
Reducción - Aumento	11%	20%

Fuente: Autor del proyecto

**Tabla 29**  
**Indicador Rotación del personal**

Indicador Rotación del personal		
Antes	Durante	Después
Octubre	Noviembre	Diciembre
35	1	0
Reducción - Aumento	3%	0%

Fuente: Autor del proyecto

**Tabla 30**  
**Indicador Accidentes laborales**

Indicador Accidentes laborales		
Antes	Durante	Después
Octubre	Noviembre	Diciembre
2	0	1
Reducción - Aumento	0%	50%

Fuente: Autor del proyecto

**Tabla 31**  
**Indicador Ausentismo laboral**

Indicador Ausentismo laboral		
Antes	Durante	Después
Octubre	Noviembre	Diciembre
10	8	6
Reducción - Aumento	80%	60%

Fuente: Autor del proyecto

Comparando las distintas fases de la implementación del programa de intervención para reducir los riesgos psicosociales se muestran en las tablas anteriores, una reducción significativa en los indicadores proporcionados por el supermercado, donde el indicador 1) errores de despacho se redujo un 50% a lo largo del periodo de prueba del programa, por otra parte el indicador 2) Insatisfacción laboral disminuyó en un 20%, por otra parte el indicador 3) rotación del personal no tuvo disminución en su indicador, 4) accidentes laborales obtuvo una disminución del 50% en su período de prueba, y por último 5) el ausentismo laboral tuvo un decrecimiento del 60%.

#### **4.8 Evaluación del cumplimiento de las acciones propuesta en el plan de intervención**

Se analizó cada actividad, tal como se muestra en la Tabla 32, considerando los plazos establecidos para la ejecución de las acciones y los indicadores que evalúan su grado de cumplimiento.

**Tabla 32**  
**Evaluación del programa de intervención de Riesgos Psicosociales**

<b>Medidas preventivas y de control</b>	<b>Implementado</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Resultado de la evaluación de cumplimiento</b>
Revisión realista de tareas y asignación de tiempo adecuado	Si	(Número de tareas finalizadas en el tiempo estimado / Total de tareas asignadas) x 100	81%
Involucrar al personal en la toma de decisiones sobre fechas y funciones	Si	(Número de empleados que han participado en la planificación / Total de empleados) x 100	68%
Establecer pausas cortas regulares durante la jornada laboral	Si	(Número de empleados que realizan pausas / Total de empleados) x 100	80%
Crear un ambiente de apoyo y empatía en la empresa	Si	(Número de empleados que reportan sentirse apoyados / Total de empleados encuestados) x 100	74%
Promover el autocuidado y la gestión del estrés	Si	(Número de empleados que asisten a talleres, capacitaciones o sesiones de autocuidado / Total de empleados) x 100	88%
Comunicar claramente la misión y metas de la organización	Si	(Número de empleados que afirman comprender la misión y metas / Total de empleados encuestados) x 100	82%
Proveer de tecnología adecuada para las tareas de importancia	No	(Número de equipos tecnológicos actualizados / Total de equipos existentes) x 100	0%
Organizar y estructurar el equipo de trabajo	Si	(Número de miembros con roles claramente definidos/ total de empleados) x100	80%

Fuente: Autor del proyecto

# CAPÍTULO 5

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- La implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales resultó efectiva en la reducción del ausentismo laboral, pasando de 10 casos en el mes octubre a 6 casos en el mes diciembre, lo que representa una disminución del 60% en ausentismo laboral. Esta tendencia refleja el impacto positivo de las estrategias aplicadas en el bienestar del personal operativo del supermercado, reduciendo los niveles de estrés laboral y promoviendo una mayor estabilidad en la asistencia de los trabajadores.
- El análisis de los factores de riesgo psicosocial en el supermercado revela que la sobrecarga laboral, la falta de recuperación y la ausencia de control sobre el trabajo son las principales fuentes de estrés para el personal operativo. Además, la estructura organizacional, la falta de recursos tecnológicos y la ausencia de incentivos contribuyen significativamente al malestar laboral.
- El diseño del plan de intervención se basó en los resultados de las evaluaciones de riesgos psicosociales y estrés laboral, permitiendo identificar las áreas prioritarias para la implementación de medidas correctivas y preventivas en un plazo de 60 días.
- La implementación de las medidas preventivas y de control permitió abordar los principales factores de riesgo psicosocial, logrando reducir el impacto del estrés laboral en el personal operativo del supermercado. Estrategias como la revisión a detalle de tareas, la participación del personal en decisiones, las pausas regulares y la mejora del ambiente laboral contribuyeron a un entorno de trabajo más saludable.
- La evaluación de la ejecución del plan de intervención de riesgos psicosociales demuestra un impacto positivo en la promoción de un entorno laboral más saludable y equilibrado. La mayoría de las medidas preventivas y de control fueron implementadas con niveles de cumplimiento superiores al 68%, destacando la promoción del autocuidado (88%), la comunicación de la misión y metas (82%) y la organización del equipo de trabajo (80%). Sin embargo, la falta de actualización tecnológica sigue siendo un aspecto pendiente. Estos resultados reflejan avances significativos en la gestión del estrés laboral y el bienestar del personal.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la implementación y mejora del programa de prevención de riesgos psicosociales, reforzando las estrategias que han demostrado ser efectivas en la reducción del ausentismo laboral. Seguidamente realizar evaluaciones periódicas para identificar nuevas áreas de mejora y ajustar las medidas según las necesidades del personal. También se sugiere complementar el programa con acciones enfocadas en la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y personal, para mantener la tendencia positiva y fortalecer el bienestar de los trabajadores.
- Se recomienda implementar estrategias para reducir la sobrecarga laboral, como la redistribución equitativa de tareas y la optimización de los tiempos de trabajo. Además, es fundamental establecer períodos adecuados de recuperación y descanso para el personal, así como brindar mayor autonomía en la toma de decisiones para aumentar el sentido de control sobre el trabajo. También se sugiere mejorar la estructura organizacional mediante una comunicación más clara y eficiente, invertir en tecnología que facilite las funciones operativas y desarrollar programas de incentivos que reconozcan el desempeño de los empleados, fomentando así un ambiente laboral más saludable y motivador.
- Se recomienda continuar con la planificación y ejecución de medidas correctivas y preventivas basadas en las áreas prioritarias identificadas. Además, es importante realizar un seguimiento constante a la implementación del plan para asegurar que se cumplan los plazos establecidos y que las acciones sean efectivas. Se sugiere también realizar evaluaciones periódicas posteriores a los 60 días para ajustar las estrategias según los resultados obtenidos y asegurar la mejora continua del entorno laboral.
- Se recomienda continuar con la implementación y consolidación de las medidas preventivas y de control que han demostrado ser efectivas en la reducción del estrés laboral. Es importante fortalecer la revisión continua de las tareas y la asignación de tiempos adecuados, así como asegurar que el personal siga participando activamente en la toma de decisiones. Además, mantener las pausas regulares y continuar promoviendo un ambiente de apoyo y empatía contribuirá a mantener un entorno laboral saludable.
- Se recomienda continuar con la implementación de las medidas preventivas y de control que han mostrado un alto nivel de cumplimiento, especialmente en áreas como el autocuidado, la comunicación de la misión y la organización del equipo de trabajo. Sin embargo, se debe priorizar la actualización tecnológica, ya que su falta sigue siendo un obstáculo importante para mejorar la eficiencia y reducir el estrés.

# BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdos ministeriales. (2017). Obtenido de Acuerdo Ministerial 82:  
<https://www.insistec.ec/images/insistec/02-cliente/07-descargas/AM%2082%20NORMATIVA%20ERRADICACION%20DE%20LA%20DISCRIMINACION.pdf>
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez, B., & Rojas, N. (19 de octubre de 2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. Universidad de Guadalajara, 10. Obtenido de  
<file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Dialnet-FactoresPsicosocialesYSintomasDeEstresLaboralEnTra-5969552.pdf>
- Araya , A. C. (2020). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Obtenido de Universidad Nacional de Costa Rica:  
<file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%2018.pdf>
- Armstrong, G., & Kotler , P. (S.F). Fundamentos de Marketing. Obtenido de  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Arquer, M. (1999). NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Obtenido de CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO:  
<file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/NTP%20534%20Carga%20mental%20de%20trabajo%20factores.pdf>
- Ayala, J. L. (2018). Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de Facultad de Humanidades: <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%2016.pdf>
- Bolaños, A. M. (2022). Escuela Superior Politécnica del litoral. Obtenido de Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción:  
<file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%209.pdf>
- Carrasco , M. L. (2020). Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito :  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7845/1/T3400-MDTH-Carrasco-El%20acoso.pdf>
- Código del Trabajo. (2020). Obtenido de  
[https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de  
[https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 . (2004). Obtenido de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:  
[https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf)

- Decreto Ejecutivo 2393. (2003). Obtenido de Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores:  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Documento\_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393\_0.pdf
- Díaz , F., & Gómez, I. C. (3 de febrero de 2015). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. 131. Obtenido de  
file:///C:/Users/ferle/Downloads/6442-Texto%20del%20art%C3%ADculo-35409-2-10-20160427.pdf
- Echemendía , B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Revista Cubana de Higiene y Epidemiol, 49(3). Obtenido de  
<http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf>
- Espín, J., Chisaguano, L., & Criollo, J. (2020). Factores de Riesgo Psicosocial en Educación Superior. Instituto Superior Tecnológico Vicente León. Obtenido de  
<https://istvicenteleon.edu.ec/cidivl/wp-content/uploads/2020/06/Factores-de-riesgo-sociales-en-Educaci%C3%B3n-Superior-Tecnol%C3%B3gica.pdf>
- Flores , T. (2019). Universidad Nacional de Piura. Obtenido de Facultad de Ciencias Administrativas:  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/RIESGOS%20PSICOSOCIALES/250077818.pdf
- Forbes , R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial(160), 4. Obtenido de  
[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Garcia, O., & Del Hoyo, M. (s.f). La carga mental del trabajo. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>
- Gonzalez , D. S. (2021). Universidad ECCI. Obtenido de  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%2019.pdf
- Gutiérrez A., G. A., Celis L., M. Á., Moreno J., S., Farias S., F., & Suárez C., J. (2006). Síndrome de Burnout. Arch Neurocién, 11(4), 6. Obtenido de  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Sindrome-de-burnout-Tema-selecto.pdf
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Obtenido de  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/ESTRES%20LABORAL/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf
- INSST. (2024). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de Ergonomía y psicología aplicada:  
file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Tema%2014.%20Acoso%20psicol%C3%B3gico%20en%20el%20trabajo,%20acoso%20sexual%20y%20por%20raz%C3%B3n%20de%20sexo,%20violencia%20ocupacional%20externa.pdf
- Jiménez, B. (2011). Medicina y Seguridad del Trabajo. Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales:  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de Estrategias Sistemática de soluciones de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- LORLSP-CLTA. (2017). Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral. Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformativa%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Medina A., S., Preciado S., M., & Pando M., M. (S.f). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores Mexicanos. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara, 9. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/Downloads/esramos,+ADAPTACI%C3%93N+DE+LA+ESCALA+DE+ESTR%C3%89S+LABORAL+ORGANIZACIONAL+PARA+TRABAJADORES+MEXICANOS.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (16 de junio de 2017). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Monta, R. J. (junio de 2023). Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de Propuestas de medidas de prevención y control para disminuir los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas de transporte: <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%201.pdf>
- Montserrat, J. O. (2014). Estabilidad laboral y flexiseguridad. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 7(14), 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849004.pdf>
- Morales , M., García, F., Campos, R., & Astroza, C. (S.f). Desarrollo de competencias a través de objetos de aprendizaje. Revista de Educación a Distancia(36), 19. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/Downloads/editum,+morales.pdf>
- Morales, L. A., & Zurita, J. Y. (2024). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación: <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/RIESGOS%20PSICOSOCIALES/Tesis%2010.pdf>
- Moreno, B., & Baéz, C. (noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/RIESGOS%20PSICOSOCIALES/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Muñoz, F. (diciembre de 2019). Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé-Esmeraldas. Obtenido de Universidad Internacional del Ecuador: <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/T-UIDE-2308.pdf>
- Muñoz, K. F. (2018). Síndrome de burnout en supervisores de operarios de limpieza de supermercados de Lima, 2017. Obtenido de

file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/Tesis\_Sindrome\_Burnout\_Supervisores\_Operarios\_Limpieza\_Supermercados.pdf

- Nuñez, M. S. (junio de 2020). UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LAS MISIONES. Obtenido de FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD: [https://www.observatoriosocial.com.ar/images/SEMINARIOS/Desgaste\\_profesional/Material\\_consulta/El\\_sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_percepcion\\_de\\_Autoeficacia.pdf](https://www.observatoriosocial.com.ar/images/SEMINARIOS/Desgaste_profesional/Material_consulta/El_sindrome_de_Burnout_en_profesionales_de_la_salud_y_su_relacion_con_la_percepcion_de_Autoeficacia.pdf)
- Oblitas, L. (2010). Psicología de la salud y calidad de vida. Obtenido de Cengage Learning: file:///C:/Users/ferle/Downloads/Oblitas\_Psicologia\_de\_la\_Salud.pdf
- OIT. (S.f). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Género, salud y seguridad en el trabajo: file:///C:/Users/ferle/Downloads/wcms\_227404.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (24 de septiembre de 1984). Factores Psicosociales en el trabajo. Obtenido de Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra: <https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Paiva, L. J. (2022). Universidad César Vallejo. Obtenido de Escuela profesional de Psicología: file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/tesis%2012.pdf
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Pan American Journal of Public Health*, 7. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307/>
- Pantoja, J., Vera, S., & Avilés, T. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del conocimiento*, 2(5), 36. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198\\_Riesgos\\_laborales\\_en\\_las\\_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf)
- Pihuave, N. (2021). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de Evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil: file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/TESIS%205.pdf
- Resolución de la Secretaría Andina 957. (2005). Obtenido de Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Resoluci%C3%B3n-Secretar%C3%ADa-Andina-957.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Resoluci%C3%B3n-Secretar%C3%ADa-Andina-957.pdf)
- Resolución del IESS 513. (2017). Obtenido de Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf>
- Roman, I. M., & Muñoz, K. (31 de octubre de 2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las. *Revista Ciencia & Tecnología*, 11. Obtenido de file:///C:/Users/ferle/Downloads/webmaster,+ART%C3%8DCULO+08.pdf
- Salud, O. I. (s.f.). Género, salud y seguridad en el trabajo. Obtenido de Hoja informativa: file:///C:/Users/ferle/Downloads/wcms\_227402.pdf

- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 9. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Serrano , R., Moya , M., Albiol, L., & Salvador, A. (1 de junio de 2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25(150-159), 11. Obtenido de [file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/ESTRES%20LABORAL/16711594017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/ESTRES%20LABORAL/16711594017%20(1).pdf)
- Sora, B., Caballe, A., & Peiró, J. M. (enero-abril de 2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 8. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/77830184003.pdf>
- Tituana , E. L., Rojas, H. A., & Almache, V. J. (2024). Relación entre factores de carga laboral y accidentes ocupacionales del personal de enfermería. *Ciencia Latina Internacional*, 8(1), 21. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/10458-Texto%20del%20art%C3%ADculo-53974-1-10-20240415.pdf>
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M. D., & Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91. Obtenido de <file:///C:/Users/ferle/OneDrive/Escritorio/TESIS/ESTRES%20LABORAL/81802905.pdf>
- Uribe, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y. Instituto Politécnico Nacional, 17. Obtenido de [file:///C:/Users/ferle/Downloads/document%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ferle/Downloads/document%20(1).pdf)