UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA MOVIDELNOR Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, 2024".

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Higiene y Salud Ocupacional

Línea de investigación: Salud y bienestar integral

AUTOR:

Aracelly Fernanda Changalombo Changalombo.

DIRECTOR:

Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD.

Ibarra-Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD., certifico que la Maestrante Aracelly Fernanda Changalombo Changalombo con cédula Nº 0503989923, ha elaborado bajo mi tutoría el Trabajo de Grado titulado: EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA MOVIDELNOR Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, 2024.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodologías dispuestas en los Reglamentos de Titulación, por lo tanto, autorizo la presentación sustentación para la calificación respectiva.

Ibarra, Ecuador, a los 20 días del mes de mayo del 2025.

Firmado electrónicamente por:
OSWALDO JESUS MARTINEZ PADRON
Validar únicamente con FirmaEC

Tutor:

Oswaldo Jesús Martínez Padrón, PhD.

CI: 1758647067

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. **IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
Cédula de Identidad	0503989923		
Apellidos y Nombres	Changalombo Changalombo, Aracelly Fernanda		
Dirección	Latacunga		
Email Institucional	afchangalomboc@utn.edu.ec		
Teléfono Fijo		**Teléfono Móvil:**	0995346283
DATOS DE LA OBRA			
Título:	EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA MOVIDELNOR Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, 2024		
Autor (es):	ARACELLY FERNANDA CHANGALOMBO CHANGALOMBO		

Fecha: **DD/MM/AAAA**	20/05/2025
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
TITULO POR EL QUE OPTA	MAGISTER EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
DIRECTOR:	DR. OSWALDO JESÚS MARTÍNEZ PADRÓN

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días del mes de mayo del año 2025

EL AUTOR:

Firmado electrónicamente por:
ARACELLY FERNANDA CHANGALOMBO CHANGALOMBO
Validar únicamente con FirmaEC

Aracelly Fernanda Changalombo Changalombo

DEDICATORIA

Este trabajo de Titulación está dedicado a mi esposo Luis Mera, quien ha confiado siempre en mis capacidades y con su amor incondicional, compresión, paciencia, esfuerzo me ayudó a cumplir este gran sueño, haciendo suyo cada uno de mis logros.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, porque con su amor celestial siempre ha bendecido y guiado cada paso de mi vida y nunca me ha dejado sola, a mi madre por su apoyo incondicional.

A mis docentes de la Universidad Técnica del Norte (UTN), por su valioso aporte académico.

A la Empresa Pública Movidelnor por permitir el desarrollo de mi investigación, especialmente a mi compañera Melany, Médica Ocupacional de dicha Institución.

Al Doctor Oswaldo Martínez PhD. Mi más sincero agradecimiento por su apoyo moral quien con su conocimiento, enseñanza, paciencia, empatía y colaboración hizo más llevadero mi proceso de Titulación, convirtiéndose en un mentor, no solamente por los consejos académicos sino por las lecciones del diario vivir.

ÍNDICE DE CONTENDIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR II

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE III

DEDICATORIA V

AGRADECIMIENTO VI

ÍNDICE DE CONTENDIDOS VII

ÍNDICE DE TABLAS IX

ÍNDICE DE FIGURA X

RESUMEN XI

ABSTRACT XII

CAPÍTULO I 1

EL PROBLEMA 1

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Antecedentes 3

1.3. Objetivos 12

1.4. Hipótesis 12

1.5. Justificación 12

CAPÍTULO II 15

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 15

2.1. Marco teórico 15

2.1.1. Factores de Riesgo Psicosociales 16

2.1.1.1. Características de los factores Psicosociales 18

2.1.1.2. Manual del Método Cuestionario CEAL – SM / SUSESO 20

2.1.2. Modelos y Teorías relacionados con el Manual 27

2.1.3. Desempeño Laboral 30

2.1.4. Características del Desempeño Laboral 31
2.1.5. Test EVADEST 33
2.1.6. Modelos y Teorías relacionados con el Test 38
2.1.7. Relación entre los Factores Psicosociales y el Desempeño Laboral 39
CAPÍTULO III 42
Metodología 42
3.1. Enfoque de la investigación 42
3.2. Diseño de investigación 43
3.3. Descripción del área de estudio/Grupo de estudio 44
3.4. Población y muestra 45
3.4. Instrumentos 46
3.4.1. Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO 46
3.4.2. Test EVADEST 47
3.5. Procedimientos 48
3.6. Análisis de datos 55
3.7. Criterios éticos 55
CAPÍTULO V 79
LA PROPUESTA 79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85
ANEXOS 102
Anexos 1 Test CEAL.SM/ SUSESO 102
Anexos 2 Encuesta Evadest 116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Resumen de antecedentes* 11
Tabla 2 *Inversión de escala del ítem 23* 50
Tabla 3 *Escala de clasificación del DL, por puntaje de cada ítem* 51
Tabla 4 *Umbrales de desempeño (puntaje total)* 52
Tabla 5 *Puntajes y estados de riesgo del Centro de Trabajo (CT)* 54
Tabla 6 *Discriminación de ítems positivos y negativos del instrumento* 54
Tabla 7 *Estadísticas de fiabilidad de EVADEST, 125 casos, 30 ítems* 57
Tabla 8 *Estadísticas de fiabilidad del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, aplicado a 125 casos en Ecuador* 58
Tabla 9 *Estadísticos descriptivos de la variable edad,* 59
Tabla 10 *Distribución de edades, en años cumplidos, por frecuencia absoluta* 59
Tabla 11 *Distribución de edades de la muestra de trabajadores* 60
Tabla 12 *Codificación de las variables sexo e ingresos mensuales* 61
Tabla 13 *Distribuciones cruzadas entre las variables Edad (ClaseEdad), Ingreso y Sexo* 61
Tabla 14 *Rangos de Puntuación por Dimensión* 63
Tabla 15 *Umbrales de Desempeño* 63
Tabla 16 *Intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada dimensión (punto de corte: primer y segundo tercil)* 65
Tabla 17 *Distribución porcentual de las dimensiones de riesgo psicosocial* 66
Tabla 18 *Niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores administrativos de la Empresa Pública Movidelnor, por dimensión* 68
Tabla 19 *Puntajes y estados de riesgo de la Empresa Pública Movidelnor* 71
Tabla 20 *Análisis de riesgos Psicosociales por dimensión: Empresa Pública Movidelnor* 71
Tabla 21 *Resultados de la correlación Rho de Spearman* 75
Tabla 22 *Resultados del análisis de regresión. Coeficientes estandarizados y no estandarizados* 77
Tabla 23 *Resultados del análisis de regresión: ANOVA* 77
Tabla 24 *Resultados del análisis de regresión: Resumen del modelo* 77
Tabla 25 *Plan de capacitación* 83
Tabla 26 *Costos estimados* 84

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1*Ubicación relativa de la empresa en la ciudad de Ibarra.* 45
Figura 2 *Histograma correspondiente a la distribución de edades, en años cumplidos, del personal administrativo* 60
Figura 3 *Interpretaciones relativas de la correlación entre dos variables* 75

RESUMEN

La presente investigación evaluó cómo los factores de riesgo psicosocial afectan el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública "MOVIDELNOR" en Ecuador durante el año 2024, con el objetivo general de analizar su impacto y los objetivos específicos de identificar riesgos clave, caracterizar el desempeño y proponer soluciones. Mediante un enfoque cuantitativo, se aplicó el cuestionario "CEAL-SM/SUSESO", diseñado para medir riesgos como sobrecarga laboral, falta de apoyo social y desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, junto con el test EVADEST, enfocado en evaluar el desempeño, a 125 empleados. Los resultados revelaron: (a) falta de claridad en roles, donde el 100% del personal no tenía responsabilidades definidas por sus jefes, lo que generaba estrés; (b) sobrecarga laboral, ya que el 40.8% manifestó agotamiento por exceso de tareas; y (c) vulnerabilidad a la discriminación, puesto que el 50.4% temía trato injusto por edad, género u otras razones, a pesar de esto, el 90.4% mostró habilidades técnicas altas, mientras que un 9.6% presentó bajo desempeño, vinculado a desorganización interna y falta de reconocimiento; el análisis estadístico confirmó una relación negativa entre riesgos y desempeño rho = -0.46, lo que indica que los factores de riesgo contribuyeron al 3.2% de la variabilidad observada en el rendimiento. Como conclusiones, se determinó que problemas como roles poco claros, cargas laborales desbalanceadas y discriminación dañan el bienestar, incluso en equipos eficientes, afectando la productividad a largo plazo. Para solucionarlo, se recomienda: (a) capacitar líderes en comunicación clara y ética; (b) redistribuir tareas para evitar agotamiento; y (c) implementar políticas contra la discriminación, alineadas con estándares como la Norma ISO 45003. Finalmente, el estudio aporta evidencia para políticas públicas en Ecuador, donde destaca que, mejorar las condiciones laborales mediante acciones prácticas y marcos normativos es clave para garantizar entornos saludables y sostenibles en el sector público.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, salud ocupacional.

ABSTRACT

This present research assessed how psychosocial risk factors affect the job performance of administrative staff at the public company "MOVIDELNOR" in Ecuador during the year 2024, with the general objective of analyzing their impact and the specific objectives of identifying key risks, characterizing performance, and proposing solutions. Using a quantitative approach, the "CEAL-SM/SUSESO" questionnaire, designed to measure risks such as work overload, lack of social support, and imbalance between effort and reward, was applied together with the EVADEST test, focused on evaluating performance, to 125 employees. The results revealed: (a) lack of role clarity, where 100% of the staff did not have responsibilities defined by their supervisors, which generated stress; (b) work overload, since 40.8% reported exhaustion due to excessive tasks; and, (c) vulnerability to discrimination, since 50.4% feared unfair treatment due to age, gender, or other reasons. Despite this, 90.4% demonstrated high technical skills, while 9.6% presented low performance, linked to internal disorganization and lack of recognition. Statistical analysis confirmed a negative relationship between risks and performance (rho = -0.46), indicating that risk factors contributed to 3.2% of the observed variability in performance. In conclusion, it was determined that problems such as unclear roles, unbalanced workloads, and discrimination harm well-being, even in efficient teams, affecting long-term productivity. To solve this problem, the following are recommended: (a) train leaders in clear and ethical communication; (b) redistribute tasks to avoid burnout; and (c) implement anti-discrimination policies aligned with standards such as ISO 45003. Finally, the study provides evidence for public policies in Ecuador, highlighting that improving working conditions through practical actions and regulatory frameworks is key to ensuring healthy and sustainable environments in the public sector.

Keywords: organizational climate, job performance, work-related stress, psychosocial risk factors, occupational health.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Este capítulo delimita el impacto de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública MOVIDELNOR, contextualizando el problema a escala global, regional y local, partiendo de evidencia internacional y estudios latinoamericanos, donde se analizan variables como altas demandas laborales, bajo apoyo social y desequilibrio esfuerzo-recompensa, asociados a trastornos como estrés crónico, a través de objetivos específicos, hipótesis contrastables y un marco metodológico riguroso, el capítulo busca identificar los factores psicosociales predominantes, evaluar su incidencia en la productividad y proponer estrategias preventivas, aportando insumos para políticas organizacionales y públicas que prioricen la salud laboral y la eficiencia institucional.

1.1. Planteamiento del problema

El actual entorno laboral, tanto a escala global como regional, ha evidenciado un incremento notable en la susceptibilidad de los empleados a riesgos psicosociales que impactan su bienestar y rendimiento laboral, los riesgos, principalmente vinculados con las condiciones de trabajo, tales como las demandas elevadas, la presión temporal, la ausencia de respaldo social, y otros elementos vinculados con la estructura organizativa y las relaciones laborales, representan un problema de salud pública que ha suscitado la atención de entidades internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) y autoridades locales en materia de salud, la Organización Internacional del Trabajo ha registrado un incremento en la prevalencia de afecciones ocupacionales asociadas a estos riesgos, particularmente aquellas de carácter psicológico, tales como los trastornos mentales comunes el estrés crónico, es así que las afecciones comprometen la calidad de vida de los trabajadores y ejercen un impacto adverso en su productividad.

En el contexto latinoamericano, investigaciones de carácter longitudinal han evidenciado una correlación entre las dinámicas corporativas contemporáneas, las cuales se distinguen por la intensificación del trabajo y la precariedad laboral, así como por el aumento de problemas de salud mental entre los empleados. La investigación de Pujol y Lazzaro (2021) subraya que, durante un período de diez años, cerca del 21% de los empleados en la región

manifestó algún tipo de trastorno mental asociado a su ambiente laboral, enfatizando que las condiciones laborales de alta demanda y bajo apoyo social constituyen los factores desencadenantes primordiales, el panorama no es infrecuente en Ecuador, donde el Ministerio de Salud Pública MSP (2023), destaca que más de una quinta parte de las patologías ocupacionales están asociadas con el estrés laboral, lo que resalta la necesidad imperante de abordar este problema desde una perspectiva preventiva y correctiva.

En concreto, la empresa pública MOVIDELNOR, que administra elementos decisivos de la movilidad y el transporte público, los trabajadores se ven sometidos a una serie de presiones intrínsecas a la naturaleza de sus responsabilidades, tanto en el ámbito operativo como en el administrativo (Movildenor, 2023). Las circunstancias laborales de estos empleados, que comprenden una elevada carga laboral, la necesidad de tomar decisiones bajo condiciones de presión y la exposición a demandas de servicio que exceden sus habilidades de respuesta inmediata, propician un entorno propenso al estrés y a la manifestación de otras afecciones psicosociales, adicionalmente, la ausencia de respaldo estructural y la percepción de una valoración insuficiente del trabajo pueden intensificar estas circunstancias, impactando en la salud laboral y en la calidad del servicio proporcionado a la población.

En vista de esta situación, surge la exigencia de llevar a cabo una investigación a profundidad que facilite la identificación precisa y clara de los factores psicosociales específicos que impactan en los trabajadores de la empresa MOVIDELNOR, con el objetivo de entender cómo estos afectan su rendimiento laboral, por lo cual la detección de estos elementos es fundamental para la formulación de intervenciones eficaces que fomenten un entorno laboral más saludable y sostenible, el objetivo principal de este estudio es responder a la interrogante fundamental de ¿cuáles son los factores de riesgo psicosociales a los que se enfrentan los empleados en sus funciones administrativas y cómo estas circunstancias influyen en su desempeño profesional?, al tratar esta cuestión, se busca proporcionar un fundamento científico robusto que facilite a las autoridades de la empresa MOVIDELNOR la implementación de estrategias preventivas y correctivas que potencien la salud mental de su personal y, por ende, optimicen su rendimiento laboral para garantizar así el éxito institucional en términos de eficiencia y calidad del servicio.

Pregunta general

¿De qué manera los factores de riesgo psicosocial afectan el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa pública Movidelnor durante el año 2024?

Preguntas especificas

- ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal administrativo de la empresa pública Movidelnor?
- ¿Cómo se caracteriza el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor en términos de productividad, calidad y compromiso?
- ¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor?
- ¿Qué estrategias preventivas pueden implementarse para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar tanto el bienestar como el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor?

1.2. Antecedentes

En los últimos años, la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral ha adquirido relevancia, especialmente en relación con el rendimiento del personal administrativo, los elementos, que comprenden la sobrecarga de trabajo, la ausencia de apoyo social y el desbalance entre el esfuerzo y la compensación, han sido reconocidos como factores importantes en el surgimiento de trastornos de salud mental y en la reducción de la productividad, la bibliografía científica hace énfasis en que estos peligros impactan en el bienestar personal de los empleados y ponen en riesgo la eficacia y la sostenibilidad de las organizaciones, transformándolos en un asunto de relevancia mundial.

Por lo tanto, las investigaciones llevadas a cabo en diversas regiones han facilitado entender cómo las condiciones de trabajo desfavorables afectan el rendimiento y la calidad de vida de los trabajadores administrativos, desde Europa hasta América Latina, se han registrado efectos como la fatiga emocional, el estrés crónico y el agotamiento laboral, los cuales se vinculan con entornos de trabajo rigurosos y poco justos, en Ecuador, especialmente en entidades públicas como la empresa Movidelnor, es así que estos riesgos constituyen retos

importantes que demandan acciones adecuadas para proteger el bienestar del personal y mejorar el desempeño de la organización.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

De acuerdo con Duchaine *et al.* (2020), busca resumir la evidencia sobre la asociación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y las ausencias laborales debido a trastornos mentales diagnosticados, considerando su impacto en el desempeño laboral, mediante un análisis metódico y meta-análisis que abarcó 23 investigaciones, se evaluaron los factores de riesgo psicosocial más relevantes desde modelos teóricos identificados. Los resultados resaltan que la exposición a un desbalance entre esfuerzo y recompensa aumenta el riesgo de falta de trabajo en un 66% (RR: 1.66, IC 95%: 1.37-2.00) (RR: Riesgo Relativo; IC: Intervalo de Confianza), mientras que una recompensa reducida lo incrementa en un 76% (RR: 1.76, IC 95%: 1.49-2.08). De igual manera, el alto nivel de tensión en el trabajo incrementa este riesgo en un 47% y las elevadas exigencias psicológicas lo elevan en un 23%. Los resultados resaltan la relevancia de identificar e intervenir en los factores psicosociales dentro de los entornos laborales administrativos, con el fin de disminuir las ausencias y optimizar el desempeño laboral.

En Europa, el estudio de Idris y Dollard (2019), tiene como objetivo investigar el clima de seguridad psicosocial (PSC) como un precursor de las características laborales, las demandas emocionales y los resultados psicológicos, como el agotamiento emocional y la depresión, en empleados del sector privado en Malasia, por ende mediante un diseño longitudinal con información recolectada en dos instantes y mediante análisis multinivel, la investigación determinó que elevados grados de PSC disminuyen de manera significativa las exigencias emocionales (-16%, $p<0.05$) y el desgaste emocional (-25%, $p<0.05$) en un lapso de tres meses, los hallazgos indican que el PSC es un instrumento esencial en la organización para reducir riesgos psicosociales, optimizar las condiciones de trabajo y evitar el desgaste emocional, resaltando la importancia en la optimización del rendimiento laboral y el bienestar psicológico.

A su vez, Kobayashi y Kondo (2019) tuvieron como objetivo analizar cómo la percepción de justicia organizacional afecta el estrés psicológico y los comportamientos relacionados con el estrés, como fumar y el consumo de alcohol, en trabajadoras japonesas,

según su clase ocupacional. Para ello, utilizaron datos de 2,216 mujeres y 7,557 hombres pertenecientes a una cohorte nacional. En el estudio, se evaluaron la justicia procesal e interaccional, ajustando por factores demográficos y estrés laboral. Los resultados revelaron que las mujeres en cargos directivos con escasa justicia interaccional presentaban un riesgo notablemente superior de fumar, con una prevalencia del 17.2% frente al 7.9% registrado en aquellas que percibían alta justicia. Asimismo, se encontró una asociación entre la baja justicia procesal y un incremento del 33% en el riesgo de angustia psicológica. Los resultados sugieren que potenciar el respaldo de los supervisores y garantizar equidad en las políticas organizacionales ayudaría a disminuir el estrés y promover la salud mental en los ambientes laborales.

Por otra parte, Lasso et al. (2023), tiene como objetivo analizar las investigaciones académicas relacionadas con las condiciones laborales de los trabajadores sociales en América Latina en el marco del neoliberalismo, mediante un estudio documental de 50 referencias científicas y académicas, se reconocieron asuntos como la degradación del trabajo, la flexibilización y los sueldos bajos predominantes en la industria, es así que los resultados indican que las estrategias neoliberales han aumentado la duración de los contratos, disminuido los sueldos en un promedio del 30% y fomentado la liberalización de los derechos de los trabajadores, afectando de manera notable la calidad del desempeño profesional, además la investigación determina que se debe meditar sobre la agremiación laboral y las tácticas para abordar las condiciones de precariedad, para enfatizar la importancia de endurecer la justicia social y los derechos de los trabajadores en la zona.

En el contexto africano, el estudio de Aouad et al. (2023), tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales en el personal administrativo y académico de la Facultad de Ciencias y Tecnología de esta universidad, identificando factores de estrés laboral y proponiendo soluciones para mejorar las condiciones laborales, es así que mediante encuestas basadas en los modelos de Karasek y Siegrist, se descubrió que el 69% de los empleados experimenta un alto nivel de estrés en el trabajo, el 52.5% no tiene independencia en sus decisiones y el 48.5% sufre de ausencia de respaldo social; el 78.5% experimenta elevadas exigencias psicológicas frente a un reducido 33% que obtiene un reconocimiento apropiado, lo que muestra un desbalance entre el esfuerzo y la gratificación, por ende es demuestra la necesidad apremiante de acciones preventivas como incrementar los sueldos, incentivar la independencia y valorar el rendimiento, para reducir el estrés y fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Las investigaciones en América del Norte de Trépanier et al. (2020), tiene como objetivo analizar cómo los recursos laborales control y reconocimiento afectan el agotamiento emocional en relación con la calidad de la motivación laboral en enfermeros del sector público en Quebec, con un grupo de 279 enfermeros, los hallazgos indicaron que el reconocimiento y la supervisión laboral aumentaron de manera significativa el agotamiento emocional en trabajadores con alta motivación controlada (b = 0.25, IC 95%, p = 0.03; b = 0.25, IC 95%, p = 0.04, respectivamente), el reconocimiento anticipó un incremento en el desgaste en trabajadores con escasa motivación autónoma (b = 0.26, IC 95%, p = 0.03), una motivación laboral deficiente puede convertir los recursos laborales en elementos de estrés, recalcando la importancia de incentivar ambientes que fomenten la motivación independiente para evitar el desgaste emocional y potenciar el rendimiento en el sector de la salud.

En la investigación efectuada en Australia, de Feijó et al. (2019), tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo asociados al acoso laboral a través de una revisión sistemática de 51 estudios epidemiológicos, la metodología contempló la realización de búsquedas en bases de datos como PubMed y BIREME, utilizando instrumentos como PRISMA y MOOSE para el estudio, las mujeres están más vulnerables al acoso (OR de 1.17 a 2.77), al igual que los trabajadores con estilos de liderazgo autoritarios o laissez-faire, presentando un riesgo hasta 4.3 veces superior, por lo cual los elementos como el estrés en el trabajo (OR de 1.37 a 4.96), la ambigüedad de roles, las tareas monótonas o cambiantes, y las altas demandas tienen una correlación significativa con el acoso, los descubrimientos resaltan la relevancia de elementos organizacionales en la definición del acoso y la urgencia de establecer políticas que fomenten un liderazgo ético y ambientes de trabajo más seguros.

En un marco global, el estudio de Soto et al. (2020) analiza cómo la inteligencia emocional y los riesgos psicosociales afectan la salud y la satisfacción laboral en una muestra de 125 enfermeros en España durante el pico de la pandemia de COVID-19. Los resultados revelan que factores psicosociales como el conflicto interpersonal ($B = 0.17$, $p \leq 0.05$), el conflicto de roles ($B = 0.44$, $p \leq 0.001$) y el trabajo emocional ($B = 0.16$, $p \leq 0.05$) son predictores significativos del agotamiento laboral. Por el contrario, el respaldo social ($B = 0.44$, $p \leq 0.001$) se asocia con una mayor satisfacción laboral. Por otro lado, elementos de la inteligencia emocional, como la reparación emocional ($B = -0.26$, $p \leq 0.001$), actúan como factores protectores frente al agotamiento. Finalmente, la inteligencia emocional demuestra

potencial para mitigar los efectos negativos de los riesgos psicosociales, favoreciendo tanto el bienestar mental como el desempeño laboral en contextos críticos, como una pandemia.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

En el contexto ecuatoriano, las investigaciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el rendimiento laboral del personal administrativo han detectado una serie de cuestiones de la importancia. La investigación de Gutiérrez (2021), busca identificar la relación entre los riesgos psicosociales intralaborales y la presencia de dolor músculo-esquelético en 83 docentes universitarios, mediante un diseño cuantitativo descriptivo utilizando el cuestionario Nórdico Kourinka y la Batería de Riesgo Psicosocial, se determinó que el 85.5% de los profesores manifestaron dolor musculoesquelético, en particular en el cuello (81.9%) y la columna dorsal o lumbar (72.3%), las principales variables psicosociales fueron el liderazgo y las relaciones sociales (75.9%) y el control laboral (60.3%), existiendo una correlación relevante entre este último y el dolor ($p<0.05$), es importante valorar y minimizar los peligros psicosociales para evitar trastornos musculoesqueléticos, elevar la calidad de vida en el trabajo y fomentar condiciones laborales saludables.

Por su parte, Páez et al. (2021), tiene como objetivo identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en el personal administrativo de la institución pública Ministerio de Trabajo en Quito, Ecuador, mediante una investigación combinada con un grupo de 40 trabajadores, se descubrió que el 47.5% de los empleados sufren un nivel muy alto de riesgos psicosociales, mientras que el 67.5% muestra un rendimiento laboral eficaz, por ello el vínculo inverso entre ambas variables señala que altos grados de riesgos psicosociales reducen el rendimiento en el trabajo, así también elementos como exigencias psicológicas, escasa autonomía y relaciones de trabajo insatisfactorias sobresalen entre los más predominantes, en consecuencia la investigación determina que mejorar las condiciones de trabajo y disminuir los riesgos psicosociales podría potenciar el ambiente de trabajo y la productividad.

En el contexto de la administración privada de Guayaquil, Campoverde (2022), tiene como objetivo identificar cómo los factores de riesgo psicosocial impactan el desempeño laboral en el personal administrativo, a través de una metodología cuantitativa utilizando el cuestionario ISTAS 21 aplicado a 30 empleados, se evaluaron seis aspectos psicosociales:

necesidades psicológicas, labor activa, inseguridad, respaldo social, doble presencia y remuneración, asimismo las evidencias señalaron que el 52% de los trabajadores se encuentra en un alto riesgo asociado a exigencias psicológicas, tales como laborar a gran velocidad, y el 70% indicó dificultades con la distribución de tareas, el respaldo social y la doble presencia mostraron elevados grados de riesgo, llegando hasta el 90% e impactando principalmente a las mujeres en el sector laboral, pese a que la organización se ubica en un nivel de riesgo medio general, se debe aplicar tácticas para reducir los riesgos psicosociales y potenciar el rendimiento de la organización.

La investigación de Pereira et al. (2023), tiene como objetivo investigar cómo los riesgos psicosociales en el trabajo afectan la calidad de vida de los empleados de una institución de educación, con un grupo de 163 participantes, se llevó a cabo el cuestionario COPSOQ II y se examinaron de manera estadística aspectos como las exigencias cuantitativas y cognitivas, el estrés físico y mental, la satisfacción en el trabajo y el conflicto entre trabajo y familia, además los resultados señalan correlaciones importantes, tales como el efecto adverso de las exigencias cognitivas en la satisfacción en el trabajo ($r = -0.402$, $p < 0.001$) y el efecto beneficioso de las exigencias cuantitativas en el conflicto entre el trabajo y la familia ($r = 0.797$, $p < 0.001$), la satisfacción en el trabajo disminuye el estrés tanto somático como cognitivo ($r = -0.446$ y $r = -0.487$, respectivamente, $p < 0.001$), una distribución inadecuada de las cargas laborales y el desbalance entre trabajo y familia afectan de manera negativa la calidad de vida y el rendimiento de la organización.

En un análisis del ámbito privado, Asenso (2024), tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y su impacto en el bienestar de los trabajadores de una institución de salud, es así que con un método descriptivo y cuantitativo, se entregaron a 120 trabajadores encuestas validadas, evaluando aspectos como necesidades laborales, supervisión, respaldo social y liderazgo, donde se mostró que el 64% de los participantes experimentaron elevadas exigencias psicológicas en su labor, mientras que el 48% indicó tener un control efectivo sobre sus responsabilidades, el 35% señaló una notable ausencia de respaldo social por parte de sus superiores, y el 28% destacó carencias en el liderazgo de la organización, por ende estos elementos incrementan la probabilidad de padecer estrés en el trabajo e impactan de manera adversa en la calidad de vida y el rendimiento laboral.

Alvarado (2023), tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales en una empresa manufacturera y su impacto en el desempeño laboral, mediante un grupo de 150 empleados y empleando el cuestionario NOM-035-STPS, se evaluaron elementos como las cargas laborales, el liderazgo y las relaciones en el trabajo, donde se evidenció que el 72% de los trabajadores se encuentra con altas cargas de trabajo, el 65% reporta un liderazgo insuficiente y el 58% señala disputas constantes en las relaciones de trabajo; un 41% de los empleados expresó niveles elevados de estrés en el trabajo vinculados a estas circunstancias, asimismo la investigación determina que los riesgos psicosociales tienen un impacto considerable en el bienestar y rendimiento en el trabajo, resaltando la importancia de aplicar tácticas de optimización en el liderazgo, la distribución de responsabilidades y el ambiente laboral para disminuir el estrés y potenciar la productividad.

En el ámbito de la educación rural Barbosa (2024), tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y su impacto en la salud y desempeño de los docentes, a través de un método cuantitativo-descriptivo, se realizó una evaluación a 100 profesores empleando encuestas validadas como el SUSESO-ISTAS21, es así que los resultados muestran que el 68% de los maestros enfrenta grandes exigencias laborales, mientras que el 55% experimenta un nivel reducido de respaldo social de sus compañeros y superiores; el 72% indicó niveles considerables de estrés vinculados a desbalances entre el esfuerzo y la gratificación en el trabajo, los elementos inciden en la salud tanto mental como física, con un 43% de los participantes indicando signos de fatiga emocional, por lo que los riesgos psicosociales impactan de manera adversa en el bienestar y rendimiento de los maestros, evidenciando la relevancia de aplicar tácticas para optimizar las condiciones de trabajo y minimizar estos peligros.

En última instancia, Cifuentes y Escobar (2021), tiene como objetivo analizar la prevalencia de riesgos psicosociales en trabajadores de áreas críticas durante la pandemia de COVID-19, con una metodología no experimental de diseño longitudinal y una población de 42 médicos y enfermeros, se utilizaron encuestas para evaluar los riesgos psicosociales y el agotamiento en dos etapas marzo-abril y septiembre-octubre de 2020. Los resultados destacaron un aumento considerable en los aspectos de las condiciones laborales (del 15.6% al 85%), la carga laboral (del 33.3% al 95%) y el contenido de la tarea (del 15.6% al 99%), de igual manera, los signos de agotamiento emocional donde se incrementaron del 71% al 95%.

1.2.3 Comparación triangular con los resultados obtenidos

A través de un análisis comparativo triangular que examina convergencias, divergencias y contextos, el presente estudio sintetiza evidencia internacional y nacional sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral, con el propósito de fundamentar intervenciones adaptadas a cada realidad específica.

Puntos de convergencia

Los estudios internacionales y nacionales coinciden en identificar factores psicosociales críticos que impactan el rendimiento laboral, tales como:

Desequilibrio esfuerzo-recompensa: Reconocido globalmente como predictor de ausentismo y estrés (Duchaine et al., 2020; Páez et al., 2021; Aouad et al., 2023).

Liderazgo deficiente y falta de apoyo social: Asociado con conflictos laborales y agotamiento emocional en contextos tan diversos como Japón, Ecuador y Australia (Kobayashi y Kondo, 2019; Alvarado, 2023; Feijó et al., 2019).

Recursos protectores: El clima de seguridad psicosocial (Idris y Dollard, 2019) y la inteligencia emocional (Soto et al., 2020) se alinean con hallazgos nacionales que destacan la necesidad de autonomía y respaldo social (Campoverde, 2022; Pereira et al., 2023).

Puntos de Divergencia

Las diferencias clave radican en:

Manifestaciones de riesgos: mientras en Ecuador predominan dolencias físicas por ejemplo dolor musculoesquelético en docentes (Gutiérrez, 2021), en contextos como Japón o Australia se priorizan conductas de riesgo tabaquismo o acoso laboral (Kobayashi y Kondo, 2019; Feijó et al., 2019).

Enfoque estructural: Los estudios latinoamericanos enfatizan la precarización laboral neoliberal (Lasso et al., 2023), mientras investigaciones en Europa o Canadá analizan modelos teóricos como el de Karasek (Idris y Dollard, 2019; Trépanier et al., 2020).

Factores contextuales explicativos

Las diferencias responden a:

Metodologías: Diseños longitudinales y muestras grandes en estudios internacionales como 7,557 participantes en Kobayashi y Kondo, 2019 vs. enfoques descriptivos y muestras reducidas en Ecuador por ejemplo 42 trabajadores en (Cifuentes y Escobar, 2021).

Cultura organizacional: Jerarquía y justicia interaccional en Japón vs. liderazgo autoritario y conflictos de roles en Ecuador (Kobayashi y Kondo, 2019; Asenso, 2024).

Impacto de crisis globales: La pandemia ayudó a el aumento en la irritación en trabajadores de salud ecuatorianos (Cifuentes y Escobar, 2021), mientras en España se mitigó mediante inteligencia emocional (Soto et al., 2020).

Síntesis

La evidencia confirma que los riesgos psicosociales altas demandas, bajo control son universales, pero su expresión varía según condiciones estructurales y culturales, en países industrializados, las soluciones se centran en clima organizacional y motivación autónoma (Idris y Dollard, 2019; Trépanier et al., 2020), mientras en Ecuador y África enfatizan la urgencia de abordar precariedad laboral y neoliberalismos (Lasso et al., 2023; Aouad et al., 2023), donde se resalta la necesidad de políticas que combinen modelos globales equidad, apoyo social con acciones contextualizadas, como fortalecer derechos laborales en América Latina o promover liderazgos éticos en sectores formalizados (ver Tabla 1).

Tabla 1

Resumen de antecedentes

Variable	Antecedentes Internacionales	Antecedentes Nacionales
Factor de riesgo clave	Desequilibrio esfuerzo-recompensa (Duchaine et al., 2020)	Altas exigencias psicológicas (Páez et al., 2021)
Manifestación	Tabaquismo (Japón), acoso laboral (Australia)	Dolor musculoesquelético (Gutiérrez, 2021)
Contexto crítico	Clima de seguridad psicosocial (Idris y Dollard, 2019)	Precariedad neoliberal (Lasso et al., 2023)

Nota. La presente Tabla muestra los apartes teóricos más relevantes de los antecedentes Internaciones y Nacionales.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos General

Evaluar cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Pública Movidelnor, 2024

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal administrativo de la empresa pública Movidelnor.
- Caracterizar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor.
- Analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor.
- Proponer un plan de medidas preventivas para mitigar los riesgos psicosociales identificados, dirigido a mejorar el bienestar del personal administrativo y optimizar su desempeño laboral.

1.4. Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No existe una influencia significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Pública Movidelnor en 2024.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una influencia significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Pública Movidelnor en 2024.

1.5. Justificación

La ejecución de un análisis meticuloso de los factores de riesgo psicosocial en el personal de la Empresa Pública Movidelnor se torna imprescindible debido al impacto directo que estos riesgos ejercen sobre la salud y el bienestar de los trabajadores y a sus consecuencias a escala organizativa, el entorno laboral que se caracteriza por la prevalencia de estos riesgos suelen mostrar un incremento en los índices de enfermedades ocupacionales, lo cual repercute

adversamente tanto en la productividad como en el ambiente laboral, es así que el estudio posee el potencial para desarrollar estrategias preventivas que promuevan un entorno laboral más saludable y resiliente, es decir, capaz de adaptarse y recuperarse frente a las adversidades asociadas con riesgos psicosociales, para contribuir al bienestar holístico de los empleados y garantizando la viabilidad operativa de la organización.

La detección precoz y exacta de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuesto el personal administrativo de la empresa Movidelnor que facilitará una intervención eficaz y oportuna, el procedimiento es fundamental para la implementación de estrategias correctivas destinadas a prevenir la manifestación de afecciones asociadas con el estrés laboral, la fatiga emocional o la insatisfacción crónica, adicionalmente, los resultados de este estudio suelen ser empleados en la formulación de políticas internas que robustezcan los sistemas de apoyo psicológico y emocional dentro de la organización, lo que contribuirá a una reducción de los índices de ausentismo y rotación, así como a un incremento en la satisfacción laboral.

Este estudio también se encuentra en consonancia con los propósitos de la Empresa Pública Movidelnor de fomentar un ambiente laboral seguro y equilibrado, con la provisión de un fundamento empírico robusto sobre los riesgos psicosociales particulares a los que se enfrenta su personal administrativo, la organización podrá optimizar sus programas de seguridad y salud ocupacional de manera más eficiente, asegurando que se satisfagan las necesidades concretas de su personal, cabe añadir que este estudio fomentará el desarrollo de una cultura organizacional más consciente y dedicada al bienestar de su personal, lo que a largo plazo puede derivar en mejoras sustanciales en la eficiencia operativa y en el rendimiento global de la organización.

Desde un punto de vista académico, esta investigación constituye un aporte fundamental al conocimiento contemporáneo sobre la administración de riesgos psicosociales en entidades públicas ecuatorianas, a escala nacional, se observa un incremento en la inquietud respecto a la salud mental y física de los empleados en estas entidades, por lo tanto, los hallazgos de esta investigación pueden servir como fundamento para investigaciones subsecuentes y políticas públicas dirigidas a la mejora de las condiciones laborales en otros sectores análogos, específicamente, en la Universidad Técnica del Norte donde se beneficiará de este estudio al disponer de un referente empírico que profundiza la comprensión sobre la administración de riesgos psicosociales en contextos laborales ecuatorianos.

La importancia de este estudio también reside en su potencial para fomentar la conciencia dentro de la entidad empleadora acerca de la relevancia de la salud psicosocial como un elemento relevante en la productividad y el éxito organizacional, además con la instauración de estrategias preventivas fundamentadas en los descubrimientos de este estudio, de la empresa Movidelnor se podrá mitigar los riesgos vinculados a las condiciones psicosociales de su personal y se establecerá como una entidad preeminente en la salvaguarda y fomento del bienestar holístico de su personal, por lo cual la proactividad puede resultar en una elevación de la competitividad y en una optimización del servicio público proporcionado por la organización.

La repercusión de este estudio supera las fronteras de la empresa Movidelnor y se postula como un paradigma para otras entidades públicas en Ecuador que se encuentran ante retos análogos en lo que respecta a riesgos psicosociales, es así que al documentar y examinar meticulosamente las condiciones laborales que impactan en la salud mental y física del personal administrativo, este estudio proporciona instrumentos valiosos para que otras entidades implementen enfoques más holísticos y humanos en la administración del capital humano, así, se fomenta la mejora continua del sistema de administración de riesgos laborales en el sector público.

El estudio también posee una dimensión ética significativa, dado que la promoción de un ambiente laboral seguro y saludable representa una obligación elemental de las organizaciones, con lo cual la salud mental y el bienestar del personal constituyen elementos fundamentales para la productividad, y los derechos intrínsecos que deben ser asegurados en cualquier contexto laboral. Es así que, el estudio podría tener un impacto en la formulación de políticas más equitativas y justas que fomenten un entorno laboral digno y respetuoso para todos los trabajadores de Movidelnor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Para un análisis holístico de la presente investigación, centrada en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de la Empresa Pública Movidelnor y su impacto en el rendimiento laboral, se requirió la formulación de un marco teórico, conceptual y jurídico que facilita la definición precisa de las variables en estudio: los factores de riesgo psicosocial, las dimensiones vinculadas como la carga laboral, el estrés, la comunicación organizacional, y sus correspondientes instrumentos de evaluación. Esta metodología facilita una comprensión detallada de las interrelaciones entre las condiciones laborales y el bienestar psicológico del personal administrativo, la identificación de normativas y legislaciones actuales que dictaminan normas en relación con la salvaguarda de la salud mental en el contexto laboral.

En este contexto, el estudio analiza el efecto que los riesgos psicosociales, particularmente aquellos asociados con el estrés laboral y la ausencia de respaldo organizacional, ejercen sobre la productividad y satisfacción del personal, así también estas consideraciones son elementales para sugerir estrategias que optimicen el entorno laboral, optimicen el rendimiento laboral y fomenten la prevención de enfermedades ocupacionales vinculadas al entorno psicosocial, en conformidad con las directrices de las regulaciones de seguridad y salud laboral, tanto a escala nacional como internacional, para el 2024.

2.1. Marco teórico

En años recientes, los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral han adquirido una importancia significativa debido a su influencia directa sobre la salud mental y el rendimiento laboral de los trabajadores, los elementos que comprenden el estrés laboral, la sobrecarga laboral, la insuficiente autorregulación sobre las responsabilidades y las interacciones interpersonales en el contexto laboral, inciden tanto en la salud física como psicológica de los empleados (Escobar, 2022). El personal administrativo, habitualmente expuesto a exigencias ininterrumpidas y tareas repetitivas, estos riesgos se muestran en situaciones como el agotamiento emocional, la ansiedad y la insatisfacción en el ámbito laboral (Villacreses & Ávila, 2020). La exposición prolongada a estos riesgos impacta en el bienestar

individual y tiene el potencial de disminuir la productividad y la calidad laboral, impactando negativamente en el rendimiento global de la organización.

Se han propuesto múltiples modelos teóricos para elucidar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral, el modelo de demandas y recursos laborales (Job Demands-Resources Model) se distingue por su énfasis en cómo un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para su atención se origina en problemas de salud ocupacional (Bakker et al., 2023). El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa Effort-Reward Imbalance Model postula que cuando los trabajadores perciben una recompensa insuficiente para sus esfuerzos, experimentan niveles de estrés elevados, lo cual incide en su motivación y, por ende, en su desempeño (Tirado et al., 2022). Por lo tanto, las perspectivas teóricas facilitan la comprensión de la complejidad de los factores psicosociales en el entorno laboral y su gestión apropiada es esencial para optimizar tanto la salud laboral como el rendimiento organizacional.

2.1.1. Factores de Riesgo Psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral constituyen un asunto de considerable importancia en la administración de la salud ocupacional, especialmente desde la revisión de la norma ISO 45003:2021 (Peña, 2022). De igual manera, la regulación establece y organiza la detección y administración de los elementos que inciden en el bienestar psicológico en el contexto laboral, donde los riesgos se extienden desde la estructura laboral hasta las interacciones interpersonales que se incluyen en la cultura organizacional y las demandas emocionales que emergen en el entorno laboral, la adecuada administración de estos factores se vuelve esencial para la salvaguarda de la salud mental y física de los trabajadores (Organización Internacional de Normalización, 2021).

Como menciona Mosquera (2019), los factores de riesgo predominantes identificados comprenden la presión laboral, la falta de control sobre las responsabilidades, la participación insuficiente en la toma de decisiones y la falta de respaldo social en el entorno laboral, por ende estos elementos han establecido una estrecha correlación con trastornos psicológicos, tales como el estrés crónico, que puede, a su vez, propiciar complicaciones de salud física como afecciones cardiovasculares, asimismo, la adopción de estrategias de evaluación y control,

como encuestas y análisis de riesgo, ha evidenciado su eficacia en la mitigación de las repercusiones adversas de estos factores en el contexto laboral (Tacca y Tacca, 2019).

Las investigaciones contemporáneas como la de Rodríguez et al. (2021), enfatizan la relevancia de un enfoque holístico en la administración de estos riesgos, enfatizando la implementación de modelos predictivos y sistemas inteligentes que faciliten la identificación y mitigación de los factores de riesgo antes de que impacten severamente en la salud de los trabajadores, la investigación realizada por Fernández (2020), en laboratorios de crio preservación señaló que el estrés y la insuficiencia de recursos son factores determinantes en la manifestación de riesgos psicosociales, resaltando la necesidad de una intervención precoz para optimizar la capacidad de pronóstico de problemas asociados con la salud mental.

Se ha constatado que los riesgos psicosociales no impactan de manera uniforme a todos los empleados, es así que los elementos tales como el género, la antigüedad organizacional y la función laboral desempeñada son importantes en la exposición a estos riesgos (Suarez, 2023). Un estudio llevado a cabo en instituciones hospitalarias de Chile reveló que la combinación de un ambiente laboral adverso y una gestión ineficiente de recursos humanos puede intensificar las repercusiones adversas de estos riesgos en la salud mental de los empleados, elevando la incidencia de estrés y otras afecciones psicológicas (Ramos y Ceballos, 2019).

Dentro de este marco, las políticas laborales deben orientarse hacia la creación de ambientes laborales más saludables, fomentando la implicación activa de los empleados en el proceso de toma de decisiones y asegurando la provisión de soporte apropiado durante periodos de alta exigencia emocional (Alzate et al., 2020). La implementación de políticas de "clima de seguridad psicosocial" ha evidenciado ser un enfoque eficiente en la prevención de trastornos de salud mental vinculados al trabajo, subrayando la función de la alta dirección en la concepción y fomento de ambientes laborales seguros y mentalmente saludables (Malacatus et al., 2021).

2.1.1.1. Características de los factores Psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral aluden a las circunstancias intrínsecas al ambiente de trabajo que tienen el potencial de generar un impacto adverso en la salud mental y física de los empleados (Coello, 2023). Uno de los elementos más críticos de estos riesgos es la existencia de demandas laborales elevadas, las cuales se distinguen por la exigencia de alcanzar objetivos elevados en periodos de tiempo restringidos, por lo que estas exigencias, cuando son persistentes inducen aniveles significativos de estrés y fatiga en los trabajadores, impactando tanto en su desempeño laboral como en su bienestar emocional, con lo cual se destaca que el estrés ocupacional constituye un predictor de trastornos psicológicos como la ansiedad y la depresión (Onofre, 2021).

La ausencia de autoridad sobre las resoluciones laborales constituye otro de los elementos que más incide en el bienestar psicosocial de los empleados, cuando los trabajadores experimentan una sensación de incapacidad para influir en las decisiones que tienen un impacto directo en su desempeño laboral, se produce una sensación de impotencia que potencia la susceptibilidad al estrés (Sierra, 2020). El fenómeno ha sido extensamente investigado dentro del contexto del modelo de demandas y control, que postula que la combinación de altas demandas y control insuficiente está directamente vinculada con la manifestación de problemas de salud mental que incluye la percepción de agotamiento profesional (Chalela et al., 2020).

Como menciona Pozo (2019),el desbalance entre el esfuerzo y la gratificación constituye otra de las características fundamentales que propician la manifestación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, el término alude a la percepción de que el esfuerzo desplegado en el rendimiento laboral no se alinea con las retribuciones obtenidas, ya sean de índole económica, social o de reconocimiento. Investigaciones contemporáneas han evidenciado que este desbalance potenciando la probabilidad de manifestar síntomas depresivos, especialmente cuando las gratificaciones laborales resultan insuficientes para mitigar el estrés y el esfuerzo exigidos por la labor (Suazo et al., 2021).

El entorno laboral nocivo, definido por relaciones interpersonales conflictivas o la ausencia de respaldo social, constituye también un factor de riesgo considerable, por lo que las investigaciones indican que los empleados que no cuentan con un entorno de apoyo o que sufren acoso laboral tienden a manifestar niveles elevados de estrés, lo cual puede tener

repercusiones en su rendimiento laboral y estado de salud (Lam, 2020). Las dinámicas de trabajo perjudiciales propician la emergencia de conflictos interpersonales, lo cual exacerba el entorno laboral y obstaculiza la instauración de un ambiente laboral saludable (Contreras et al., 2021).

La inseguridad en el ámbito laboral, caracterizada por la incertidumbre respecto a la perpetuidad del empleo, constituye otro de los elementos que ejercen un efecto adverso en el bienestar psicosocial (Saldaña et al., 2020). Es así que, la percepción de inseguridad puede inducir a los trabajadores a experimentar una ansiedad persistente, lo que repercute negativamente en su habilidad para concentrarse y rendir de manera eficiente. En numerosos escenarios, la inseguridad laboral genera complicaciones emocionales y también puede generarse en manifestaciones físicas tales como fatiga crónica o alteraciones del sueño (Morales et al., 2024).

La correcta gestión de los riesgos psicosociales optimiza el bienestar del personal y también tiene un impacto positivo en la productividad de la organización. Como menciona Peña (2022), empresas que implementan políticas proactivas, tales como la adopción de estrategias fundamentadas en la norma ISO 45003:2021, consiguen generar ambientes laborales más saludables, lo cual promueve tanto la salud mental de los empleados como su rendimiento, las tácticas deben enfocarse en la evaluación continua de los riesgos y en la implementación de estrategias preventivas para atenuar los efectos adversos vinculados a estos (Loor et al., 2023).

La consideración de los factores de riesgo psicosocial resulta fundamental para asegurar el bienestar holístico de los trabajadores, la instauración de modelos de gestión dirigidos a la identificación, evaluación y control de estos riesgos facilita la mitigación del estrés y la prevención de enfermedades conjuntamente con la optimización de la motivación y el compromiso laboral, aspectos relevantes para el éxito de cualquier entidad organizativa.

La complejidad de estos factores demanda metodologías estandarizadas para su evaluación, por ello, el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO (2023) emerge como un instrumento validado que permite operacionalizar dichos riesgos en contextos laborales específicos, como el de la Empresa Pública Movidelnor

2.1.1.2. Manual del Método Cuestionario CEAL – SM / SUSESO

La Super Intendencia de Seguridad Social (2023), menciona que "el Manual Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO es una herramienta diseñada en Chile para evaluar riesgos psicosociales en el ámbito laboral y orientar la implementación de estrategias efectivas que mejoren las condiciones de trabajo" (p. 1). El cuestionario se presenta como una modificación validada del COPSOQ III, ajustada al contexto nacional con un enfoque particular en detectar elementos que influyan en la salud mental y el bienestar global de los empleados (Super Intendencia de Seguridad Social, 2023). Por lo tanto, su evolución se fundamentó en estrictos estudios métricos que garantizan su validez, representatividad y habilidad para ofrecer un diagnóstico fiable sobre las condiciones de trabajo en diferentes áreas, por lo que esto lo hace un recurso importante para promover ambientes de trabajo más saludables y duraderos en el tiempo (Super Intendencia de Seguridad Social, 2023).

El propósito principal del cuestionario es recolectar datos completos sobre los empleados, incluyendo aspectos generales y particulares vinculados con las condiciones de trabajo y el bienestar laboral, la información facilita la identificación de riesgos que podrían desencadenar trastornos de salud, ya sean físicos o mentales, así también, el instrumento, debido a su diseño estructurado evalúa elementos individuales y examina aspectos organizacionales y sociales que impactan en la experiencia de trabajo (Rojas, 2022). Por lo tanto, el enfoque holístico garantiza que las medidas sugeridas traten las raíces de los problemas detectados, mejorando de esta manera los resultados de las acciones correctivas y preventivas.

El cuestionario se realiza bajo rigurosos protocolos de ética que aseguran el anonimato y la privacidad de las respuestas lo que promueve un clima de confianza entre los empleados, incentivándolos a brindar respuestas honestas y exactas, asimismo, se contempla la implicación directa de representantes de los empleados y empleadores en el proceso de implementación, garantizando que los resultados representen con precisión las circunstancias verdaderas en el entorno laboral, por lo tanto, este manual participativo promueve la aceptación y la dedicación hacia las acciones subsiguientes.

Uno de los puntos fuertes del manual es su habilidad para examinar los datos obtenidos de forma segmentada (Rojas, 2022), lo que facilita la detección de patrones y riesgos particulares en distintos equipos de trabajo, se consigue esto a través de la utilización de

plataformas digitales que analizan los resultados y los muestran de forma clara y entendible, la herramienta de análisis asiste a las entidades en la toma de decisiones fundamentadas y personalizadas, dirigidas a solucionar problemas específicos en un contexto específico (Madero y Ortíz, 2022). Con este nivel de precisión, el cuestionario se transforma en un instrumento esencial para maximizar los recursos enfocados en la prevención y optimización del ambiente de trabajo.

Asimismo, aspira a detectar riesgos y a fomentar la puesta en marcha de estrategias de intervención respaldadas por evidencia científica. Según Alzate et al., (2020) estas tácticas están concebidas para optimizar las condiciones de trabajo y promover un ambiente que valore el bienestar global de los empleados, el cuestionario ofrece datos útiles para la elaboración de políticas organizativas y programas de formación, favoreciendo una transformación estructural en las compañías hacia comportamientos más responsables y sostenibles, donde este método de prevención ejerce un efecto beneficioso tanto en la productividad como en la calidad de vida en el trabajo.

El Manual Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO de la Superintendencia de Seguridad Social, (2023), "es un instrumento para enfrentar los retos del ambiente de trabajo actual. Su diseño holístico y enfoque fundamentado en evidencia facilitan la identificación y administración eficaz de los riesgos psicosociales en el entorno laboral" (p.2). Su puesta en marcha promueve un intercambio constructivo entre empleados y patronos, impulsando una cultura empresarial más sana y justa.

2.1.1.2.1. El Cuestionario CEAL-SM/SUSESO

En el Manual Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO de la Super Intendencia de Seguridad Social de Chile (2023), las categorías representan la estructura principal que organiza y segmenta el contenido del cuestionario, permitiendo abordar diferentes aspectos relacionados con las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores, así también simplifican el estudio minucioso y específico de los datos recolectados, guiando la detección de riesgos y la organización de intervenciones en variados entornos laborales, donde se segmentan en dos bloques principales: sección general y sección de riesgo psicosocial, cada una con un propósito definido.

La sección general está concebida para recolectar datos fundamentales acerca de los empleados y sus condiciones de trabajo, ya que incorpora características como información demográfica (edad, sexo), trabajo actual (localidad, ocupación, departamento) y bienestar personal, pues incluye elementos vinculados con la salud mental, enfermedades laborales, permisos médicos y condiciones generales de trabajo, tales como modalidad de contrato, horario de trabajo y trabajo remoto, por lo que esta parte facilita la identificación de posibles vínculos entre rasgos personales y laborales con los grados de riesgo psicosocial.

En cuanto a la sección de riesgo psicosocial, se enfoca únicamente en valorar los elementos vinculados al ambiente laboral que podrían impactar en la salud mental y el bienestar de los trabajadores, en esta parte se reúnen las 12 dimensiones del riesgo psicosocial, tales como carga laboral, demandas emocionales, reconocimiento, disputas de roles, entre otras, cada una de estas dimensiones está concebida para investigar áreas concretas de inquietud en el ambiente de trabajo, aportando información esencial para la creación de intervenciones centradas.

Las categorías del cuestionario facilitan la segmentación de los resultados basándose en diversos criterios, tales como sexo, edad, ocupación, unidad organizativa o localización, lo que ayuda en la detección de inequidades o variaciones importantes en la percepción de riesgos entre los colectivos de trabajadores, al segmentar por género, se pueden notar variaciones en la exposición a riesgos particulares, como un mayor peso emocional en puestos usualmente desempeñados por mujeres o percepciones de inseguridad en el trabajo en determinados sectores.

También facilitan la personalización del análisis de acuerdo a las especificidades del ambiente de trabajo, donde se consigue esto mediante la determinación de unidades de análisis particulares, tales como departamentos, zonas geográficas o secciones dentro de la entidad , el manual segmentado facilita la detección de problemas específicos en ciertos grupos, lo que posibilita la creación de acciones más eficaces y acordes a las necesidades reales de los empleados.

Para garantizar una evaluación integral, el cuestionario se organiza en 12 dimensiones psicosociales, cada una diseñada para capturar aspectos específicos del entorno laboral descritos teóricamente en secciones anteriores.

2.1.1.2.2. Dimensiones

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2024) y Pérez-Franco et al. (2023), las doce dimensiones del cuestionario CEAL-SM/SUSESO permiten evaluar de manera específica los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, abordando factores críticos que impactan en la salud mental, el bienestar y el rendimiento de los empleados, cabe destacar que las primeras 10 dimensiones se enfocan en dinámicas organizacionales y psicosociales, mientras que las dos últimas "Vulnerabilidad y Violencia y acoso" representan problemáticas de mayor gravedad, vinculadas a violaciones éticas o legales.

Las diez primeras dimensiones se evalúan mediante ítems estructurados en una escala Likert del 4 al 1, donde:

- 4= Siempre
- 3= A menudo
- 2= A veces
- 1= Rara vez
- 0=Nunca/Casi Nunca

La dimensión 11, referida a vulnerabilidad, se evalúa con las opciones:

- 1= Nunca
- 2 = Rara vez
- 3= Casi siempre
- 4= Siempre

La dimensión 12, referida a violencia y acoso, se evalúa con las opciones:

- 0 = No
- 1 = Sí, unas pocas veces
- 2 = Sí, mensualmente
- 3 = Sí, semanalmente
- 4 = Sí, diariamente

Carga de trabajo:

En este apartado se examina cómo los empleados ven las tareas asignadas y la presión para cumplir con los tiempos establecidos, una carga desmedida lo puede incitar tensión, cansancio y un efecto perjudicial en la salud física y mental, asimismo incide en el rendimiento laboral y la satisfacción laboral, ya que al determinar esta circunstancia facilita la puesta en marcha de acciones para repartir de forma justa las cargas (Pérez- Franco et al., 2023).

Exigencias emocionales:

En esta dimensión se valora la regularidad con la que los empleados se localizan con circunstancias emocionalmente exigentes, como interactuar con clientes complicados o gestionar conflictos, por ende, estas demandas pueden provocar agotamiento emocional y estrés persistente si no se manejan correctamente, lo que es relevante en funciones que demandan interacción interpersonal continua (Pérez- Franco et al., 2023).

Desarrollo profesional:

En esta sección se considera las posibilidades que los empleados ven para su crecimiento profesional, adquisición de nuevas competencias y obtención de capacitación, por ello la ausencia de estas posibilidades recae en frustración, desánimo y estancamiento en el trabajo, mientras que impulsar el crecimiento profesional facilita la satisfacción y la dedicación de los trabajadores (Pérez- Franco et al., 2023).

Reconocimiento y claridad de rol:

En esta dimensión se inspecciona si los empleados entienden sus obligaciones y se sienten apreciados por su trabajo, por lo que la confusión en los roles y en el reconocimiento induce desorientación, frustración y desánimo, por lo que identificar estas carencias es clave para optimizar la organización interna (Pérez- Franco et al., 2023).

Conflicto de rol:

En este apartado se estudia la presencia de requisitos laborales contradictorios o incompatibles que causan tensión y estrés en los empleados, pues los conflictos impactan en la habilidad para satisfacer las expectativas laborales de manera eficaz, y abordarlos contribuye a disminuir la incomodidad en el trabajo y potenciar el rendimiento (Pérez- Franco et al., 2023).

Calidad del liderazgo:

En esta sección se reconoce la visión acerca del respaldo, la comunicación y la orientación ofrecida por los líderes, es decir un liderazgo defectuoso donde incrementa el estrés, el descontento y las disputas en el equipo, mientras que fomentar un liderazgo eficaz potencia la unión y el clima en el trabajo (Pérez- Franco et al., 2023).

Compañerismo:

En este apartado se indaga el grado de respaldo y cooperación entre los colegas, las relaciones adversas que producen el aislamiento, tensión y disminución de la productividad, mientras que un clima de confianza facilita el trabajo colaborativo y la satisfacción laboral (Pérez- Franco et al., 2023).

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:

En esta dimensión se valora la sensación de estabilidad y seguridad en el ambiente laboral, es así que una elevada inseguridad provoca ansiedad y perjudica la salud del empleado, por lo que minimizar estas inquietudes fortalece la confianza y la motivación (Pérez- Franco et al., 2023).

Equilibrio trabajo y vida privada:

En este apartado se analiza cómo los empleados balancean las exigencias laborales con su vida personal, ya que un desequilibrio provoca tensión, fatiga y daño al bienestar global, por lo cual es importante promover políticas que respeten este balance para mejorar la calidad de vida laboral (Pérez- Franco et al., 2023).

Confianza y justicia organizacional:

En esta dimensión se analiza la percepción de equidad y claridad en las decisiones de la organización, ya que la falta de equidad produce desconfianza y reduce la dedicación, mientras que asegurar la justicia robustece la relación entre empleadores y trabajadores (Pérez- Franco et al., 2023).

Vulnerabilidad:

En este apartado se considera la exposición a discriminación o inequidad basadas en género, etnia u otras características personales, por lo que estas condiciones generan exclusión, reducen la autoestima laboral e incrementan el ausentismo, a diferencia de las dimensiones

anteriores, esta no se relaciona con dinámicas organizacionales cotidianas, sino con violaciones a derechos básicos, por lo que su abordaje requiere políticas de diversidad y capacitaciones en igualdad de oportunidades (Pérez- Franco et al., 2023).

Violencia y acoso:

En esta sección se valora la presencia de actos de intimidación, abuso verbal o físico, y hostigamiento, las conductas están asociadas a trastornos de ansiedad y depresión, por lo cual su naturaleza extrema demanda intervenciones específicas, como protocolos de denuncia confidenciales y capacitaciones en resolución de conflictos, que trascienden las medidas organizacionales típicas (Pérez- Franco et al., 2023).

Implicaciones de la divergencia:

Mientras las primeras 10 dimensiones pueden gestionarse con ajustes internos como redistribución de tareas o mejora en comunicación, las últimas dos exigen acciones legales y culturales por ejemplo sanciones por discriminación o campañas contra el acoso, asimismo, puntajes altos en VU o VA indican problemas críticos que requerirían la intervención externa, como inspecciones laborales o auditorías de derechos.

2.1.1.2.3. Características de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales

De acuerdo con lo especificado en el manual, puede ser utilizado en formato digital o impreso, en función de los recursos existentes en la entidad, donde se menciona que, sin importar el formato seleccionado, se debe asegurar el anonimato y la privacidad de las respuestas de los empleados, elementos clave para conseguir información precisa y confiable (Suarez, 2023). Es así que, se fortalece la confianza en el procedimiento y en las posibles acciones que se deriven de él.

Otro rasgo importante destacado en el manual es su capacidad de adaptación para compañías de diversos tamaños (Campoverde, 2022). Para empresas pequeñas, que cuentan con menos de 25 empleados, el cuestionario facilita una implementación sencilla, dado que se fomenta la idea de unir empresas de pequeña escala para llevar a cabo evaluaciones compartidas, maximizando recursos y asegurando resultados significativos, es así que este método adaptable posibilita que el cuestionario sea accesible para compañías con recursos

escasos que garantiza que los riesgos psicosociales sean evaluados de forma correcta, sin importar el entorno de trabajo.

Se enfatiza la relevancia de la formación de los individuos responsables de administrar el cuestionario, en particular los miembros del Comité de Aplicación. De acuerdo con Coello (2023), estas personas necesitan recibir capacitación previa para asegurar la adecuada gestión del cuestionario, la gestión de las dudas de los empleados y la interpretación correcta de los resultados, pues este entrenamiento favorece el robustecimiento de habilidades internas en la entidad, impulsando una administración más eficaz de los riesgos psicosociales y produciendo un efecto positivo a largo plazo en la cultura del trabajo.

Se menciona la importancia de una fase de concienciación antes de la implementación del cuestionario, dado que esta etapa tiene como objetivo educar a los empleados acerca del objetivo, las ventajas y el procedimiento del proceso, creando así confianza y garantizando una implicación activa, igualmente, se resalta que los resultados logrados deben emplearse para elaborar intervenciones concretas, dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo y minimizar los riesgos detectados, el cuestionario incorpora en un ciclo constante de mejora, posibilitando a las organizaciones medir el efecto de las acciones implementadas y adaptarlas de acuerdo a las necesidades identificadas (Páez et al., 2021).

2.1.2. Modelos y Teorías relacionados con el Manual

2.1.4.1. Modelo COPSOQ III (Copenhagen Psychosocial Questionnaire):

Burr (2019) menciona que “el Modelo COPSOQ III es una herramienta utilizada para la evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral” (p.2). El modelo, inicialmente desarrollado en Dinamarca, se ha establecido como un referente global debido a su habilidad para evaluar elementos fundamentales que impactan en el bienestar psicológico y social de los empleados (Berthelsen et al., 2020). La tercera versión del COPSOQ, creada en 2019, incluye mejoras para ajustarse a las nuevas circunstancias laborales y trata temas como la carga laboral, las exigencias emocionales, la inseguridad en el trabajo y el balance entre la vida laboral y la vida privada (Moncada et al., 2021). El modelo ha obtenido la aprobación de numerosos países y sectores, estableciéndose como un referente en la administración de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Como menciona Rojas (2022), el COPSOQ III se organiza en distintas versiones (larga, media y corta) con el fin de ajustarse a las demandas de las organizaciones y los propósitos de la evaluación, es así que estas versiones facilitan la evaluación de dimensiones vinculadas con las condiciones de trabajo, el contenido laboral y las interacciones sociales en el ambiente de trabajo, su adaptabilidad ha permitido su adaptación cultural en diversos países, asegurando su validez y utilidad en distintos contextos (SUSESO, 2020). La versión extensa, especialmente, posibilita un estudio minucioso de hasta 41 dimensiones psicosociales, lo que simplifica la detección de zonas críticas y la puesta en marcha de acciones concretas para optimizar las condiciones de trabajo (Escobar, 2022).

En América Latina, el COPSOQ III ha sido modificado para adaptarse a las características específicas de la región, las modificaciones garantizan que el instrumento sea significativo y representativo, teniendo en cuenta elementos culturales, sociales y económicos que afectan la percepción de los riesgos psicosociales (Burgos, 2011). En naciones como Argentina y Chile, se han comprobado versiones autóctonas que representan las dinámicas de trabajo características de estos entornos, por lo que ha posibilitado que el modelo sea un instrumento eficaz para identificar riesgos psicosociales y elaborar intervenciones que fomenten entornos laborales más saludables y productivos.

El Manual del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO de SUSESO (2020) es una versión directa del modelo COPSOQ III, adaptada de manera específica al contexto de Chile, el manual se fundamenta en los principios y dimensiones del COPSOQ, fusionándolos con las regulaciones locales y las demandas específicas de los sectores laborales de Chile, el cuestionario CEAL-SM/SUSESO se ajusta al Protocolo de Supervisión de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud de Chile, garantizando así su validez tanto técnica como legal (Nolle & Kranich, 2020). Así, el COPSOQ III actúa como un referente teórico, asimismo constituye la base del diseño y uso del manual empleado para detectar y manejar riesgos psicosociales en la nación.

2.1.4.2. *Teoría del Estrés Laboral:*

La Teoría del estrés laboral es un marco conceptual que explica cómo las demandas del entorno laboral pueden afectar la salud física, mental y emocional de los trabajadores (Herrera et al., 2021). La teoría, originada en los ámbitos de la psicología y la medicina ocupacional, reconoce los estresores en el trabajo, que comprenden elementos como cargas laborales desmedidas, grandes demandas emocionales, ausencia de dominio sobre las tareas y disputas interpersonales (Acero, 2020). Por lo tanto, el estrés en el trabajo es una reacción personal y una interacción constante entre el empleado y su ambiente (Mayta, 2021). El método facilita el análisis de cómo las condiciones de trabajo pueden transformarse en elementos de riesgo para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

Como menciona Alvarado (2023), un eje de la teoría del estrés laboral sostiene que el estrés surge cuando las exigencias del ambiente de trabajo exceden los medios a disposición del empleado para afrontarlas, así también el desbalance puede resultar en un exceso emocional y físico que afecta tanto el bienestar personal como el desempeño laboral, los recursos abarcan elementos como competencias individuales, respaldo social, claridad en las labores y posibilidades para el crecimiento profesional, si estos recursos no alcanzan para satisfacer las necesidades, se produce un incremento en los niveles de estrés, lo que puede expresarse en síntomas como cansancio, ansiedad, desánimo o incluso afecciones físicas vinculadas al estrés crónico (Martínez, 2022).

La teoría también sostiene que el estrés en el trabajo impacta a las personas y tiene impactos significativos en la organización, entre los impactos más habituales se incluyen la falta de asistencia, la rotación de empleados, la reducción de la productividad y la degradación del ambiente de trabajo (Sánchez, 2022). Se recomienda tácticas de intervención que persiguen tanto disminuir las exigencias desmedidas como robustecer los recursos de los empleados. Las tácticas abarcan el mejoramiento de las condiciones de trabajo, el robustecimiento del liderazgo, el aumento de la independencia en las labores y el fomento de un ambiente laboral más cooperativo y saludable, al tratar el estrés desde un punto de vista organizacional, se fomenta una estrategia de prevención más eficaz (Vasquez y Aranda, 2020).

SUSESO (2020) menciona que dentro del marco del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO, la teoría del estrés laboral ofrece un robusto marco conceptual para organizar

las dimensiones vinculadas a los riesgos psicosociales, los elementos como la carga laboral, las demandas emocionales, el balance entre la vida laboral y privada y la calidad del liderazgo representan los factores esenciales que esta teoría reconoce como causas del estrés en el ambiente de trabajo (Herrera et al., 2021). Por lo cual, estas áreas son fundamentales para analizar cómo las exigencias laborales y los recursos existentes afectan la salud y el bienestar de los empleados, al tratar estos aspectos, el cuestionario se transforma en un instrumento efectivo para detectar áreas de mejora, elaborar estrategias de prevención y promover entornos de trabajo más sanos y sostenibles (Caro, 2023).

2.1.3. Desempeño Laboral

El rendimiento laboral constituye un concepto en la administración de recursos humanos, que mide la eficacia con la que los trabajadores desempeñan sus funciones en el contexto organizacional. De acuerdo con Cabezas y Brito (2021), este constructo engloba tanto los resultados alcanzados como las conductas perceptibles que promueven la consecución de los objetivos corporativos, además de los elementos técnicos, el rendimiento abarca dimensiones vinculadas a la eficiencia y productividad en el entorno laboral, lo que conlleva una valoración holística del aporte individual a la organización (Fadul, 2021).

Un elemento significativo del rendimiento radica en la distinción entre el desempeño en tareas y el rendimiento contextual, las dos dimensiones aportan de forma autónoma a los resultados organizacionales, siendo el rendimiento contextual un espejo de cómo los trabajadores impactan en el entorno laboral y social más allá de sus obligaciones formales (Reyes, 2023). Asimismo, abarca conductas tales como la cooperación y la adaptabilidad, las cuales también ejercen una influencia considerable en la productividad.

Se ha investigado la función de la eficiencia laboral, particularmente en contextos industriales y agrícolas, donde se ha evidenciado que una gestión adecuada del potencial laboral puede potenciar la productividad (Lozano, 2023). En dichas industrias, la minimización de costos laborales y la optimización de los recursos disponibles son factores importantes para la mejora de los resultados finales de producción (Sackett et al., 2023).

Se ha detectado una correlación estrecha entre el rendimiento y la administración emocional en el entorno laboral. Como menciona Leal (2023), en roles de servicio, los trabajadores ejercen un considerable esfuerzo emocional para gestionar sus emociones y satisfacer las expectativas organizacionales, la función emocional impacta en la satisfacción laboral del individuo y en su rendimiento global, afectando tanto los resultados individuales como la experiencia del cliente (Gutiérrez et al., 2020).

Adicionalmente, la habilidad de los trabajadores para manejar eficazmente sus emociones laborales ha sido asociada con la eficacia organizacional, lo que sugiere que una gestión eficaz de las emociones laborales puede potenciar la interacción con los clientes y disminuir la rotación de personal (Solís y Solis, 2023). El fenómeno ha sido particularmente evidenciado en áreas como la administración pública, donde las competencias emocionales juegan un papel crucial en el desempeño integral de las instituciones (Medina et al., 2023).

Se debe recalcar que el rendimiento laboral limita a las habilidades técnicas de los trabajadores y también depende de su habilidad para adaptarse a las transformaciones organizacionales y mantener una conducta proactiva, es así que se han identificado el estímulo de la creatividad y la meticulosidad como elementos necesarios para optimizar la productividad y la calidad laboral.

2.1.4. Características del Desempeño Laboral

El rendimiento ocupacional constituye un constructo intrincado que engloba diversas dimensiones interconectadas, las cuales determinan la eficacia del trabajador dentro de la organización. Como menciona Huanca et al. (2021), una de las características más significativas es la productividad, definida como la cantidad de trabajo efectuado y como la calidad de dicho trabajo, de igual manera la productividad laboral se refiere a la habilidad del empleado para producir resultados óptimos en un periodo de tiempo específico, teniendo en cuenta la utilización eficaz de los recursos disponibles (Dávila et al., 2022).

Una característica es el compromiso organizacional, que se refiere al nivel de conexión emocional e intelectual que el trabajador experimenta con la organización y sus metas (Coronado et al., 2020). Cuando los empleados se encuentran en consonancia con los valores

y objetivos organizacionales, existe una mayor probabilidad de que demuestren un mayor compromiso y persistencia en la ejecución de sus responsabilidades, lo cual propicia un entorno laboral positivo y una mayor retención del talento. Como menciona Johari et al. (2019), este compromiso ha sido reconocido como un elemento elemental en la disminución de la rotación laboral y en el fortalecimiento de la cohesión interna de las organizaciones.

Como menciona Cajusol y Rivas (2021), la motivación constituye otra dimensión fundamental del rendimiento, dado que alude a la predisposición interna de los trabajadores para llevar a cabo sus responsabilidades con entusiasmo y compromiso, la motivación tiene factores extrínsecos, tales como la compensación económica, y además esta influenciada por factores intrínsecos, tales como la satisfacción personal que los trabajadores experimentan al lograr objetivos y superar desafíos (Vizcaíno et al., 2024). Una gestión efectiva de la motivación puede potenciar de manera considerable el rendimiento y la productividad, conjuntamente de fomentar un sentimiento de logro y propósito dentro de la organización.

La capacidad de adaptación constituye otra característica del rendimiento, particularmente en un contexto laboral en perpetua transformación. Como menciona Madero y Ortíz (2022), los trabajadores que evidencian adaptabilidad son capaces de reaccionar de manera eficiente a las variaciones en las tareas, procedimientos o ambiente laboral, lo que les habilita para sostener su nivel de productividad y desempeño a pesar de las oscilaciones o eventualidades, la adaptabilidad es cada vez más apreciada por las entidades, dado que asegura una mayor capacidad de resistencia ante crisis o fluctuaciones abruptas en el mercado (Peiró et al., 2020).

El comportamiento organizacional, que abarca tanto las interacciones interpersonales como la colaboración en equipo, desempeña un papel fundamental en el rendimiento laboral, es así que un ambiente laboral colaborativo promueve la innovación y la creatividad e incrementa la satisfacción laboral y robustece el sentimiento de pertenencia entre los trabajadores (Honores et al., 2020). La conducta organizacional se evidencia en la forma en que los trabajadores interactúan con sus pares, supervisores y subordinados, factores que pueden tener un impacto tanto en el ambiente laboral como en los resultados finales de la organización (Medina et al., 2023).

El rendimiento está intrínsecamente vinculado con la habilidad del trabajador para equilibrar sus competencias técnicas y emocionales (Cabezas y Brito, 2021). La inteligencia emocional, que faculta a los trabajadores para gestionar eficazmente tanto sus emociones personales como las ajenas, contribuye a la optimización de las relaciones laborales y a la resolución constructiva de conflictos (Junco, 2023).

El desarrollo sostenido y la formación se erigen como elementos complementarios que potencian el rendimiento laboral, las entidades que destinan recursos al desarrollo profesional de su personal optimizan su capital humano y promueven una cultura de aprendizaje y mejora continua, consecuentemente, incide en la calidad laboral, la innovación y la habilidad de la organización para adaptarse a las fluctuaciones del entorno.

2.1.5. Test EVADEST

El test EVADEST fue adoptado de Hodgetts y Altman (1993) citado por Tuni (2020) con el objetivo de evaluar el rendimiento laboral, particularmente en entornos organizacionales . El instrumento se distingue por su enfoque holístico al cuantificar elementos técnicos y comportamentales vinculados al desempeño individual en el ámbito laboral. Este instrumento de evaluación que permite decir cómo se desempeñaron y se comportaron una persona o un grupo de interés en un contexto educativo y laboral determinado. Igualmente, permite obtener una visión holística del grado de desarrollo de las capacidades, competencias y cualidades de los evaluados.

Su énfasis se concentra en lo que se hace bien y los aspectos que necesitan ser abordados, proporcionando datos esenciales para los procesos de retroalimentación y toma de decisiones, la cualidad del test permite que este se adapte a diferentes contextos, perfiles y necesidades, convirtiéndose en un recurso valioso para la evaluación de personas en distintos ámbitos (Ronquillo, 2013). También, el diseño del mismo aspira que los resultados obtenidos sean válidos y reflejen las competencias de las personas evaluadas.

EVADEST, en su diseño, busca contar con una estructura sólida en la que se integran dimensiones, categorías y atributos que permitan un examen pormenorizado de aspectos básicos como el comportamiento y el desempeño de las personas (Ronquillo, 2013). El tipo de

acuerdo permite que los resultados obtenidos sean relevantes y aplicables, lo que proporciona una buena justificación para diseñar planes de acción correctivos o de tipo corrector, aunque tales dimensiones y categorías se darán más adelante, es necesario enfatizar que la prueba ha sido diseñada para ser utilizada en diferentes contextos, por ejemplo, centros de enseñanza, empresas o durante procesos de selección.

El uso del Test EVADEST, según Ronquillo (2013), se aplica como una integración de preguntas fijas y una interacción flexible que permite la obtención de información tanto cualitativa como cuantitativa sobre el evaluado, el tipo de enfoque conjunto permite que se aborden tanto los aspectos que son cuantificables como aquellos que son cualificados, de modo que se ha logrado un análisis integral. Es así que el examen está diseñado de tal manera que cada vez que un candidato es evaluado sus capacidades y actitudes como respuesta al reto que se les presenta a la evaluación sean medidas, con lo cual se tiene en cuenta que es un sistema efectivo para diagnosticar el tipo de áreas que requieren atención o son susceptibles de mejoramiento.

Una de las mayores ventajas del Test EVADEST, es su habilidad para proporcionar comentarios inmediatos y sólidos a aquellos que lo realizan (Ronquillo, 2013). Por lo tanto, uno de los aspectos más destacables es la posibilidad de obtener información de manera rápida y efectiva, el examen contribuye al desarrollo y enfoque activo al permitir a los evaluados comprender y centrarse en sus áreas de fortaleza (Ronquillo, 2013). El enfoque también ayuda en el desarrollo propio del evaluado y en donde cada uno de sus aspectos y bases son trabajados para obtener el mayor resultado.

2.1.7.1. Dimensiones

El Test EVADEST en la versión de Avilés (2022), aborda diversas dimensiones clave para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, permitiendo un análisis profundo del ambiente de trabajo y las habilidades individuales, es así que, el test está compuesto por 6 dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidades y destrezas, y actitud hacia la institución. Cada dimensión se evalúa mediante ítems estructurados en una escala Likert progresiva de 1 a 5, donde la escala de puntuación fue:

- 1= Nunca

- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre.

Según Ros (2006), entre las dimensiones evaluadas se encuentran las siguientes:

Conocimiento del trabajo:

En esta dimensión se contempla el grado en que el empleado comprende en particular la descripción del trabajo y el alcance de su responsabilidad, donde incluye la capacidad de aplicar tal conocimiento al abordar temas significativos en el lugar de trabajo y en la integración a otras demandas o en entornos novedosos, de igual forma se considera la comprensión sobre las herramientas y procedimientos necesarios para cumplir con esas responsabilidades, es así que tal conocimiento garantiza un desempeño laboral efectivo y seguro.

Calidad del trabajo:

En esta sección se indaga la capacidad del empleado para cumplir con los estándares señalados, provocando así resultados precisos que satisfacen los fines estratégicos de la institución, donde se considera la organización y planificación de las tareas asignadas y el cumplimiento de los plazos, donde indaga la precisión en muchos aspectos y el potencial para entregar productos o servicios de buena calidad y a tiempo, por lo que esta dimensión se correlaciona con la satisfacción del cliente interno, así como externo.

Responsabilidad:

En este apartado se valora la capacidad de los empleados para considerar los deberes como tareas que pueden realizar por sí mismos y de manera proactiva, donde integran la adherencia a las reglas, políticas y procesos internos establecidos por la organización, así también evalúa la disposición para asumir la responsabilidad por sus decisiones y acciones, un alto nivel de responsabilidad ayuda a construir una atmósfera de confianza y compromiso en el equipo.

Productividad:

En esta dimensión el enfoque trata sobre la voluntad del empleado de emplear actividades que permiten la organización, la motivación del trabajador, el cumplimiento de

metas e incluso la productividad, donde se observa la efectividad en la realización de actividades y la habilidad para conseguir metas específicas, donde se considera el incentivo del trabajador para contribuir en el desarrollo organizacional como uno de los factores más importantes.

Habilidad y destreza:

En este apartado se considera las competencias de los empleados para lograr cumplir con metas de la organización que van más allá del cargo que ocupa, las características principales que evalúa son la incorporación de herramientas o incluso nuevas tecnologías que les permitan llevar a cabo la labor, también se examina la habilidad de innovar y buscar respuestas a ciertas situaciones, donde se estudia la evolución de habilidades y el enfoque en centrarse en un entorno activo, la dimensión asegura la contratación de nuevos empleados que se desenvuelvan bien en la carga de trabajo.

Actitud ante la institución:

En esta sección se toma en consideración el acomodo que tiene un empleado ante la cultura organizacional, donde se aprende la interrelación y estímulo que tiene un empleado hacia las metas establecidas por la organización, la misión y principios, una conducta optimista aumenta el clima laboral y cohesiona el trabajo en equipo y es uno de los elementos que más influyen en el desempeño de un empleado.

2.1.7.2. Categorías del Test EVADEST

El Test EVADEST, según Ronquillo (2013), organiza sus evaluaciones en categorías clave que agrupan aspectos relacionados con el desempeño laboral, permitiendo un análisis integral de los trabajadores, las categorías proveen un mapa para hacer el análisis de los resultados y así las fortalezas y debilidades del desempeño en varias dimensiones detectan con mayor rapidez, cada categoría incluye a varias categorías que se relacionan entre sí, ampliando la gama de habilidades y abordajes de situaciones del evaluado dentro de su espacio laboral, la forma de hacer performance asegura que el resultado tiene en sí la presencia de los caracteres de la persona, así como los elementos psicológicos del trabajador.

Una de las principales categorías del Test EVADEST es el de Competencias y habilidades técnicas, que abarca una serie de aspectos que tienen que ver con la competencia técnica y oportunidad del empleado en relación a los requerimientos del cargo (Avilés, 2022). Es esta categoría la que pretende medir la experiencia específica en casi toda actividad, así como las potencialidades para resolver problemas, utilizarlas y adaptarse a nuevos ambientes. Según Ronquillo, (2013), con esta información se facilita a la mayoría de los evaluadores la cuantificación precisa de cuán idóneo se encuentra un empleado en cuestiones técnicas relacionadas con sus funciones.

Otra categoría es la de Responsabilidad y Compromiso, que examina la capacid ad del empleado para ejercer sus deberes laborales de manera autónoma y ética, lo que implica consideraciones de su apego a la organización, que incluyen factores como la adecuación a los valores institucionales, la disposición a participar en actividades de equipo y la visión general de la institución (Avilés, 2022). La clasificación representa una valiosa percepción sobre en qué medida el empleado está involucrado en su lugar de trabajo y en cumplir con los objetivos de la organización.

La categoría de eficiencia laboral incorpora elementos relacionados con el rendimiento y la precisión laboral, donde incorpora la calidad laboral, que mide la capacidad del empleado para alcanzar los estándares establecidos, y la productividad, que incluye medidas de rendimiento basadas en la optimización de recursos y el logro de objetivos, de igual forma, esta clasificación es elemental para identificar áreas críticas en la ejecución de tareas y formular estrategias para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo.

La categoría de relaciones interpersonales y actitud hacia la institución estudia las relaciones laborales con los compañeros y jefes, así como la disposición a ayudar y crear un ambiente propicio para el trabajo, la categoría también considera el grado de identificación del trabajador con los objetivos institucionales, ya que hay factores que tienen una relación directa con el ambiente a trabajar, con este examen, se puede tener una idea amplia de cómo el trabajador se involucra en su trabajo técnico y en la cohesión del grupo y el ambiente organizacional (Ronquillo, 2013).

2.1.6. Modelos y Teorías relacionados con el Test

2.1.6.1 Modelo de Desempeño de Campbell

El modelo de rendimiento laboral propuesto por John P. Campbell en 1990 y Según Klehe y Neil (2007) constituye un progreso notable en la comprensión de los elementos que determinan la eficacia de los trabajadores en el contexto organizacional. De acuerdo con Bautista et al. (2020), la evaluación del rendimiento no se limita a las competencias técnicas, sino que es el producto de una interacción compleja entre la motivación, las habilidades del empleado y su entendimiento del rol dentro de la organización, la perspectiva reconoce la naturaleza multidimensional del rendimiento, donde se resalta que tanto los elementos intrínsecos como extrínsecos ejercen influencia sobre cómo un trabajador desempeña sus obligaciones (Cuello et al., 2020).

Uno de los elementos fundamentales del modelo es la percepción del rol, que alude a la claridad con la que un trabajador comprende sus responsabilidades, expectativas y obligaciones (Klehe y Neil, 2007). En caso de que los trabajadores carezcan de una comprensión adecuada de las expectativas laborales, pueden emerger ambigüedades que impacten adversamente en su rendimiento (Ruiz et al., 2021). Se postula que la optimización del rendimiento requiere que los trabajadores se encuentren en consonancia con los objetivos de la organización y reciban una dirección precisa sobre sus funciones, la ausencia de alineación induce frustración y disminuir el compromiso, lo que consecuentemente disminuye la eficacia global del equipo de trabajo (Aouad et al., 2023).

La motivación constituye otro elemento en el modelo propuesto por Campbell Klehe y Neil (2007). El factor engloba el anhelo de los trabajadores de cumplir con sus responsabilidades y el impulso intrínseco que los impulsa a superarse y aspirar a la excelencia en su rendimiento (Ramírez y Nazar, 2019). El modelo enfatiza la relevancia de establecer un ambiente laboral que promueva la motivación mediante incentivos apropiados, reconocimiento y oportunidades de crecimiento profesional, con lo cual la ausencia de motivación puede derivar en un rendimiento deficiente, incluso si el trabajador posee las competencias requeridas para el puesto en cuestión (Idris y Dollard, 2019).

En un escenario como el de Movidelnor, en el que los trabajadores se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosocial, la implementación del modelo de Campbell adquiere

una importancia particularmente significativa, en caso de que los trabajadores carezcan de claridad respecto a sus funciones o experimenten elevados niveles de estrés, su motivación y, por ende, su rendimiento puede verse comprometidos (Bautista, Cienfuegos, & David, 2020). En consecuencia, los elementos psicosociales, tales como la sobrecarga laboral o la ausencia de respaldo por parte de los supervisores, pueden intensificar las repercusiones adversas de la confusión de roles o la falta de motivación, lo que culmina en una reducción del rendimiento y en una rotación de personal más significativa.

El modelo también enfatiza la relevancia de las competencias, a pesar de que la motivación y la definición del rol son relevantes, las habilidades técnicas y profesionales del trabajador son cruciales para la obtención de resultados óptimos, no obstante, Campbell sostiene que el entrenamiento continuo y el desarrollo de habilidades deben estar en consonancia con las expectativas del rol y las demandas de la organización para lograr un impacto positivo en el rendimiento global (Park y Kim, 2021).

Para optimizar el rendimiento en Movidelnor, resultaría imprescindible la implementación de estrategias que robustezcan la claridad de los roles y que administren de manera adecuada los factores de riesgo psicosociales. Como menciona Bautista et al. (2020), esto podría alcanzarse mediante la implementación de programas de formación especializados que se ocupen de las competencias técnicas requeridas para el puesto y de las habilidades emocionales y sociales que habiliten a los trabajadores para gestionar de manera más efectiva los factores de estrés, una intervención holística podría potenciar tanto la motivación como la adaptabilidad a las transformaciones organizacionales, lo que, en un horizonte temporal prolongado, potenciaría la productividad y el bienestar del personal (Rodríguez et al., 2021).

2.1.7. Relación entre los Factores Psicosociales y el Desempeño Laboral

La correlación entre los elementos psicosociales y el rendimiento laboral ha sido objeto de extenso estudio en el campo de la psicología organizacional, dada su influencia en la salud mental y física de los trabajadores, así como en su rendimiento productivo. Como menciona Campoverde (2022), los elementos psicosociales, conceptualizados como las circunstancias organizacionales y sociales que inciden en el bienestar psicológico de los empleados, comprenden elementos tales como la carga laboral, el respaldo social, el control sobre las responsabilidades y el reconocimiento, los factores pueden funcionar como dispositivos de

protección o, alternativamente, como catalizadores de estrés laboral y disminución del rendimiento, en función de su gestión dentro del contexto organizacional (Alves et al., 2019).

El estrés laboral vinculado a factores psicosociales ha sido reconocido como una de las principales causas de la reducción del rendimiento (Acaro, 2023). Cuando los trabajadores experimentan una sobrecarga o una ausencia de respaldo por parte de sus superiores o colegas, es probable que enfrenten desafíos para sostener la concentración y la motivación en sus responsabilidades laborales (Carranza y Mendoza, 2024). La tensión continua incide en su salud emocional y pone en riesgo su habilidad para satisfacer las expectativas organizacionales, las investigaciones han evidenciado que un ambiente laboral caracterizado por elevados requisitos psicológicos y una gestión insuficiente de las tareas incrementa la probabilidad de errores y disminuye la calidad del trabajo (Alvarado, 2023).

El respaldo social laboral desempeña un papel fundamental en la mediación del impacto de los factores psicosociales en el rendimiento, los trabajadores que disponen de robustas redes de apoyo, provenientes tanto de sus pares como de sus superiores, suelen abordar las exigencias laborales de manera más eficaz y mostrar un mayor compromiso con sus deberes (Villacreses y Ávila, 2020). El respaldo atenúa el estrés y promueve un incremento en la satisfacción laboral y un sentido de pertenencia dentro de la organización, el fenómeno resulta en un incremento de la motivación y una optimización del rendimiento, lo cual resulta beneficioso tanto para el empleado como para la organización en su totalidad (Gutiérrez, 2021).

Un factor de importancia adicional es el reconocimiento y la apreciación del trabajo ejecutado, cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo no es reconocido o valorado, es habitual que experimenten una reducción en su percepción de autoeficacia y satisfacción personal, lo cual, a largo plazo, tiene un impacto en su desempeño laboral (Cuello et al., 2020). La ausencia de reconocimiento fomenta la aparición de estados emocionales adversos, tales como la frustración y el agotamiento, incrementando así la probabilidad de ausentismo y una rotación de personal más pronunciada, en contraposición, un adecuado sistema de recompensas y reconocimientos puede robustecer el compromiso organizacional y optimizar el rendimiento.

Además, la ausencia de autoridad sobre las responsabilidades asignadas constituye otro factor psicosocial que incide adversamente en el rendimiento laboral, donde los trabajadores que experimentan una sensación de independencia o limitación en su capacidad para tomar

decisiones laborales suelen experimentar un incremento en el estrés y una disminución en la satisfacción laboral (Alzate et al., 2020). La ausencia de autorregulación induce una percepción de impotencia y desmotivación, lo cual puede resultar en una disminución en la productividad y en una postura más pasiva en relación con el cumplimiento de las obligaciones, por lo cual fomentar la implicación activa y la autorregulación en las decisiones laborales ha evidenciado ser una estrategia eficaz para optimizar el bienestar y, por ende, el rendimiento laboral (Aouad et al., 2023).

La balanza entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles es esencial en la interrelación entre los factores psicosociales y el rendimiento laboral, el modelo de demandas y recursos laborales (JD-R) propone que, cuando los trabajadores perciben que las exigencias laborales exceden sus recursos disponibles, el resultado se traduce en una reducción en su desempeño, contrariamente, cuando los recursos, tales como el respaldo social, la autonomía y las oportunidades de desarrollo, se encuentran disponibles en proporciones apropiadas, los trabajadores presentan mayor capacidad para afrontar las exigencias y mantener un nivel de rendimiento elevado (Alves et al., 2019).

CAPÍTULO III

Metodología

Este capítulo muestra el diseño metodológico de la investigación, basado en un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional con análisis de regresión lineal, para evaluar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial medidos con el Cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el desempeño laboral evaluado mediante el Test EVADEST del personal administrativo de MOVIDELNOR. Además, se detalla la aplicación de ambos instrumentos validados a una muestra no probabilística de 125 empleados, seleccionados de una población de 156, bajo protocolos éticos de consentimiento informado y confidencialidad, los datos se analizaron con SPSS, utilizando estadística descriptiva, correlación Rho de Spearman y modelos de regresión, asegurando precisión y validez en los resultados.

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo ya que permitió analizar las correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral, para los investigadores, un enfoque más cuantitativo simplificó la recolección y análisis de los datos. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020), el propósito de la elección de dicho enfoque es querer encontrar resultados que sean replicables y objetivos, los autores emplean estudios matemáticos que generalmente se aseguran de la exactitud y validez de los resultados selectos, asimismo existía un impacto más racional y diseccionado debido a la creación de la base principal.

El elemento cuantitativo fue de gran ayuda para los autores, ya que gracias a esta pudieron cuantificar y evaluar variables que de otra forma no fueran posibles. Arias (2021), establece que este enfoque se basa en la utilización de instrumentos que se encuentran validados para recolectar información adecuada, el conjunto de información determina si es factible o no estructurar un enfoque que supiera detectar y determinar patrones y correlaciones que eran significativas, cabe señalar que el enfoque cualitativo genera datos precisos y todavía más cuando es utilizado en decisiones importantes que serán futuras, lo que hizo posible que la imparcialidad se garantizara después de estudiar los factores de riesgo psicosocial.

El enfoque cuantitativo permitió abordar el problema de manera precisa y directa, el enfoque se basó, en gran medida, en la recolección y presentación de información cuantitativa, lo que proporcionó la base para la formulación de hipótesis claramente definidas. Hernández y Mendoza (2020), enfatizan que la metodología cuantitativa es particularmente adecuada para investigaciones en entornos organizacionales, así también, se realizó una regresión lineal sobre la base del impacto del RPS en el DL, lo que permitió modelar de manera precisa la influencia de estos factores y fortalecer la validez de los hallazgos obtenidos, por lo que su capacidad para llevar a cabo una evaluación objetiva de variables las hace ideales para desarrollar estrategias basadas en evidencia.

En esta perspectiva, la dimensión cuantitativa se constituyó en un potente mecanismo para el estudio de las interrelaciones entre los factores de riesgo psicosocial y la actividad laboral, donde el método ayudó a la producción de datos importantes para el entendimiento integral de la dinámica de dichas variables.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación adoptó un enfoque descriptivo-correlacional acompañado de una regresión lineal, que se alineó con los objetivos propuestos dado que facilitó, en primer lugar, la descripción y caracterización de las variables en estudio y, en segundo lugar, la determinación de relaciones entre las mismas, el tipo de diseño para el cual se ha adoptado ha sido de forma masiva en la investigación social, educativa y organizacional con el fin de disertar sobre la relación de los factores en un escenario.

De acuerdo con Martínez (2021), un diseño descriptivo se enfocó en la observación, detallado registro y documentación de las características de un fenómeno sin intervención directa en su desarrollo, el método resultó beneficioso para consolidar una base robusta de datos relativos a las variables de interés, en este caso, los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral del personal administrativo, el rol principal que se realizó fue el de ampliar el espectro de la situación actual, a la vez, se buscaba detectar modelos y tendencias de amplia dispersión que dieran orden al problema que se estaba ventilando.

El elemento correlacional, en cambio, tuvo como objetivo identificar la correlación existente entre dos o más variables, contrariamente a los diseños experimentales, este no conllevó la manipulación de las variables, sino que se centró en cuantificar su nivel de asociación. De acuerdo con Arias (2021), los estudios correlacionales resultaron beneficiosos cuando se buscó examinar la relación entre las variaciones en una variable y las modificaciones en otra, aportando datos significativos para la formulación de hipótesis o proyecciones futuras.

En el estudio, este componente desempeñó un papel fundamental en la determinación de la magnitud en la que los factores de riesgo psicosocial incidieron en el rendimiento laboral, por lo que, el enfoque descriptivo-correlacional, junto con el análisis del impacto de los RPS en la variable dependiente (DL), se enriqueció mediante una regresión lineal, lo que permitió modelar con precisión la relación predictiva entre ambas variables, el diseño facilitó la aplicación de métodos estadísticos sofisticados para pronosticar los efectos de la variable independiente (RPS) sobre la dependiente (DL), reforzando la validez empírica de los hallazgos.

3.3. Descripción del área de estudio/Grupo de estudio

La investigación se enfoca en la empresa pública Movidelnor, una entidad dedicada a la eficiente gestión de la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial en los cantones que conforman la Mancomunidad de Tránsito Norte, está ubicada en la ciudad de Ibarra (Ver Figura 1). El propósito fundamental de esta empresa es coordinar y regular las actividades relacionadas con el tránsito y transporte público, así como asegurar la seguridad vial en la región, la estructura organizativa está diseñada para abordar de manera integral las distintas áreas de competencia, es así que se destaca la existencia del personal administrativo, que han desempeñado funciones específicas para el logro de los objetivos institucionales (Empresa Movildelnor, 2023)..

Figura 1

Ubicación relativa de la empresa en la ciudad de Ibarra.

Nota. Elaborado a partir de Google Maps (2024)

El Departamento de Control de Tránsito es una pieza central en la organización, y abarca unidades especializadas como la jurídica, encargada de velar por el cumplimiento normativo, además, integra áreas como: (a)Infraestructura: encargada de la planificación y desarrollo de proyectos; (b) Planificación Operativa: dedicada a la coordinación estratégica de las operaciones; (c) Órdenes de Servicio: se ocupa de la gestión de los servicios prestados.

El Departamento de Control Administrativo concentra funciones relevantes para el funcionamiento eficiente de Movidelnor. En este departamento, se encuentran áreas como: (a) Regulación y Procedimientos: encargada de establecer protocolos y procedimientos para garantizar la eficacia operativa, y el Departamento de Seguridad Vial, dedicado a promover y supervisar medidas para la seguridad en las vías.

3.4. Población y muestra

En este contexto, la población estuvo compuesta por 156 empleados del área administrativa de la Empresa Pública Movidelnor, Sede Ibarra, a quienes se les envió una encuesta en formato Google forms, de las cuales respondieron solo 127 casos, es decir, el 81,4% de la población, de manera que puede clasificarse como una muestra no probabilística por conveniencia, ya que se incluyeron a todos los empleados que respondieron voluntariamente a la encuesta. Según Etikan et al. (2016), este tipo de muestreo es apropiado cuando se busca obtener información de una población específica que es fácilmente accesible para el investigador. Por lo tanto, la muestra resultó suficiente y representativa ya que al determinar el número de casos por fórmula debió ser de, al menos, 111 casos de esa población finita, para cuando se obtiene con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020), este tipo de muestra no probabilística por conveniencia resulta apropiado en investigaciones que aspiran a recolectar datos directamente de individuos que satisfacen criterios específicos, tales como la pertenencia a un entorno laboral específico, eso posibilita la optimización de los recursos disponibles y facilita el acceso a los datos en circunstancias donde la realización de un muestreo probabilístico resulta inviable.

La magnitud de la muestra estuvo condicionada por la disposición de los empleados para participar y las exigencias prácticas del estudio, se procuró disponer de un número adecuado de participantes que facilitó la ejecución de análisis estadísticos fiables y representativos en el marco organizacional, para asegurar la validez de los hallazgos, se incorporaron empleados de variados departamentos administrativos y estratos jerárquicos, con el objetivo de obtener una perspectiva holística del fenómeno en estudio.

A pesar de las limitaciones inherentes al muestreo por conveniencia en términos de la extrapolación de los resultados a la totalidad de la población, se implementaron estrategias para atenuar posibles sesgos, tales como la incorporación de participantes de diversos departamentos y la consideración de elementos demográficos principales, la metodología garantizó la factibilidad del estudio, proporcionando simultáneamente datos significativos acerca de las interrelaciones entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en el contexto de la Empresa Pública Movidelnor. Finalmente, la muestra quedó constituida por 125 casos en lugar de 127, debido a la exclusión de dos casos: uno por error de codificación del sistema y otro porque era un caso único de un trabajador que no tenía compañeros de trabajo, y la secuencia de ítems de esa sección no se ajustaba a las solicitudes.

3.4. Instrumentos

3.4.1. Cuestionario CEAL-SM/ SUSESO

El Cuestionario CEAL-SM/SUSESO fue desarrollado y corroborado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile (SUSESO) con el objetivo de evaluar factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral, el instrumento fue concebido como una mejora al

cuestionario anterior SUSESO/ISTAS21, fundamentado en el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). La elaboración de este proyecto integra la experiencia acumulada en Chile y se alinea con normativas internacionales, incluyendo el modelo COPSOQ III de 2019 (Pérez-Franco et al., 2022).

El CEAL-SM/SUSESO (Pérez-Franco et al., 2023), se distingue por su metodología participativa y su composición de 88 interrogantes, distribuidas en dos secciones: datos generales y evaluación de riesgos psicosociales, el instrumento mide 12 dimensiones clave, que incluyen carga de trabajo, exigencias emocionales, desarrollo profesional, calidad del liderazgo, compañerismo, equilibrio trabajo-vida privada, y violencia y acoso, los aspectos facilitan un examen holístico del ambiente laboral y su repercusión en la salud mental y el bienestar de los empleados, las respuestas son documentadas en una escala similar a Likert donde se califica en una escala de 1 al 5 donde valores entre 1 y 2 son bajos, 3 y 4 son valores medio; 4 y 5 valores altos y los hallazgos posibilitan la categorización de los niveles de riesgo en bajo, medio o alto, de acuerdo con los estándares establecidos (Pérez-Franco et al., 2022).

El instrumento de evaluación se implementa de forma individual, asegurando así el anonimato y la confidencialidad, los datos recolectados son sometidos a análisis mediante el uso de instrumentos estadísticos, facilitando así la detección de áreas críticas dentro de la organización, en adición, el CEAL-SM/SUSESO ha recibido un amplio reconocimiento por su validez, fiabilidad y utilidad en la planificación de intervenciones en salud ocupacional y la mejora de las condiciones de trabajo (Ramírez et al., 2023). (Ver anexo 1)

3.4.2. Test EVADEST

El test EVADEST fue adoptado de Hodgetts y Altman (1993), citado por Tuni (2020), con el objetivo de evaluar el rendimiento laboral, particularmente en entornos organizacionales , el instrumento se distingue por su enfoque holístico, al cuantificar elementos técnicos y comportamentales vinculados al desempeño individual en el ámbito laboral.

El EVADESTestá compuesto por 6 dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidades y destrezas, y actitud hacia la institución, cada dimensión se evalúa mediante ítems estructurados en una escala Likert progresiva de 1 a 5, donde los puntajes reflejan niveles de desempeño desde bajo (1-3) hasta alto (6-8), la escala de puntuación fue: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre. (Navarrete et al., 2024)

El cuestionario se gestiona de forma presencial o digital, en función de las exigencias de la organización, y los resultados son examinados para identificar áreas de mejora, planificar programas de formación y diseñar estrategias motivacionales, el instrumento goza de amplia aceptación en el contexto organizacional debido a su habilidad para cuantificar el rendimiento laboral de manera meticulosa y en consonancia con los objetivos estratégicos de las entidades. (Ver Anexo 2).

3.5. Procedimientos

La ejecución del estudio, fundamentado en el Cuestionario CEAL-SM/SUSESO y la Encuesta EVADEST, se llevó a cabo en varias fases para asegurar la validez y fiabilidad de los datos recolectados. En primer lugar, el procedimiento se inició con una planificación preliminar, en la cual se definió al equipo encargado de supervisar y ejecutar cada fase del estudio, posteriormente, durante esta etapa, se realizaron encuentros con los delegados de la entidad pública con el fin de establecer metas concretas, coordinar la logística requerida y asegurar el acatamiento de las regulaciones éticas y legales, asimismo, se garantizó la formación del equipo responsable de aplicar los instrumentos, con el objetivo de estandarizar el procedimiento y evitar la introducción de sesgos durante la recopilación de datos.

La segunda fase consistió en la sensibilización de los participantes, una etapa fundamental para incentivar su participación y garantizar respuestas auténticas y precisas, en esta fase, mediante encuentros informativos y materiales explicativos, se informó a los empleados sobre los objetivos del estudio, la relevancia de su colaboración y las garantías de confidencialidad y anonimato en el tratamiento de sus respuestas, el proceso tuvo como

propósito generar un entorno de confianza que favoreciera la participación activa de los empleados durante el estudio.

Una vez que los participantes fueron sensibilizados, se procedió a implementar los instrumentos, posteriormente, el cuestionario CEAL-SM/SUSESO y la Encuesta EVADEST se gestionaron de forma presencial o virtual, según las circunstancias logísticas y las necesidades de la población en estudio, además, cada individuo completó los cuestionarios en un entorno preparado para asegurar privacidad y confidencialidad, eliminando distracciones o presiones externas, el proceso estuvo bajo la supervisión del equipo encargado, quienes brindaron asistencia técnica ante dudas sobre los componentes o dificultades de acceso a los instrumentos.

Finalmente, se realizó la recopilación y el análisis de los datos, las respuestas obtenidas fueron codificadas y tabuladas mediante el empleo de software estadístico especializado, lo que permitió llevar a cabo análisis descriptivos y correlacionales para identificar patrones y relaciones entre las variables examinadas, posteriormente, tras el procesamiento de los datos, se generó un informe que incluyó los hallazgos clave y recomendaciones prácticas para implementar acciones correctivas en las áreas críticas identificadas, dirigidas a optimizar las condiciones laborales y el desempeño organizacional, así también el enfoque garantizó un procedimiento riguroso y alineado con los objetivos de la investigación.

3.5.1 Procedimiento para la obtención de puntajes del Desempeño Laboral: Instrumento EVADEST

Para determinar el puntaje correspondiente al desempeño laboral (DL) de cada sujeto, fue necesario revisar si el cuerpo total de ítems seguía la misma orientación. De esta revisión, se determinó que todos los ítems del instrumento EVADEST son positivos (a mayor puntaje, mejor desempeño), con excepción del ítem 23: "Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo", el cual está redactado en forma negativa, allí se observa que en el caso de una demora excesiva (siempre) se corresponde con un bajo desempeño laboral, para determinar el cálculo final de la variable DL, se hace necesaria una inversión previa de

los resultados obtenidos en el ítem 23 medido, inicialmente, con la siguiente escala de Likert 1-5, la cual fue usada para todos los demás ítems, a saber, la escala original es la siguiente:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

De inmediato, se procede la determinar la inversión de escala correspondiente al ítem 23, mediante la siguiente expresión:

Nuevo valor =(valor máximo en la escala + 1) – Valor original

Aunque la fórmula anteriormente planteada es ampliamente utilizada, su validez depende críticamente del diseño unidimensional del instrumento. Autores como Vigil-Colet et al. (2020) recomiendan evitar ítems invertidos en escalas multidimensionales y valid ar empíricamente su uso mediante análisis factorial confirmatorio. Es así que, la Tabla 2 presenta la inversión de escala detallada del ítem 23.

Tabla 2

Inversión de escala del ítem 23

Valor medido (Likert original)	Valor invertido	Equivalencia en escala
1	(5 +1) - 1 = 5	Nunca → Siempre
2	4	Casi nunca → Casi siempre
3	3	A veces → A veces
4	2	Casi siempre → Casi nunca
5	1	Siempre → Nunca

3.5.1.1 Método de cálculo del DL

Luego de realizarse la recodificación ya especificada, se procede a calcular el DL por sujeto, donde basta sumar todos los valores reportados por cada uno de sujetos, es decir:

DL = $\sum_{i=1}^{30} p_i$**, donde i = 1, 2, 3, …, 30.**

Nótese que el mínimo y máximo puntaje posibles es de, 30 puntos y 150 puntos, respectivamente, dado que la escala toma valores enteros de 1 a 5 en cada uno de los 30 ítems.

En la Tabla 3, se presentan los umbrales construidos sobre la escala interpretativa de los diferentes valores, por ítem, obtenidos por cada sujeto en su DL, la cual está basada en el promedio Likert (rango 1-5), fundamentada en estándares psicométricos y su correspondiente lógica de interpretación.

Tabla 3

Escala de clasificación del DL, por puntaje de cada ítem.

Rango de promedio	Clasificación	Interpretación
1.0 – 2.4	Bajo desempeño	Incumplimiento frecuente de expectativas laborales
2.5 – 3.4	Desempeño medio	Cumplimiento parcial con áreas de mejora identificables
3.5 – 5.0	Alto desempeño	Superación constante de metas y contribución significativa a la organización

Puede observarse que el punto medio teórico de esta escala Likert de 5 puntos es el 3 y eso se fundamenta en su diseño original como escala simétrica equidistante, donde cada opción representa intervalos psicológicos percibidos como iguales (Chyung et al., 2017; Carifio y Perla, 2008). La convención deriva de la obra de Rensis Likert (1932), quien estableció que el valor central permite capturar respuestas neutrales o indecisas sin sesgar los datos hacia extremos, de igual forma en esos documentos se indica que la desviación correspondiente es 0.5, lo cual se utilizó para definir rangos de desempeño sobre la base de ±0.5 puntos de desviación, igualmente el rango medio se determina en función de este punto medio: 3 y ±0.5 puntos, con la exclusión de la cota extrema superior, por lo tanto, el rango de desempeño medio es el siguiente: medio: 2.5-3.4, asumiendo que el que le sigue (desempeño alto) es: 3.5-5.0 y la faltante, de desempeño bajo, está acotada por los siguientes puntajes: 1.0 – 2.4 (Spector, 1992; International Organization for Standardization, 2015; Parker et al., 2003).

En el contexto del instrumento EVADEST, Ronquillo et al. (2013) y Neely et al. (1995) también utilizan el 3.0 como línea base comparativa en relación con el clima laboral, la validez

de estos rangos también está respaldada por análisis psicométricos que demuestran su capacidad discriminativa (Carifio y Perla, 2008; Kulas y Stachowski, 2009).

Para garantizar rigurosidad en la aplicación de la escala que mide a la variable DL, tipo EVADEST, se recomienda calcular la consistencia interna (α) que debe ser mayor que 0.7 (α > 0.7) y realizar análisis factorial confirmatorio (Chyung et al., 2017).

Sobre la base de tales discriminaciones, la Tabla 4 plantea los umbrales clasificatorios del DL en el instrumento EVADEST (escala total: 30-150 puntos) y eso se fundamenta en una conversión matemática del promedio Likert (1-5) al puntaje total, aplicando los criterios previamente validados de Spector (1992) y Parker et al. (2003).

Tabla 4

Umbrales de desempeño (puntaje total)

Clasificación	Rango de puntaje	Equivalencia Likert
Bajo desempeño	30 – 72 puntos	1.0 – 2.4
Desempeño medio	75 – 102 puntos	2.5 – 3.4
Alto desempeño	105 – 150 puntos	3.5 – 5.0

En la Tabla 4 puede observarse una brecha entre los umbrales que, en principio, se calculan mediante una simple conversión de escalas, tales brechas son las siguientes: (a) Los rangos 73-74 y 103-104 no están clasificados debido a una discretización inherente al uso de promedios Likert (Chyung et al., 2017); y (b) La necesidad de evitar solapamientos entre categorías (Bandalos, 2018). Igualmente, la cota de 105 puntos con la que se inicia el alto desempeño coincide con el estándar ISO 9001 para "satisfacción laboral aceptable" (International Organization for Standardization, 2015).

3.5.2 Procedimiento para calcular resultados de SUSESO

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO, según lo expuesto en el manual (Pérez-Franco et al., 2023), cuenta con una sección específica de riesgo psicosocial donde todas las preguntas se presentan en formato Likert, permitiendo a los encuestados indicar la frecuencia con la que

experimentan ciertas situaciones, para el cálculo de puntajes, cada respuesta en este formato se asocia a un valor específico, por ejemplo, si ante la pregunta sobre si el trabajo es reconocido y valorado por los superiores, un individuo responde "siempre", se le asigna un puntaje de 0 puntos, reflejando un bajo nivel de riesgo, los puntajes de las respuestas correspondientes a cada dimensión se suman para obtener el puntaje total de la dimensión para cada trabajador (Pérez-Franco et al., 2023).

Continuando con el ejemplo, la dimensión "Reconocimiento y claridad de rol" se compone de varias preguntas que, en conjunto, pueden alcanzar un puntaje máximo de 32 puntos y un mínimo de 0, a partir de un estudio de campo realizado en Chile, se establecieron puntos de corte para los niveles de riesgo en esta dimensión, determinando que un puntaje entre 0 y 4 indica riesgo bajo, entre 5 y 9 riesgo medio, y entre 10 y 32 riesgo alto, los valores de corte se incluyen en el nivel de riesgo superior (Pérez-Franco et al., 2023).

En cuanto a la exposición al riesgo del centro de trabajo, una vez calculado el riesgo individual por dimensión para cada trabajador, se procede a determinar el grado de exposición al riesgo que presenta el centro de trabajo, el cálculo implica contabilizar cuántas personas se encuentran en cada nivel de riesgo individual para cada una de las dimensiones, y luego calcular el porcentaje que representan sobre el total de trabajadores del centro de trabajo (Pérez-Franco et al., 2023).

Para calcular el estado de riesgo del centro de trabajo, es esencial identificar en cuáles dimensiones el porcentaje de trabajadores en un nivel de riesgo individual es igual o superior al 50%, se asignan puntos de la siguiente manera: +2 puntos si una dimensión tiene un porcentaje igual o mayor al 50% de trabajadores en riesgo alto, +1 punto si es en riesgo medio, y -2 puntos si es en riesgo bajo considerándose este último como una dimensión de protección, posteriormente, se suman los puntos obtenidos para determinar el estado de riesgo del centro de trabajo según la Tabla 5 (Pérez-Franco et al., 2023).

Tabla 5

Puntajes y estados de riesgo del Centro de Trabajo (CT)

Puntaje obtenido por el CT	Estado de riesgo del CT
De -24 a +1 punto	Riesgo bajo
De +2 a +12 puntos	Riesgo medio
Desde +13 y superior	Riesgo alto

Nota: Tabla tomada de Pérez-Franco et al. (2023)

Es importante mencionar que el manual presenta un proceso desarrollado y adaptado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile, basado en el cuestionario COPSOQ y su validación en el contexto laboral chileno (Pérez-Franco et al., 2023). Este cuestionario incluye 12 dimensiones con 54 ítems codificados en escala Likert 0–4, excepto la dimensión Vulnerabilidad (VU) que tiene una escala 1–4 (sin opción "0") por validación original de la escala de precariedad laboral, igualmente, la dimensión violencia y acoso (VA) tiene una escala particular, pero equivalente semánticamente a las usadas en las diez primeras dimensiones, la Tabla 5 informa sobre algunas consideraciones que deben tomarse en cuenta cuando los ítems de las dimensiones están escritos de manera positiva o negativa.

Tabla 6

Discriminación de ítems positivos y negativos del instrumento

Dimensión	N° ítems	Inversión requerida?	Justificación
Carga de trabajo	3	No	Ítems negativos (ej: "¿Le falta tiempo?").
Exigencias emocionales	3	No	Ítems negativos (ej: "¿Situaciones perturbadoras?").
Desarrollo profesional	3	Sí	Ítems positivos (ej: "¿Adquiere nuevos conocimientos?").
Reconocimiento y claridad de rol	8	Sí	Ítems positivos (ej: "¿Es tratado con justicia?").
Calidad del liderazgo	4	Sí	Ítems positivos (ej: "¿Su jefatura planifica bien?").
Compañerismo	4	Sí	Ítems positivos (ej: "¿Buen ambiente con compañeros?").
Confianza y justicia organizacional	7	Sí	Ítems positivos (ej: "¿Confían entre trabajadores?").
Otras dimensiones	22	No	Ítems negativos o neutros (ej: "Violencia física").

3.6. Análisis de datos

La evaluación de datos en el presente estudio se efectuó a través de técnicas estadísticas que facilitaron una interpretación rigurosa de la información recolectada a través del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO y la Encuesta EVADEST, inicialmente, los datos fueron tabulados y organizados mediante el uso de software especializado, tales como SPSS, con el objetivo de asegurar exactitud y eficiencia en la manipulación de la información, conjuntamente, se llevaron a cabo evaluaciones descriptivas e inferenciales con el objetivo de discernir tendencias y atributos importantes de los factores de riesgo psicosocial y del rendimiento laboral, empleando tanto indicadores de tendencia central "media, mediana y moda y dispersión" "desviación estándar y varianza" como referentes correlacionales y niveles de confianza y probabilidades calculadas para la prueba de hipótesis.

Los resultados fueron interpretados en el marco de los objetivos del estudio, esta fase englobó la creación de gráficos, Tablas e informes que permitieron una comunicación precisa de los hallazgos a los encargados de la toma de decisiones dentro de la organización.

3.7. Criterios éticos

El estudio se rigió por rigurosos principios éticos con el objetivo de salvaguardar la integridad y los derechos de los participantes, inicialmente, se adquirió el consentimiento informado de todos los empleados involucrados en la investigación, donde el documento incluyó una explicación precisa de los objetivos de la investigación, la confidencialidad de la información suministrada, la voluntariedad en la participación y la facultad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Se aseguró la confidencialidad y el anonimato de la información recopilada, garantizando que las respuestas no puedan ser asociadas a individuos concretos, los resultados se divulgaron de forma agregada, evitando cualquier identificación de carácter personal, cabe añadir, se instauraron protocolos de protección para salvaguardar la información tanto digital como física, tales como la implementación de contraseñas en bases de datos y el almacenamiento seguro de documentos impresos.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque de respeto y transparencia, informando a los participantes acerca del objetivo del estudio y cómo sus respuestas contribuirían a la mejora de las condiciones laborales, finalmente, se aseguró la utilización exclusiva de los datos para los propósitos de este estudio, evitando cualquier aplicación que no haya sido autorizada por los participantes o por los responsables institucionales, es así que esta obligación ética garantizó la legitimidad del estudio y el bienestar de los participantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se exponen los resultados, interpretaciones y el análisis del impacto de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor, responde a un análisis de los datos numéricos obtenidos mediante instrumentos con escala de Likert, centrado en el estudio de los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal, la caracterización de su desempeño laboral y la relación entre ambos constructos, estableciendo un modelo de regresión para analizar el impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral, también incluye la discusión de estos resultados, así como la presentación previa de la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de los datos de este estudio.

4.1 Fiabilidad de los instrumentos

Para determinar la fiabilidad de cada uno de los instrumentos utilizados para medir las variables involucradas en este estudio se hizo necesario utilizar el SPSS, en virtud de que permite medir la consistencia interna de cada instrumento en función de conocer si los ítems de cada escala miden el mismo constructo, cada vez, establecidos mediante las variables riesgo psicosocial y desempeño laboral.

4.1.1 Fiabilidad del instrumento EVADEST

De acuerdo con los valores reportados en la Tabla 7, el instrumento EVADEST, aplicado a 125 trabajadores administrativos de la empresa pública Movidelnor, de Ecuador arrojó un Alfa de Cronbach de 0.977.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de EVADEST, 125 casos, 30 ítems

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	30

La Tabla 7 muestra un Alfa de Cronbach de 0.977 para el EVADEST, superior al reportado por Ronquillo et al. (2013) en México ($\alpha = 0.911$). Con lo cual, el resultado confirma

la adaptación exitosa del instrumento en Ecuador (Avilés, 2022), particularmente en el sector público, donde la dimensión actitud hacia la institución añadida en la versión local demostró alta consistencia, por lo cual la mejora en la fiabilidad recomienda que el contexto organizacional ecuatoriano requiere instrumentos con ítems específicos, tal como advierten estudios nacionales (Páez et al., 2021).

4.1.2 Fiabilidad del instrumento SUSESO: Sección psicosocial

En este estudio se procesó, preferentemente, la sección de riesgo psicosocial (54 preguntas) aplicada a muestra de 125 trabajadores administrativos de la Empresa Pública Movidelnor, en atención a las especificaciones del Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al. (2023). Es así que, al medir la fiabilidad de la sección de riesgo psicosocial, el Alfa de Cronbach fue de 0.962 (ver Tabla 8) y ese valor refiere una fiabilidad muy alta y sugiere una excelente consistencia interna de esta sección del instrumento, sin embargo, el manual CEAL-SM/SUSESO, reportado por Pérez et. al. (2023), no entrega valores de Alfa de Cronbach de la validación en Chile, solo menciona que el instrumento fue validado y es confiable, en todo caso, este valor indica una excelente fiabilidad para el instrumento, aunque esta evaluación consideró apenas 125 casos, en vez de 1942 casos como el chileno.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, aplicado a 125 casos en Ecuador

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	54

4.2 Análisis e interpretación de los referentes demográficos

En este estudio, además de encuestar sobre los rasgos psicosociales y el desempeño laboral, también se indagó en varias variables demográficas como las siguientes: sexo, ingreso y edad (ver Tabla 9)

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de la variable edad,

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad	125	54	20	74	37,05	8,792
N válido (por lista)	125					

Nota: Tabla tomada del reporte de SPSS

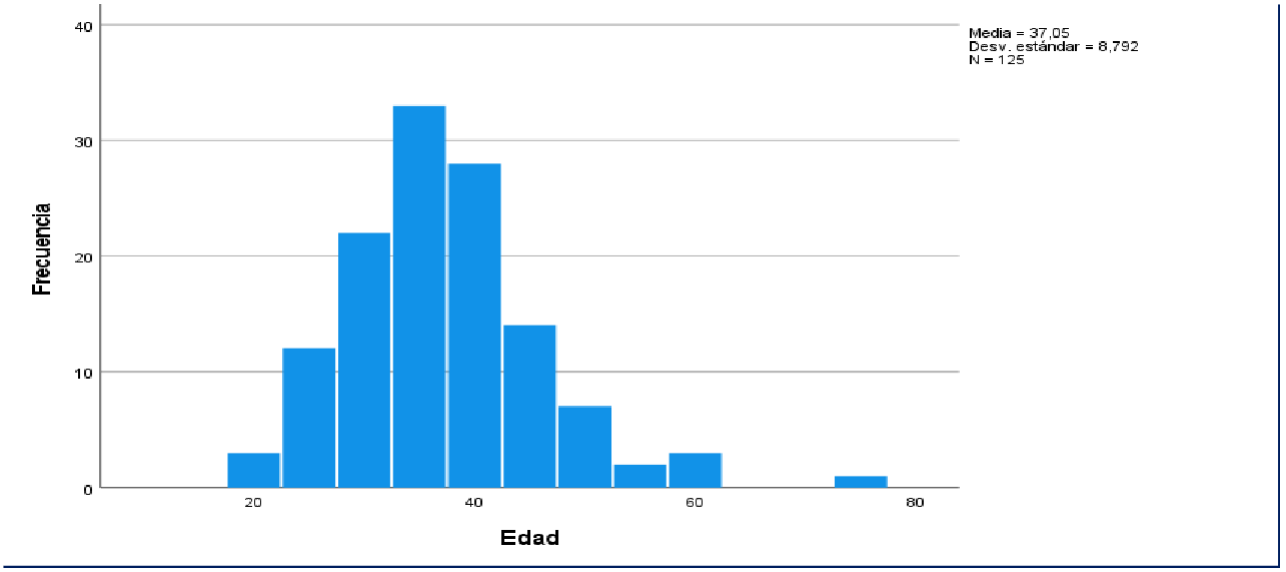
Respecto a la edad, el rango es de 54 años, sobre la base de que las edades oscilaron entre los 20 hasta los 74 años (Ver Tabla 9), eso quiere decir que la mayor diferencia de edad, entre dos trabajadores cualesquiera, elegidos al azar, es de 54 años, igualmente, esa muestra de 125 trabajadores tiene una edad promedio de 37,05 años, lo cual se les considera como adultos jóvenes.

Tabla 10

Distribución de edades, en años cumplidos, por frecuencia absoluta

Edad	Frecuencia	xx	Edad	Frecuencia	Xx	Edad	Frecuencia
20	2		34	11 (moda)		47	5
21	1		35	4		48	1
24	2		36	7		49	2
25	5		37	3		50	2
26	2		38	6		51	2
27	3		39	3		53	1
28	5		40	7		56	1
29	4		41	5		58	2
30	4		42	7		59	1
31	3		43	2		74	1
32	6		44	4			
33	8		45	3			

Figura 2 *Histograma correspondiente a la distribución de edades, en años cumplidos, del personal administrativo*



Nota: Histograma tomado del reporte del SPPS, a solicitud del proceso de análisis

Se observa que la edad más frecuente (Moda) es 34 años (se repite 11 veces) y la segunda más frecuente es 33 años (se repite 8 veces): ver Tabla 10, la distribución completa está registrada en la Tabla 10 y representada, mediante un histograma, en la figura 2, donde se observa una distribución que se aproxima a la normalidad.

Sobre la base de la distribución de datos organizada en las Tablas 10, se construyó la Tabla 11 conformadas por clases de igual tamaño cuyas cotas extremas fueron, exactamente, el mínimo y el máximo valor de las edades de esa muestra de trabajadores.

Tabla 11

Distribución de edades de la muestra de trabajadores

Clase	Rango de Edad	Descripción
1	20 - 37 años	Jóvenes Adultos
2	38 - 55 años	Adultos Intermedios
3	56 - 74 años	Adultos Mayores

Además de la clasificación que aparece en la Tabla 11, en el análisis se utilizaron las codificaciones señaladas en la Tabla 12

Tabla 12

Codificación de las variables sexo e ingresos mensuales

	Codificación
Sexo	Femenino = 1
	Masculino = 2
Ingresos, en dólares, mensuales	1 = menos de $ 700
	2 = entre los $ 701 y los $ 1000, inclusive
	3.= entre los $ 1001 y los $ 1999, inclusive
	4= al menos $ 2000

En la Tabla 13 se muestra una distribución cruzada de frecuencia correspondiente a las variables edad, ingreso (ver Tabla 11) y sexo (ver Tabla 12), correspondiente a la muestra de 125 trabajadores encuestados de la empresa.

Tabla 13

Distribuciones cruzadas entre las variables Edad (ClaseEdad), Ingreso y Sexo

Recuento

Sexo ↓			Ingreso				
			1	2	3	4	Total
1	ClaseEdad	AdultoJoven	13	23	5		41
		AdultoInterm	6	14	6		26
		AdultoMayor	0	1	0		1
	Total		19	38	11		68
2	ClaseEdad	AdultoJoven	11	15	3	0	29
		AdultoInterm	10	6	7	1	24
		AdultoMayor	1	1	1	1	4
	Total		22	22	11	2	57
Total	ClaseEdad	AdultoJoven	24	38	8	0	70
		AdultoInterm	16	20	13	1	50
		AdultoMayor	1	2	1	1	5
	Total		41	60	22	2	125

Nota: Tabla cruzada ClaseEdad*Ingreso*Sexo, tomada del reporte de SPSS.

En la Tabla 13, se observa una distribución desigual de los ingresos, prevaleciendo aquellos que oscilan entre los $ 701 y los $ 1000: el 48% de los casos, además, el grupo denominado "adultos jóvenes" (20-37 años) representan la mayor parte de los encuestados (70 casos) en los rangos de ingresos más bajos (menos de $700 y $701-$1000); es decir, 62 casos de los 70 en estas categorías, la referencia perfila una conjetura que sentencie una correlación entre la edad temprana en la adultez y una menor estabilidad financiera o acceso a trabajos mejor remunerados, donde la observación es consistente para ambos sexos, aunque es algo mayor en hombres: 22 entre los 41 casos de esta categoría.

Por otro lado, a medida que aumentan los ingresos, la proporción de "adultos intermedios" (38-55 años) se incrementa, pero luego disminuye a medida que crecen los ingresos, asimismo, la categoría de "adultos mayores" (56-74 años) está sobre presentada en todas las categorías de ingresos, lo que es comprensible dado que muchas personas en este grupo de edad ya no están activamente en la fuerza laboral, de igual manera de la existencia de un dato extremo, sin embargo, la presencia en las categorías de ingresos más bajos podría indicar una falta de seguridad financiera en la jubilación o la necesidad de seguir trabajando en empleos de bajos ingresos para complementar sus ingresos.

En cuanto al sexo, las mujeres están más representadas en las categorías de ingresos más bajos que los hombres, esto es particularmente evidente en el nivel de ingresos "menor a $700", donde la proporción de mujeres es comparable a la de hombres a pesar de que hay menos mujeres en general en la muestra, la disparidad podría reflejar las brechas salariales de género y las barreras que enfrentan las mujeres en el avance profesional.

4.3 Desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor

Luego de calcular el desempeño laboral de cada trabajador de la empresa, se hizo necesario determinar los rangos de las dimensiones de EVADEST en función de las puntuaciones posibles para cada dimensión (ver Tabla 14), eso demandó tomar en cuenta la escala de respuesta para cada ítem que es de 1 (nunca) a 5 (siempre) y el rango de puntuación posible para cada dimensión.

Tabla 14

Rangos de Puntuación por Dimensión

Dimensión	Número de Ítems	Rango de Puntuación Posible
Conocimiento del Trabajo	5	5 – 25
Calidad del Trabajo	4	4 – 20
Responsabilidad	7	7 – 35
Productividad	3	3 – 15
Habilidad y Destreza	6	6 – 30
Actitud hacia la Organización	5	5 – 25

Para clasificar el desempeño laboral por dimensión se utilizó la Tabla 15 que permitió clasificar ese desempeño general en "bajo", "medio" o "alto".

Tabla 15

Umbrales del Desempeño Laboral

Categoría	Rango de Puntaje	Equivalencia Likert
Bajo desempeño	30 – 72 puntos	1.0 – 2.4
Desempeño medio	75 – 102 puntos	2.5 – 3.4
Alto desempeño	105 – 150 puntos	3.5 – 5.0

Nota: elaboración propia siguiendo patrones de escala teórica de la psicometría

Luego de considerar los resultados de los 125 registros, se obtuvo lo siguiente:

- Bajo desempeño: 3 registros
- Desempeño medio: 9 registros
- Alto desempeño: 113 registros

De acuerdo con esos resultados, se tiene que la gran mayoría de los encuestados (el 90.40%) muestra un alto desempeño, lo que perfila un ambiente laboral generalmente positivo y un alto nivel de satisfacción y compromiso. De igual manera, los 12 empleados restantes denotan un desempeño medio o bajo, lo cual indica áreas de mejora o necesidades específicas que deben abordarse para elevar el nivel de desempeño laboral en la empresa pública Movidelnor, de Ecuador, donde el panorama general de la empresa puede considerase como positivo, pero es aún más importante prestar atención a aquellos en los niveles de desempeño medio y bajo para entender y abordar las posibles causas subyacentes.

4.4 Riesgo psicosocial del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor.

En el Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al. (2023), se acotó que para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la administración de este instrumento es necesario considerar un baremo de interpretación conformado por tres niveles de riesgo para cada dimensión, los cuales aparecen en la Tabla 16, allí se especifican las cotas de los umbrales por nivel de riesgo: bajo, medio y alto, cuya manera de determinarlos responde a la consideración de terciles de la distribución particular.

Tales terciles, concebidos como los dos valores que dividen un conjunto de datos ordenados en tres partes iguales de modo que cada parte representa aproximadamente un tercio (33.33%) de los datos, fueron la base para calcular los puntos de corte de los niveles de riesgo en cada dimensión del cuestionario, generando umbrales diferentes entre las dimensiones. Sin embargo, en el Manual CEAL-SM/SUSESO de Pérez et. al. (2023) se declara que hubo dimensiones como la de "violencia y acoso" y “vulnerabilidad” donde no se utilizaron los terciles, pero se manejó otra consideración que aquí no interesa plantearla, la Tabla 16 registra estos intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada una de las 12 dimensiones, los cuales están en función de la cantidad de ítems de cada dimensión y la escala de Likert asociada a cada una de ellas.

Tabla 16

Intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada dimensión (punto de corte: primer y segundo tercil).

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Carga de trabajo (CT)	0 – 1	2 – 4	5 - 12
Exigencias emocionales (EM)	0 – 1	2 – 5	6 - 12
Desarrollo profesional (DP)	0 – 1	2 – 5	6 - 12
Reconocimiento y claridad de rol (RC)	0 – 4	5 – 9	10 - 32
Conflicto de rol (CR)	0 – 2	3 – 5	6 - 12
Claridad de liderazgo (CL)	0 – 2	3 – 7	8 – 16
Compañerismo (CO)	0	1 – 4	5 – 16
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (IT)	0 – 2	3 – 5	6 – 12
Equilibrio trabajo y vida privada (TV)	0 – 2	3 – 5	6 – 12
Confianza y justicia organizacional (CJ)	0 – 7	8 – 12	13 – 28
Vulnerabilidad (VU)	1 – 6	7 – 11	12 – 24
Violencia y acoso (VA)	0	1 – 14	15 – 28

Nota: Tabla tomada, reorganizada y codificada del Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al., 2023, p. 27).

De acuerdo con el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO, se calculó el riesgo individual, por dimensión, en función de los umbrales descritos en la Tabla 16, siendo necesario sumar, previamente, los puntajes de las respuestas emitidas por cada sujeto en cada dimensión del cuestionario, con estos valores, se determinó el nivel de riesgo individual (bajo, medio o alto) en cada dimensión (ver Tabla 17), seguida por sus correspondientes referentes porcentuales.

Tabla 17

Distribución porcentual de las dimensiones de riesgo psicosocial

Dimensión	Frecuencia					
	Bajo	Medio	Alto	% Bajo	% Medio	% Alto
CT_Riesgo	25	49	51	20.00	39.20	40.80
EM_Riesgo	30	48	47	24.00	38.40	37.60
DP_Riesgo	48	53	24	38.40	42.40	19.20
RC_Riesgo	59	30	36	47.20	24.00	28.80
CR_Riesgo	47	36	42	37.60	28.80	33.60
CL_Riesgo	0	0	125	0.00	0.00	100.00
CO_Riesgo	27	57	41	21.60	45.60	32.80
IT_Riesgo	56	30	39	44.80	24.00	31.20
TV_Riesgo	49	36	40	39.20	28.80	32.00
CJ_Riesgo	52	34	38	41.60	27.20	30.40
VU_Riesgo	18	63	44	14.40	50.40	35.20
VA_Riesgo	61	61	3	48.80	48.80	2.40

Nota: Tabla construida de manera sistemática en Excel, respetando los umbrales previstos en el CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al., 2023)

Al tomar en cuenta esos referentes de la Tabla 17 se revela que el 100% de los trabajadores perciben riesgo alto en claridad de liderazgo, coincidiendo con Kobayashi y Kondo (2019), quienes asociaron liderazgo deficiente con un 33% más de estrés, en Ecuador, Gutiérrez (2021) vinculó esta dimensión con dolor musculoesquelético en docentes, mientras que Alvarado (2023) reportó que el 65% del sector manufacturero enfrenta problemas similares, los antecedentes refuerzan que el liderazgo es un eje crítico en la región, exigiendo intervenciones urgentes, así como el desempeño general de la organización. Sobre la base de estos referentes, se destaca lo siguiente:

- La situación respecto a la dimensión claridad de liderazgo es alarmante, dado que el 100% de los trabajadores perciben una falta total de claridad en el liderazgo, lo que implica que no comprenden las metas, roles y expectativas de la empresa, generando confusión, desmotivación y un clima laboral tóxico, siendo así, relevante implementar programas de comunicación, capacitación en liderazgo y canales de retroalimentación efectivos de manera inmediata en esta empresa.

- Un 50.4% de los trabajadores de la empresa cae en riesgo medio respecto a la dimensión vulnerabilidad y eso requiere una vital atención que invita a analizar, a profundidad, los indicadores que contribuyen a la vulnerabilidad de los empleados.

- En relación con la carga de trabajo, un considerable 40.8% de los trabajadores reportan riesgos en esta dimensión, que parece sugerir la consideración de las demandas laborales excesivas, pudiendo generar estrés, agotamiento y dificultades para conciliar la vida personal y profesional, es así que se deben revisar los procesos, redistribuir tareas y evaluar la necesidad de contratar personal adicional.

- La carga laboral y las exigencias emocionales en niveles de riesgo medio-alto 40.8% y 37.6%, respectivamente coinciden con los resultados de Duchaine et al. (2020), quienes identificaron que el desequilibrio esfuerzo-recompensa incrementa el riesgo de estrés laboral en un 66%, con lo cual cargas laborales mal distribuidas afectan, estos resultados se alinean con estudios nacionales como el de Páez et al. (2021), donde el 47.5% de los empleados en entornos públicos ecuatorianos reportaron altas exigencias psicológicas asociadas a una reducción del desempeño.

- Respecto a las exigencias emocionales, se determinó que la empresa debe tener ese 76% que reporta estar en riesgo medio o alto debido a las exigencias emocionales del trabajo, por lo tanto, se debe promover un ambiente de trabajo que propicie la empatía y la comunicación, y se debe facilitar el acceso a recursos de apoyo psicológico.

Otros factores también tienen relevancia en este estudio, pero se considera suficiente lo dicho con antelación a fin de comprender el riesgo general que tienen los trabajadores de la empresa, según las dimensiones ya señaladas.

Otra mirada sobre el riesgo psicosocial se hizo no desde el riesgo individual por dimensión como el descrito anteriormente, sino desde el promedio particular de cada dimensión, es decir, se midió el riesgo por dimensión y se clasificó cada promedio según los umbrales ya establecidos en la Tabla 18.

Tabla 18 *Niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores administrativos de la empresa pública Movidelnor, por dimensión*

Dimensión	Preguntas del cuestionario original	Promedio	Promedio redondeado	Nivel de Riesgo (Tabla original)
Carga de Trabajo (CT)	QD1, QD2, QD3	4.112	4	Medio
Exigencias Emocionales (EM)	ED1, ED2, HE2	4.352	4	Medio
Desarrollo Profesional (DP)	DP2, DP3, DP4	3.032	3	Medio
Reconocimiento y Claridad de Rol (RC)	PR2, RE1, RE2, RE3, MW1, CL1, CL2, CL3	6.808	7	Medio
Conflicto de Rol (CR)	CO2, CO3, IT1	4.016	4	Medio
Claridad de Liderazgo (CL)	QL3, QL2, SS1, SS2	4.392	4	Medio
Compañerismo (CO)	SC1, SC2, SW1, SW3	3.768	4	Medio
Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo (IT)	IW1, IW2, IW3	3.728	4	Medio
Equilibrio Trabajo y Vida Privada (TV)	WF2, WF3, WF5	3.816	4	Medio
Confianza y Justicia Organizacional (CJ)	TE1, TM1, TM2, TM4, JU1, JU2, JU4	9.432	9	Medio
Vulnerabilidad (VU)	VU1, VU2, VU3, VU4, VU5, VU6	10.752	11	Medio
Violencia y Acoso (VA)	CQ1, UT1, HSM1, SH1, AV1, HO	1.976	2	Medio

Nota: Tabla construida con apoyo del comando promedio por columna del Excel, y con resultados de sumas promedio por dimensión clasificado con los mismos referentes del CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al., 2023).

La Tabla 18 indica que todas las dimensiones se ubican en riesgo medio promedios: 3.0-4.4, contrastando con FLACSO (2020) en Chile, donde la carga laboral alcanzó riesgo alto 72%; la homogeneidad se explica por el modelo de demandas recursos (Bakker et al., 2023):

al equilibrarse exigencias y apoyo organizacional, los riesgos no escalan a niveles críticos, no obstante, la Norma ISO 45003 (Peña, 2022) recomienda acciones preventivas ante umbrales medios para evitar crisis.

La homogeneidad en los niveles de riesgo medio en todas las dimensiones Tabla 18 contrasta con estudios como FLACSO (2020) en Chile, donde la variabilidad dimensional es mayor, lo que podría deberse a características culturales o metodológicas, pero refuerza la necesidad de abordar los riesgos psicosociales desde un enfoque sistémico, tal como propone el modelo JD-R (Alves et al., 2019), equilibrando demandas y recursos.

Los hallazgos presentados en la Tabla 18 muestran que todas las dimensiones evaluadas, a través del cuestionario CEAL-SM/SUSESO tienen un nivel de riesgo medio, lo cual contrasta con la variabilidad de riesgo dimensional reportada en la investigación original de validación del instrumento en Chile (FLACSO, 2020). Es decir, mientras que el estudio de FLACSO (2020) reveló una distribución heterogénea de los niveles de riesgo entre las distintas dimensiones, evidenciando áreas específicas de mayor vulnerabilidad y otras de mayor fortaleza, el presente análisis sugiere una percepción más homogénea del riesgo psicosocial en la población estudiada, desde esta otra mirada cuantitativa que también respeta los umbrales especificados en la Tabla 18, la discrepancia podría atribuirse a factores contextuales específicos de la muestra analizada, tales como la naturaleza de las tareas realizadas, la cultura organizacional predominante o características sociodemográficas particulares de los trabajadores (Candia et al., 2023).

En comparación con estudios internacionales que utilizan el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ III), instrumento base del CEAL-SM/SUSESO, la prevalencia general de riesgo medio observada en este estudio, se alinea con tendencias globales que señalan una creciente exposición a factores psicosociales adversos en el entorno laboral (Nübling et al., 2013). No obstante, la falta de variabilidad dimensional en los resultados locales demanda un análisis más profundo, como el realizado en párrafos previos, para ahondar la intervención en posibles "efectos techo" del instrumento como el obtenido en la dimensión claridad de liderazgo que arrojó un alarmante 100% de riesgo y desde aquí se percibió la ausencia total de la claridad, lo que implica considerar sesgos en las respuestas que puede demandar otro tipo de evaluaciones observacionales dirigidas a complementar lo referido con

apoyo de metodologías cualitativas que permitan, como lo señala Pérez-Franco et al. (2022), capturar la complejidad de las experiencias psicosociales de los trabajadores

En consonancia con lo anterior, estudios previos han demostrado que la percepción de riesgo psicosocial puede verse influenciada por factores como el apoyo social en el trabajo, la claridad de roles y la justicia organizacional, elementos que, en caso de estar deficientemente gestionados, podrían contribuir a una homogeneización de los niveles de riesgo percibidos (Burr et al., 2019). Por lo tanto, resulta fundamental que futuras investigaciones exploren el rol mediador de estas variables en la relación entre las dimensiones del CEAL-SM/SUSESO y el bienestar de los trabajadores, con el fin de diseñar, como lo indican Candia et al. (2023), intervenciones más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de cada contexto laboral.

4.4.1 Riesgo psicosocial laboral total de los empleados de la empresa

A continuación, se detalla lo correspondiente al riesgo psicosocial laboral total de los empleados de la empresa, el cual se determinó según las pautas descritas en el Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al. (2023). Eso se determinó en virtud de que los resultados del cuestionario CEAL-SM/SUSESO presentó alarmas que deberían atenderse a nivel de la empresa y desde allí gestar el abordaje de tales áreas críticas que permitan perfilar algunos lineamientos integrales que involucren a la empresa como una entidad característica.

De acuerdo con el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO, el riesgo total del centro de trabajo se determina a partir de cálculo individual del riesgo como el contabilizado en la Tabla 16 donde se sumaron los puntajes de las respuestas en cada dimensión del cuestionario y se clasificaron en riesgos con las etiquetas de bajo, medio y alto, siguiendo especificaciones concretas en dicho Manual, con estos referentes. se determinó la exposición al riesgo de la empresa sustentada en que ya se conoce cuántos trabajadores, y su porcentaje, están en cada nivel de riesgo individual, habida cuenta de que el Manual suministra las pautas para asignar puntajes a las dimensiones en base a los porcentajes de trabajadores en cada nivel de riesgo, para cada dimensión, según lo siguiente (Pérez et. al. (2023):

- Si una dimensión tiene un 50% o más de los trabajadores en riesgo alto, se le asignan +2 puntos a esa dimensión.

- Si una dimensión tiene un 50% o más de los trabajadores en riesgo medio, se le asigna +1 punto a esa dimensión.
- Si una dimensión tiene un 50% o más de los trabajadores en riesgo bajo, se le asignan -2 puntos a esa dimensión (se considera una dimensión de protección).
- En todos los demás casos, se asignan 0 puntos a la dimensión.

Sobre la base de las indicaciones anteriores, se concreta la Tabla 19 donde se indican los puntajes para cada estado de riesgo de la empresa pública Movidelnor**.**

Tabla 19 *Puntajes y estados de riesgo de la empresa pública Movidelnor*

Puntaje	Estado de riesgo
De -24 a +1 punto	Riesgo bajo
De +2 a +12 puntos	Riesgo medio
Desde +13	Riesgo alto

Nota: Tabla de clasificación tomada y corregida del Manual del método cuestionario CEAL–SM / SUSESO (Pérez-Franco et al., 2023, p. 31)

En la Tabla 20, se discriminan los resultados correspondientes a esa solicitud.

Tabla 20

Análisis de riesgos psicosociales por dimensión: empresa pública Movidelnor

Dimensión	Bajo	Medio	Alto	% Bajo	% Medio	% Alto	Puntos	Estado de Riesgo
Carga de trabajo_riesgo	25	49	51	20.00	39.20	40.80	0	Bajo
Entorno material_riesgo	30	48	47	24.00	38.40	37.60	0	Bajo
Demandas psicológicas_ riesgo	48	53	24	38.40	42.40	19.20	0	Bajo
Relaciones en el trabajo_ riesgo	59	30	36	47.20	24.00	28.80	0	Bajo
Control sobre el trabajo_ riesgo	47	36	42	37.60	28.80	33.60	0	Bajo
Clima laboral _riesgo	0	0	125	0.00	0.00	100.00	2	Medio
Compensación_riesgo	27	57	41	21.60	45.60	32.80	0	Bajo
Inseguridad en el trabajo_riesgo	56	30	39	44.80	24.00	31.20	0	Bajo
Tiempo de Vida_riesgo	49	36	40	39.20	28.80	32.00	0	Bajo
Condiciones de jornada_riesgo	52	34	38	41.60	27.20	30.40	0	Bajo
Vulnerabilidad_riesgo	18	63	44	14.40	50.40	35.20	1	Bajo
Violencia y acoso_riesgo	61	61	3	48.80	48.80	2.40	0	Bajo
Riesgo de la Empresa							3	Medio

Nota: Tabla construida siguiendo especificaciones del Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez et. al. , 2023).

De acuerdo con los resultados reportados en la Tabla 20, se tiene que la evaluación de riesgos psicosociales revela que la empresa se encuentra en un estado de riesgo medio, con un puntaje total de 3, el resultado global sugiere que, si bien no hay una crisis inminente, existen áreas de atención que podrían impactar negativamente en el bienestar de los empleados y, consecuentemente, en el desempeño organizacional, en consecuencia, se tomó en cuenta este resultado para cristalizar una propuesta que permita una intervención focalizada y basada en datos, a la luz de las pautas dadas en Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez-Franco et al., 2023) que permite identificar y abordar estos riesgos.

Por otra parte, la dimensión calidad del liderazgo presenta un nivel de riesgo más elevado de manera individual, alcanzando un puntaje de 2: el 100% de los encuestados se ubica en la categoría de riesgo alto, lo que evidencia una problemática significativa en el ámbito del liderazgo dentro de la organización y esto es relevante, dado que autores como Bass (1990) han demostrado la importancia del liderazgo transformacional en la promoción de un ambiente de trabajo saludable y productivo, por lo que es vital tener presente que la ausencia de un liderazgo efectivo en la empresa puede generar estrés, desmotivación y conflictos entre los empleados.

Respecto al riesgo por vulnerabilidad, esta dimensión fue la otra que contribuyó potencialmente al riesgo total de la empresa, dado que el 50,40% de los empleados están en riesgo medio, lo que significa que algo más de la mitad de los trabajadores se sienten temerosos, desprotegidos o indefensos.

Ya abordado lo de los riesgos que requieren atención inmediata, es necesario traer a escena algunas fortalezas organizacionales identificadas en dimensiones como CT_Riesgo (Carga de Trabajo), EM_Riesgo (Entorno Material), DP_Riesgo (Demandas Psicológicas), RC_Riesgo (Relaciones Laborales), CR_Riesgo (Control sobre el Trabajo), CO_Riesgo (Compensación), IT_Riesgo (Inseguridad Laboral), TV_Riesgo (Equilibrio Tiempo de Vida), CJ_Riesgo (Condiciones de Jornada) y VA_Riesgo (Violencia y Acoso), que se ubican en un estado de riesgo bajo, lo que sugiere que la empresa cuenta con fortalezas en áreas como carga de trabajo, exigencias emocionales, desarrollo profesional, reconocimiento y claridad de rol, conflicto de rol, compañerismo, inseguridad en las condiciones de trabajo, equilibrio trabajo y

vida privada, confianza y justicia organizacional, vulnerabilidad y violencia y acoso, se concreta, entonces, que estas fortalezas deben ser valoradas y potenciadas, ya que actúan como factores protectores frente a los riesgos psicosociales.

Puede asentarse que dada la importancia del liderazgo en la creación de un ambiente laboral saludable (Quick et al., 1997), se recomienda implementar programas de desarrollo de liderazgo que fomenten habilidades como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el apoyo a los empleados, conjuntamente, considerando los hallazgos de Tepper (2000) sobre los efectos negativos del liderazgo abusivo, es fundamental establecer políticas claras contra el acoso laboral y promover una cultura de respeto y valoración hacia todos los miembros de la organización, igualmente, es elemental abordar las causas profundas a la falta de claridad en el rol (CL_riesgo), ya que esto puede generar confusión, estrés y disminución del desempeño (Jackson & Schuler, 1985). Por lo cual, se sugiere revisar y comunicar claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto, así como establecer canales de comunicación efectivos para resolver dudas y brindar retroalimentación.

En todo caso, el análisis de riesgo psicosocial total de esta empresa arroja un estado de riesgo medio con énfasis en la calidad del liderazgo y vulnerabilidad, pero no fue comparado con el reporte presentado por Pérez-Franco et al. (2023) sobre el cuestionario CEAL-SM/SUSESO por ausencia de esta evaluación. Sin embargo, este último reveló que el modelo de 12 dimensiones presenta un buen ajuste para evaluar riesgos psicosociales en Chile, demostrando, aunque no reporta esos datos, una adecuada confiabilidad con valores alfa de Cronbach aceptables para cada dimensión y una validez concurrente significativa al correlacionarse con escalas de salud mental y vulnerabilidad, donde los niveles de riesgo alto en cada dimensión se asocian consistentemente con puntajes más altos en salud mental, todo eso respalda la capacidad del instrumento para discriminar entre diferentes niveles de riesgo psicosocial y su impacto en la salud mental de los trabajadores.

4.5 Análisis del impacto de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral.

En sesiones anteriores, se estableció que el sistema de hipótesis, central, del presente estudio fue el siguiente:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una influencia significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor en 2024.

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe una influencia significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor en 2024.

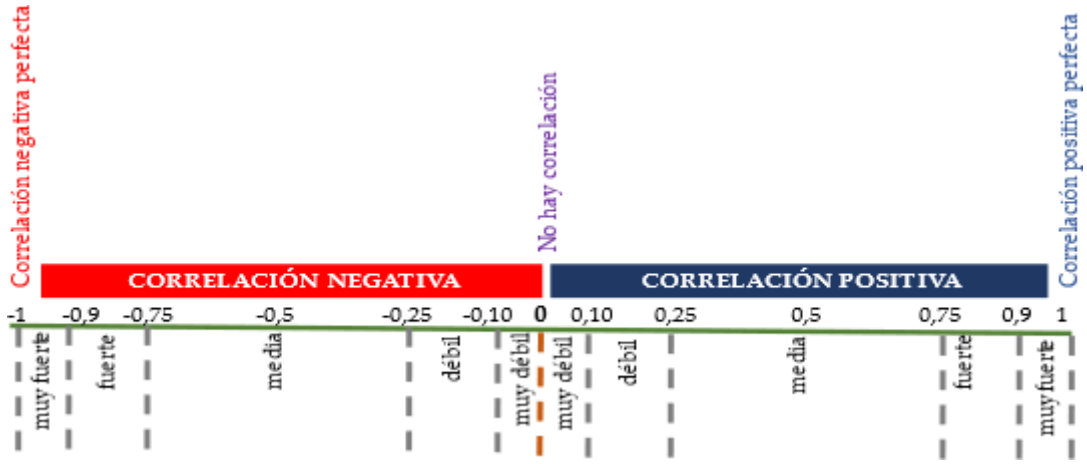
Sobre la base de esos planteamientos, se realizaron varios análisis tanto descriptivos como inferenciales, destacando la determinación de coeficientes correlacionales y la determinación de una regresión lineal en función de una influencia establecida por el riesgo psicosocial laboral ante el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor, en 2024. Esto demandó un análisis de los datos numéricos ya obtenidos mediante instrumentos diseñados en escalas de Likert de 5 opciones diversas, excepto un caso de la dimensión denominada vulnerabilidad, medida con escala Likert de 1 a 4, según especificaciones del instrumento reportado en el Manual CEAL-SM/SUSESO (Pérez-Franco et al., 2023).

4.5.1 Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

Para efectos de la determinación de esta relación fue necesario calcular el coeficiente de correlación Rho de Spearman (rho), debido a la naturaleza ordinal de las escalas de Likert utilizadas en los cuestionarios, donde, siguiendo las recomendaciones dadas por Hernández-Sampiere et al. (2018) y Lind et al. (2014), se optó por este tipo de correlación por considerarse como la medida estadística más apropiada para analizar, en primera instancia, la relación entre las variables. Análogamente, se utilizaron referentes de tipo de correlación entre dos variables señalado por Martínez-Padrón (2019), los cuales aparecen ilustrados en la Figura 3.

Figura 3

Interpretaciones relativas de la correlación entre dos variables



Nota: Ilustración tomada de Martínez-Padrón (2019, p. 7), según referentes de Hernández-Sampiere et al. (2018)

En concreto, la Tabla 21 indica la existencia de una correlación negativa media entre los riesgos psicosociales totales (RPS_TOTAL) y el desempeño laboral total (DL_TOTAL), dado que el valor de rho = -0.46.

Tabla 21

Resultados de la correlación Rho de Spearman

			RPS_TOTAL	DL_TOTAL
Rho de Spearman	RPS_TOTAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	125	125
	DL_TOTAL	Coeficiente de correlación	-,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	125	125

Notas: (a) **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); y (b) reporte tomado del SPSS al ejecutarse el comando de análisis de correlación no paramétrica Rho de Spearman

La Tabla 21 evidencia una correlación negativa media rho = -0.46; $p < 0.01$ entre riesgos psicosociales y desempeño, validando resultados globales como los de Duchaine et al. (2020), quienes vincularon el desequilibrio esfuerzo recompensa con un 23% menos de productividad, en Ecuador, Campoverde (2022) replicó esta relación rho = -0.52 en el sector privado, confirmando que los riesgos psicosociales son transversales y requieren políticas nacionales, como las propuestas por el MSP (2023).

El resultado, mostrado en la Tabla 21, sugiere que, en la empresa Movidelnor, a medida que aumentan los riesgos psicosociales percibidos por los empleados, su desempeño laboral tiende a disminuir de manera moderada o media, con lo cual esta relación es estadísticamente significativa, dado que se observa una significancia bilateral menor a 0.001 y ese valor es menor al 5% de significación (α), es decir: a 0.000 < 0.05. En consecuencia, existe evidencias para indicar que existe una relación significativa entre el riesgo psicosocial laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor en 2024, sin embargo, no implica una causalidad directa, sino más bien una asociación media y negativa que puede estar influenciada por otros factores no considerados en el presente estudio, aunque la magnitud de la correlación observada sugiere que los riesgos psicosociales desempeñan un papel relevante en el desempeño laboral del personal administrativo, por lo tanto, se resalta la importancia de abordar estos factores para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

4.5.2 Impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal administrativo

Aunque ya se indicó que esa relación negativa media no necesariamente implica una causalidad directa, en este espacio se realizó un análisis de regresión lineal con el objetivo de determinar si los riesgos psicosociales impactan en el desempeño laboral, siendo así se asumió lo siguiente:

- Variable independiente: riesgo psicosocial de cada trabajador de la empresa (RPS_TOTAL)
- Variable dependiente: desempeño laboral de cada trabajador de la empresa (DL_TOTAL)

Para la determinación de riesgo psicosocial de cada trabajador se utilizó la suma simple de todos los valores obtenidos en cada dimensión, al igual que ocurrió para la determinación del valor correspondiente al desempeño laboral de cada trabajador de la empresa, es así que los datos correspondientes al análisis de regresión aquí utilizado son los que aparecen registrados en las Tablas 22, 23 y 24.

Tabla 22

Resultados del análisis de regresión. Coeficientes estandarizados y no estandarizados

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	141,769	3,619		39,176	,000
	RPS_TOTAL[a]	-,106	,053	-,179	-2,021	,045

a. Variable dependiente: DL_TOTAL

Nota: Tabla tomada del reporte SPSS para la determinación de la regresión lineal

Tabla 23

Resultados del análisis de regresión: ANOVA

ANOVA[a]

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1554,263	1	1554,263	4,086	,045[b]
	Residu	46786,537	123	380,378		
	Total	48340,800	124			

a. Variable dependiente: DL_TOTAL

b. Predictores: (Constante), RPS_TOTAL

Nota: Tabla tomada del reporte SPSS para la determinación de la regresión lineal

Tabla 24

Resultados del análisis de regresión: Resumen del modelo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,179a	,032	,024	19,503

a. Predictores: (Constante), RPS_TOTAL

Nota: Tabla tomada del reporte SPSS para la determinación de la regresión lineal

De acuerdo con los resultados presentados en las Tablas 22, 23 y 24, se tiene que el modelo de regresión lineal obtenido es el siguiente:

DL = 141.769 + (-0.106 * RPS)

El modelo indica que, por cada unidad de aumento en los riesgos psicosociales totales, se espera que el desempeño laboral disminuya en 0.106 unidades, manteniendo constantes los demás factores, además, el R cuadrado (R^2) del modelo es de apenas 0.032, lo que significa

que los riesgos psicosociales totales explican solo el 3.2% de la variabilidad en el desempeño laboral, esto señala que otros factores, no incluidos en el modelo, también contribuyen significativamente al desempeño laboral del personal administrativo de Movidelnor, no obstante, dicho modelo de regresión lineal proporciona una estimación de la magnitud de esta relación, pero sus resultados deben interpretarse con cautela debido a las limitaciones metodológicas que suelen estar presentes este tipo de estudios.

La Tabla 24 muestra que el modelo de regresión explica solo el 3.2% de la variabilidad del desempeño ($R^2 = 0.032$), lo que parece bajo, pero es consistente con Trépanier et al. (2020), donde factores organizacionales explicaron el 5% del agotamiento. Cabe recalcar que esto no minimiza el impacto de los riesgos psicosociales, sino que resalta la multidimensionalidad del desempeño, donde variables no medidas como cultura ética, motivación intrínseca también influyen, tal como postula el modelo de Campbell (Klehe y Neil, 2007).

Además, al saberse que rho = -0.46, la atención debe centrarse en esa correlación negativa media observada entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, es así que, la hipótesis nula que centra a este estudio, y que postula la inexistencia de una influencia significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral, debe ser rechazada y, por ende, se proporciona evidencia de una relación negativa media y significativa entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en la empresa Movidelnor, dado que $0.045 < 0.05$.

Si bien los riesgos psicosociales no son el único factor que influye en el desempeño laboral, su impacto sugiere que es fundamental para implementar medidas preventivas y programas de intervención psicosocial para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo dentro del personal administrativo de Movidelnor.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Tema

Plan de medidas estratégicas para reducir los factores de riesgo psicosocial y mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa pública Movidelnor, Ibarra-Ecuador.

5.2. Datos informativos

Institución: Universidad Técnica del Norte en colaboración con la Empresa Pública Movidelnor.

Beneficiarios: Personal administrativo de la empresa Movidelnor

Ubicación: ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

Duración: 12 meses.

5.3. Introducción

La salud psicosocial en entornos laborales es un eje elemental que permite garantizar el bienestar de los colaboradores y la eficiencia organizacional, en la empresa Movidelnor, los descubrimientos mostraron que factores como la falta de reconocimiento, la sobrecarga laboral y la percepción de injusticia impactan negativamente en el desempeño, por lo tanto, la situación refleja una realidad extendida en América Latina, donde el 47% de los trabajadores del sector público reportan estrés vinculado a condiciones laborales adversas (OIT, 2023), por lo que, implementar medidas correctivas es una obligación ética y una estrategia para reducir costos asociados al ausentismo y la rotación, que en Ecuador representan pérdidas anuales del 5% del PIB en productividad (MSP, 2023).

La propuesta se sustenta en un enfoque proactivo donde prevalece la prevención de riesgos psicosociales, al intervenir en variables clave como el liderazgo y el equilibrio esfuerzo-recompensa, con lo cual, se busca transformar a la empresa Movidelnor en un referente de bienestar laboral en el sector público, con el fin de mejorar la calidad de vida del personal administrativo, y fortalecer la imagen institucional, para atraer talento y mejorar la atención al ciudadano.

5.4. Objetivos de la Propuesta

Objetivo general

- Proponer un plan de intervención psicosocial basado en la evaluación de riesgos, para mitigar factores psicosociales adversos, mejorar el bienestar del personal administrativo de la empresa Movidelnor y optimizar su desempeño laboral.

Objetivos Específicos

- Proponer evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales mediante el cuestionario CEAL-SM/SUSESO para monitorear condiciones laborales.
- Diseñar programas de liderazgo ético, comunicación efectiva y apoyo social.
- Elaborar talleres de gestión emocional, resiliencia y equilibrio trabajo-vida.
- Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas alineado con el esfuerzo del personal.
- Capacitar a supervisores y empleados en identificación y manejo de riesgos psicosociales.

5.5. Las medidas y su implementación

1. Diagnóstico participativo: se propone realizar sesiones mensuales con equipos multidisciplinarios RR.HH., y psicólogos para analizar los resultados del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO, con lo cual, en las reuniones se pretende identificar áreas críticas, como turnos extenuantes o falta de autonomía, donde se priorizarían acciones mediante matrices de riesgo, así también los datos podrían visualizarse en tableros interactivos para facilitar la toma de decisiones.

2. Programa de liderazgo ético: se pretende que, durante 6 meses, los supervisores reciban capacitación en inteligencia emocional y comunicación no violenta, lo que incluye simulaciones de casos reales, como manejo de conflictos entre equipos, además mediante encuestas se pretende medir cambios en la percepción del personal, donde los líderes que destaquen recibirán certificaciones avaladas por la Universidad Técnica del Norte.

3. Rediseño de puestos de trabajo: se pretende implementar cargas laborales y horarios flexibles para roles administrativos con alta demanda cognitiva, donde se introduciría herramientas digitales por ejemplo el software Trello la cual es un recurso para gestionar tareas y reducir la presión por plazos.

4. Espacios de apoyo psicológico: se pretende establecer un centro de bienestar con consultas gratuitas de psicólogos clínicos y talleres mensuales sobre resiliencia.

5. Sistema de reconocimiento: Se pretende crear una plataforma interna donde los empleados nominen a colegas por contribuciones destacadas, los reconocimientos como días libres, bonos económicos se los entregarían trimestralmente en ceremonias públicas, vinculando los logros individuales a los objetivos institucionales.

6. Monitoreo continuo: cada trimestre, se pretende aplicar mini encuestas en áreas comunes para medir cambios en el clima laboral, los datos se contrastarán con indicadores de desempeño por ejemplo productividad, calidad de servicio para ajustar las estrategias en tiempo real.

5.6. Alcance

1. Cobertura geográfica: las intervenciones se concentran en la sede central de la empresa Movidelnor en Ibarra, abarcando 12 departamentos administrativos.

2. Población beneficiaria: el 100% del personal administrativo 125 empleados participaría en las capacitaciones y evaluaciones, grupos prioritarios donde se incluirán a mujeres en puestos de alta exigencia y colaboradores con más de 10 años de antigüedad, los cuales tienen que mostrar una mayor vulnerabilidad en el estudio.

3. Integración institucional: El proyecto se articulará con el plan de desarrollo institucional 2024-2026 de la empresa Movidelnor, incorporando indicadores psicosociales en

su sistema de gestión, también, se firmarán convenios con la universidad para investigaciones longitudinales que midan el impacto a mediano plazo.

4. Sostenibilidad: El 20% del presupuesto anual de RR.HH. se destinará a mantener las acciones tras el primer año, se creará comités locales de bienestar, para capacitar a empleados como "embajadores psicosociales" y dar continuidad a las prácticas preventivas.

5.7. Plan de capacitación

El plan de capacitación para el personal administrativo de la empresa Movidelnor nace como respuesta a los resultados del presente estudio, donde factores psicosociales como la comunicación inefectiva y la falta de equidad mostraron un impacto negativo en el desempeño, en alianza con instituciones como la Universidad Técnica del Norte y el Ministerio de Trabajo, el plan busca transformar el entorno laboral mediante intervenciones estructuradas, cada actividad está enfocada en reducir riesgos específicos identificados, como la sobrecarga emocional y los sesgos inconscientes, priorizando soluciones prácticas y medibles que se alineen con los objetivos estratégicos de la organización.

Las capacitaciones integran metodologías innovadoras y basadas en evidencia, como la atención plena, juego de roles para fortalecer la comunicación asertiva y mentorías personalizadas para desarrollar liderazgo ético, por ejemplo, el taller de gestión aborda síntomas físicos e incluye simulaciones de casos reales tales como manejo de reclamos ciudadanos, donde se asegura que el aprendizaje sea aplicable al contexto diario de los empleados, asimismo, el seminario de equidad laboral combina teoría con ejercicios colaborativos, incentivando a los participantes a diseñar protocolos antidiscriminación adaptados a las dinámicas propias de la empresa Movidelnor, es así que las estrategias buscan empoderar al personal con herramientas concretas para navegar desafíos psicosociales.

La sostenibilidad del plan se garantiza mediante evaluaciones continuas y métricas claras, como el análisis de grabaciones de reuniones para medir avances en comunicación o la implementación de proyectos de reconocimiento entre pares, la certificación en liderazgo positivo, avalada por la Universidad, donde se valida competencias y crea agentes de cambio

internos capaces de replicar buenas prácticas, el enfoque holístico incluye ajustes hasta la formación en autocuidado digital, donde se asegura que las mejoras trasciendan a lo individual y la cultura organizacional, posicionando a la empresa Movidelnor como referente en bienestar laboral dentro del sector público ecuatoriano.

Tabla 25

Plan de capacitación

Actividad	Duración	Metodología	Contenido principal	Evaluación
Taller de gestión	8 horas	Atención plena y terapia cognitivo-conductual	Identificación de síntomas, ejercicios de respiración, manejo de reclamos.	Mejora en técnicas de afrontamiento y reducción de incidentes.
Curso de comunicación asertiva	12 horas	Juego de roles y dinámicas interactivas	Escucha activa, manejo de conflictos.	Análisis de grabaciones de reuniones por personas externas para medir habilidades adquiridas.
Seminario de equidad laboral	6 horas	Colaborativo con Ministerio de Trabajo	Sesgos inconscientes, protocolos antidiscriminación, inclusión de grupos vulnerables.	Diseño de planes de inclusión aplicables a cada área.
Programa de autocuidado digital	4 horas	Taller práctico y revisiones	Reducción de fatiga visual, límites en uso de correos.	Implementación de hábitos saludables.
Certificación en liderazgo positivo	Semestral 24 semanas	Teoría + mentorías verificadas por la Universidad	Psicología organizacional, proyectos piloto de reconocimiento entre pares.	Implementación exitosa de proyectos y certificación avalada por la Universidad.

Nota. Sujeto a validación por la empresa Movidelnor

5.8. Ejecución

La ejecución del plan propuesto requeriría un cronograma ágil, supervisado por un comité directivo compuesto por representantes de la empresa Movidelnor, la Universidad y el MSP, donde se supervisaría el avance mediante reuniones bimensuales, conjuntamente con la

utilización de la metodología que contiene objetivos y resultados clave para alinear las acciones con metas cuantificables, como reducir un 25% las quejas por clima laboral en el primer semestre.

5.9. Medidas Correctivas

Para contingencias como resistencia al cambio o subejecución presupuestaria, se activaría un protocolo escalonado: primero, diálogos restaurativos con equipos afectados; luego, reasignación de recursos priorizando áreas críticas; y finalmente, auditorías externas, donde se destinará el 10% del presupuesto total a un fondo de emergencia para cubrir imprevistos tecnológicos o logísticos.

5.10. Presupuesto

Tabla 26

Presupuesto estimado para la implementación de la propuesta

Recurso	**Cantidad**	**Costo Unitario (USD)**	**Total (USD)**
Capacitaciones	10 sesiones	50	500$
Software de gestión	1 licencia	1,000	1,000$
Material didáctico	125 kits	10	1,250$
Total			2,750$

Nota. Costos referenciales sujetos a aprobación institucional

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se identificó que el personal administrativo de la empresa Movidelnor enfrenta tres riesgos críticos: en primer lugar, confusión en quién manda (todos tienen riesgo alto porque no les aclaran sus funciones); en el segundo lugar, sobrecarga laboral (el 40.8% se encuentra cansado debido a tareas excesivas); y, en tercer lugar, miedo a perder el empleo el (50.4%" siente inseguridad, pero el riego es medio). Los resultados amplían el entendimiento de la salud ocupacional en el sector público ecuatoriano y validan modelos como el de Karasek, donde menciona que: cuando hay mucho trabajo y poco control, la gente se estresa, incluso si parece que todo se encuentra bien.

Se determinó que, aunque el 90.4% del personal muestra un desempeño alto en habilidades técnicas y responsabilidad, existe un 9.6% con desempeño medio-bajo vinculado a conflictos de roles y falta de reconocimiento institucional, es así que esta dualidad muestra que la eficiencia individual no compensa las fallas organizacionales, un aporte relevante al debate sobre gestión pública, donde suele asumirse que el alto rendimiento implica condiciones laborales óptimas, el estudio evidencia que la resiliencia del personal puede ocultar problemas estructurales que, de no abordarse, afectan la sostenibilidad institucional.

Mediante el análisis del impacto de los factores psicosociales, se confirmó que los riesgos psicosociales tienen un efecto negativo significativo en el desempeño (rho = -0.46), siendo el liderazgo ambiguo el factor más determinante, el resultado enriquece el modelo JD-R al demostrar que, en entornos públicos, la falta de recursos emocionales como el apoyo social potencia el impacto de las demandas laborales, incluso en empleados altamente comprometidos, asimismo, se aporta evidencia local a estudios globales que vinculan la justicia organizacional con la productividad, como los de la OIT (2023).

Finalmente, se diseñó un plan integral que combina intervenciones prácticas como capacitación en liderazgo ético con innovaciones tecnológicas como el cuadro de mando de monitoreo, el plan mitiga riesgos y propone un modelo de gobernanza participativa mediante comités de bienestar liderados por empleados, un aporte novedoso a la literatura latinoamericana, que suele centrarse en políticas verticales, por ende la propuesta posiciona a Movidelnor como caso de estudio para replicar en instituciones públicas con desafíos similares.

RECOMENDACIONES

Es prioritario capacitar a los supervisores en comunicación asertiva y gestión basada en evidencia, mediante talleres bimestrales que simulen casos reales de ambigüedad de roles en Movidelnor, es así que estos talleres deben incluir métricas de seguimiento, como encuestas anónimas post-capacitación, para evaluar cambios en la claridad de las instrucciones laborales, adicionalmente, se recomienda adoptar un sistema de evaluación 360° que vincule los resultados a incentivos económicos, asegurando que los líderes rindan cuentas sobre el clima laboral en sus equipos.

La sobrecarga laboral requiere acciones inmediatas, como la adopción de herramientas digitales Trello o Asana para priorizar tareas y asignarlas según competencias, reduciendo la presión por plazos irreales, paralelamente, se debe establecer un protocolo de pausas activas obligatorias, monitoreado mediante dispositivos wearables es decir pulseras de frecuencia cardíaca, para garantizar descansos que prevengan el agotamiento, las medidas deben acompañarse de una revisión semestral de cargas de trabajo, liderada por un comité externo, para evitar sesgos internos.

Para reducir la vulnerabilidad percibida, se propone crear una plataforma de reconocimiento entre pares donde los empleados puedan otorgar bonos canjeables en servicios de salud o educación, este sistema debe destinar el 30% del presupuesto de RR.HH. y priorizar logros colectivos sobre individuales, asimismo, es decisivo habilitar un canal confidencial de denuncias con respuestas garantizadas en 72 horas, gestionado por una entidad externa como ONG especializada, para abordar casos de acoso o inequidad sin represalias.

Quedan pendientes estudios longitudinales para evaluar el impacto del teletrabajo en la percepción de riesgos psicosociales, analizando variables como el aislamiento y la gestión del tiempo en el sector público, también, se debe explorar la intersección de género y vulnerabilidad, examinando cómo la doble presencia (trabajo-doméstico) afecta desproporcionadamente a mujeres en roles administrativos, finalmente, se recomienda medir la eficacia a largo plazo de las intervenciones propuestas, comparando indicadores de salud mental y productividad antes y después de su implementación durante un período mínimo de dos años.

Referencias

Acaro, E. (2023). *Factores de riesgo Psicosociales laborales en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Yantzaza, de la provincia de Zamora Chinchipe.*https://dspace.ucacue.edu.ec/items/b6d4e0ef-934c-41ce-b501-ac4c55fbe558

Acero, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento.* Fundación Universidad de América: https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf

Alvarado, C. (2023). *Identificación de la variación de factores de clima laboral prepandemia y pospandemia en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.* https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/9325

Alvarado, Y. (2023). *Estrés laboral en el personal de salud en Latinoamérica y su impacto en características sociodemográficas durante la pandemia por covid-19.* Universidad Peruana Cayetano Heredia: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13448/Estres_AlvaradoBegazo_Yohana.pdf?sequence=1

Alves, M., Hökerberg, Y., & Faerstein, E. (2019). Tendências e diversidade na utilização empírica do Modelo Demanda-Controle de Karasek (estresse no trabalho): uma revisão sistemática. *Revista Brasileira De Epidemiologia, 16*, 125-136. doi:10.1590/S1415-790X2013000100012.

Alzate, L., Ospina, C., Ospino, V., Oviedo, M., & Rave, E. (2020). *Características del entorno laboral saludable en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los trabajadores en el sector formal de la economía en países de Suramérica.* Retrieved from Universidad CES: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4854/71781786--2020.pdf;jsessionid=45149693EBACD422288A1DF499A7349C?sequence=8

Aouad, R., Ramdane, B., Rachid, C., & Verzea, I. (2023). Contribution to the assessment of the psychological risks in academia using KARASEK and SIEGRIST models: Case study: Constantine I University, Algeria. *Serbian Journal of Management. , 18*(2), 237-251. doi:10.5937/sjm18-44420.

Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* Mu. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Asenso, A. (2024). *Satisfacción y estrés laboral en colaboradores de una empresa textil.* https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146266

Avilés, J. (2022). Incidencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de las Instituciones de Educación Superior . *[Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato.*

Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., & Rodriguez, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 39*(3), 157-167. doi:10.5093/jwop2023a17

Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., & Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4*(1), 1809-1831. doi:https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378

Barbosa, H. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes del nivel primaria de la Red Educativa Rural Tambo 1 "Maestros Unidos Para El Cambio" Bambamarca-Cajamarca, 2021.* Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6907

Bass, B. (1990). *From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision.* https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/009026169090061S?via%3Dihub

Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 109-121. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Berthelsen, H., Westerlund, H., Bergström, G., & Burr, H. (2020). Validation of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire Version III and Establishment of Benchmarks for Psychosocial Risk Management in Sweden. *International Journal Environmental Research Public Health, 17*(3179), 1-22. doi:http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17093179

Burgos, J. (2011). *Validación de Constructo del cuestionario CopSoQ (ISTAS 21): una aplicación del Análisis Factorial Confirmatorio usando Modelos de Ecuaciones Estructurales.* Universidad de Chile: https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106341

Burr, H. B. (2019). *The third version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Safety and Health at Work, 10(4) 482–503,.* https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.10.002

Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Revista Polo del Conocimiento, 6*(11), 742-761. doi:10.23857/pc.v6i11.3296

Cajusol, E., & Rivas, L. (2021). Relación entre Motivación Académica y Rendimiento Académico en los estudiantes de Enfermería de la UNMSM. *TecnoHumanismo. Revista Científica, 1*(11), 1-20. doi:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8179033.pdf

Campoverde, T. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaquil. *Revista Ciencia y Tecnología,* _(_), 1-16. http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/1692/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20que%20afectan%20al%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20el%20%c3%a1rea%20administrativa%20del%20Instituto%20Tecnol%c3%b3gico%20Bolivariano%20de%20Guayaquil..pdf

Caro, A. (2023). *Relación entre el Estrés Laboral y las Funciones Ejecutivas. Una Revisión Sistemática 2013 -2023.* Universidad Antonio Nariño: https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/966288dc-b6ad-43dd-a153-92892824f5e8/content

Carranza, M., & Mendoza, G. (Julio de 2024). *Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección de servicio público del GAD Bolívar.* Obtenido de Espammfl.

Chalela, S., Valencia-Arias, A., Ruiz-Rojas, G. A., & Cadavid-Orrego, M. (2020). Factores psicosociales y familiares que influyen en la deserción en estudiantes universitarios en el contexto de los países en desarrollo. *Revista Lasallista de investigación, 17*(1), 103-115. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794 -44492020000100103&script=sci_arttext

Cifuentes, K., & Escobar, K. (2021). *Factores de riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en un hospital de Guayaquil, ante la emergencia sanitaria por COVID-19.* https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7486

Coello, F. (2023). *Riesgos psicosociales en el derecho laboral ecuatoriano. Un abordaje desde el derecho a la salud mental.* Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9573/1/T4193-MDLSS-Coello-Riesgos.pdf

Contreras, D., Rincón, O., & COntreras, I. (2021). Factores psicosociales en los migrantes de la parada, Norte de Santander. *Revista Boletin Redipe, 10*(9), 337-349. Obtenido de https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/1060

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera , A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), 1-15. doi:https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006

Cuello, R., Fructus, R., & Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado,, 7*(1). doi:10.17162/riva.v7i1.1417

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(2), 402-409. doi:http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf

De la Cruz , K. (22 de Julio de 2020). *Estudio del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del sector público del Distrito 09D24 Duran Salud en el año 2019.* Universidad del Pacífico: https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/527/1/MSSO_UPAC_27910.pdf

Duchaine, C., Aubé, K., Gilbert-Ouimet, M., Vézina, M., Ndjaboué, R., Massamba, V., & Talbot, D. L.-R.-G. (2020). Psychosocial Stressors at Work and the Risk of Sickness Absence Due to a Diagnosed Mental Disorder: A Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA psychiatry, 77*(8), 842-851. doi:10.1001/jamapsychiatry.2020.0322.

Empresa Movildelnor. (2023). *Rendición de Cuenta 2022.* https://www.movidelnor.gob.ec/webepm/uniportalepm/2022-3/

Escobar, A. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el nivel de motivación laboral de los trabajadores de salud de las unidades de atención primaria de la ciudad de Loja.* Universidad Nacional de Loja: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24680/1/Anahi%20Karolina%20Escobar%20Mera.pdf

Etikan, I. M. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5(1).* https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Fadul, A. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019.* Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8346/1/T3641-MDTH-Fadul-Relacion.pdf

Feijó, F., Gräf, D., Pearce, N., & Fassa, A. (2019). Risk Factors for Workplace Bullying: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*. doi:10.3390/ijerph16111945.

Fernandes, A., Figueiredo, M., Ribeiro, J., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories. *Safety and Health at Work, 11*, 431-442. doi:10.1016/j.shaw.2020.07.003.

FLACSO. (2020). Informe de validación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. [Documento interno].

Franco, J., Candia, M., & Soto, M. (2022). Nuevo cuestionario de evaluación del ambiente laboral–salud mental CEAL-SM/SUSESO. *Revista Chilena de Salud Pública, 26*(2), 172-187. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9165202

Gutiérrez, O., Polo, J., Zambrano, M., & Molina, D. (2020). Meta-analysis and Scientific Mapping of Well-being and Job Performance. *The Spanish Journal of Psychology, 23*. doi:10.1017/SJP.2020.40.

Gutiérrez-Calderón, M. A.-T. (2021). Factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con dolor músculo esquelético en docentes universitarios. . *Universidad y Salud, 23*(3), 329-336. doi:10.22267/rus.212303.247

Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill Education. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=

Hernández-Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. . *McGraw Hill.*

Herrera, M., Silva, D., & Torres, G. (2021). *Estrés Laboral: Influencia en el bienestar físico y psicológico.* Retrieved from Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB: https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021_Tesis_Maria_paula_Herrera.pdf?sequence=1

Hodgetts, R. M. (1993). Organizational behavior: Theory and practice. Macmillan.

Honores, N., Vargas, C., & Espinoza, C. (2020). Importancia y capacitación personal aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT, 5*(Extra 6-1), 398-409. doi:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679

Huanca, R., Aguilar, S., Quispe, I., & Apaza, J. (2021). Competencia laboral y el rendimiento ocupacional de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca – 2020. *Revista Dominio de las Ciencias, 7*(4), 487-498. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4

Idris, M., & Dollard, M. (2019). Psychosocial safety climate, emotional demands, burnout, and depression: a longitudinal multilevel study in the Malaysian private sector. *Journal of occupational health psychology, 19*(3), 291-302. doi:10.1037/a0036599.

Jackson, S. E. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36(1),*, 16–78. Obtenido de https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90020-2

Johari, J., Shamsudin, F., Yean, T., & Yahya, K. &. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management, 1*. doi:10.1108/IJPSM-09-2017-0257.

Junco, J. (19 de Sepiembre de 2023). *La inteligencia emocional en el ámbito laboral: Programa para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo.* Universidad de Valladolid: https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/62433/TFG-L3684.pdf

Klehe, U., & Neil, A. (2007). El rol del desempeño típico y máximo en selección de personal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 23, núm. 1*, 11-38.

Kobayashi, Y., & Kondo, N. (2019). Organizational justice, psychological distress, and stress-related behaviors by occupational class in female Japanese employees. *PLoS ONE, 14*(4), e0214393. doi:10.1371/journal.pone.0214393

Lam, C. (5 de Agosto de 2020). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación fpsico versión 4.0 y plan de intervención.* Obtenido de Universidad Internacional SEK: https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3867

Lange, A., Taris, T., Kompier, M., Houtman, I., & Bongers, P. (2023). The very best of the millennium": longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of occupational health psychology, 8*(4). doi:10.1037/1076-8998.8.4.282.

Lasso, C., Moncayo, S., & Coral, A. (2023). Estudios sobre las condiciones laborales del Trabajo Social en diferentes países de América Latina entre los años 2000-2021. Aportes al debate profesional. *Eleuthera, 25*(2), 171-188. doi:10.17151/eleu.2023.25.2.9

Lazarus, R., & Folkman, S. (2020). Appraisal and Coping. *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. doi:10.4135/9781412952576.n198.

Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*(21), 1-17. doi:https://doi.org/10.24215/23143738e116

Lind, D. A. (2014). Estadística aplicada a los negocios y la economía (16a ed.).. *McGraw-Hill.*

Loor, B., Iturrioz, B., Landazabal, M. G., & Villafuerte-Holguín, J. (2023). Características psicosociales del alumnado ecuatoriano con discapacidad motora. *Telos,*, *25*(1), 103-120. doi:10.36390/telos251.08

Lozano, A. (2023). Trabajo en equipo y eficiencia laboral en la empresa vidriera de la Rosa en San Juan de Miraflores. *Revista Horizonte Empresarial, 10*(2), 17-30. doi:https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2661

Madero, S., & Ortíz, O. (2022). Relación entre adaptabilidad, desempeño, productividad y hábitos en ambientes de trabajo a distancia. *Revista RAITES, 8*(16), 10-40. doi:https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/raites/article/viewFile/3217/2351

Malacatus, A., Buele, A., Romero, A., Choez, K., Malacatus, S., & Bonoso, D. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(5), 8018-8035. doi:10.37811/cl_rcm.v5i5.887

Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza, 12*(24), 17-28. doi:https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf

Martínez, J. (2021). Metodología de la investigación de un proyecto. *Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco, 3*(5), 25-27. Obtenido de https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/article/view/6861

Martínez-Padrón, O. J. (2019). *Estadística básica. Material de plataforma, Universidad Técnica del Norte.*

Martínez-Padrón, O. J. (2025). *Análisis del cuestionario CEAL-SM/SUSESO: Una revisión desde las dimensiones del riesgo psicosocial laboral.* Paradigma. (En prensa).

Mayta, N. (2021). *El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena – Chancay, año 2020.* Obtenido de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión:

https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5090/MAYTA%20PALOMINO%2C%20NATHALY%20WENDY.pdf?sequence=1

Medina, F., Bohle, S., Beurden, J., Chambel, M., & Ugarte, S. (2023). The relationship between job insecurity and employee performance: a systematic literature review and research agenda. *Career Development International., 1*. doi:10.1108/cdi-06-2022-0164.

Ministerio de Salud de Chile. (2022). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.*

Ministerio de Trabajo. (2024). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf

Moncada, S., Llorens, C., Salas, S., & Moriña, D. (2021). La tercera versión de COPSOQ-Istas21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Espanola de Salud Publica, 95.* doi:https://portalrecerca.uab.cat/es/publications/la-tercera-versi%C3%B3n-de-copsoq-istas21-un-instrumento-internacional

Mora, I. (2024). *Síndrome de Burnout en el personal correspondiente a las áreas de talento humano, administrativo y financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y elaboración de un plan preventivo de este riesgo.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/10143/1/T4435-MDTH-Mora-Sindrome.pdf

Morales, C., Reinoso, M., & Narváez, C. (2024). Factores asociados a la fatiga laboral y su influencia en los trastornos del sueño. *Revista Universidad y Sociedad, 16*(3), 108-120. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202024000300108

Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf

Mosquera, S. (2019). *La seguridad en el trabajo como política de responsabilidad social. Un estudio en la CNEL EP Unidad de Negocio Esmeraldas para el personal del departamento técnico.* Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7196/1/T3101-MDTH-Espa%C3%B1a-La%20seguridad.pdf

Movildenor. (2023). *Rendición de Cuenta 2022.* https://www.movidelnor.gob.ec/webepm/uniportalepm/2022-3/

Navarrete, M., Muñoz, L., & Álvarez, G. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT, 9*(2), 511-523. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9398946

Nolle, I., & Kranich, J. (Mayo de 2020). *COPSOQ III. International Network.* Peer-reviewed indexed journals: https://copsoq-network.org/assets/Uploads/COPSOQ-Literature-Network-articles-books-reports-and-more-by-years-May-2020.pdf

Nübling, M. B. (2013). he Copenhagen Psychosocial Questionnaire—A tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Work, 46(3),* , 373–385.

Obbarius, N., Fischer, F., Liegl, G., Obbarius, A., & Rose, M. (2021). A Modified Version of theTransactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *Frontiers in Psychology, 12.* doi:10.3389/fpsyg.2021.584333.

OIT. (2023). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Olivares, V. (2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo, 19*(58), 59-63. doi:https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. º 1, Quito, en el año 2019.* Universidad Andina Simón Bolívar:

https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2021). *ISO 45003-Seguridad y salud psicológicas en el trabajo.* https://www.dnv.com/ar/services/iso-45003-seguridad-y-salud-psicologicas-en-el-trabajo-204058/

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Páez, R., Santamaría, H., Albán, J., Albán, G., & Landate, L. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *Uda akadem*(7), 8-27. doi:10.33324/udaakadem.vi7.368

Park, I., & Kim, Y. (2021). Development and Initial Validation of the Korean Effort and Reward Scale (ERS-K) for Use in Sport Contexts. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(24). doi:10.3390/ijerph182413396.

Peiró, J., Bayona, J., Caballer, A., & Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*. doi:10.1016/j.paid.2019.109808.

Peña, J. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo, con base en la norma ISO 45003:2021 en la empresa SERFOVAL LTDA.* Obtenido de Universidad de Concepción: https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/b8939641-ea2c-45a1-b363-ab5a12607334/content

Pereira, P., Mourao, F., & Carvalho, P. (2023). nfluence of Psychosocial Risks on the Quality of Life of Employees in a Higher Education Institution - A Critical Perspective. *International Journal of Business & Management Studies, 1*(1). doi:10.56734/ijbms.v4n11a4.

Pérez, J., Tapia, M., & Araya, K. (2022). *Manual del método cuestionario CEAL-SM/SUSESO.*

Pérez-Franco, J. C. (2023). Nuevo cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental CEAL-SM/SUSESO. *Revista Chilena de Salud Pública, 26(2),*, 172–187. Obtenido de https://doi.org/10.5354/0719-5281.2022.71184

Pérez-Franco, J. M. (2022). Manual del método cuestionario CEAL-SM/SUSESO. *Superintendencia de Seguridad Social.* https://www.suseso.cl/605/articles-694207_recurso_1.pdf

Pozo, C. (2019). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf

Pujol, L., & Lazzaro, M. (2021). Ten Years of Research on Psychosocial Risks, Health, and Performance in Latin America: A comprehensive Systematic Review and Research Agenda. *Journal of Work and Organizational Psychology, 37*(3), 187-202. doi:10.5093/jwop2021a18.

Quick, J. C. (1997). Preventive stress management in organizations. American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/10238-000

Ramírez, M., Vicentelo, D., & Sánchez, G. (2023). Satisfacción vital y estrés psicológico en trabajadores de ferias libres: Un estudio exploratorio en el norte de Chile. *Límite (Arica), 18.* https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718 - 50652023000100216&script=sci_arttext&tlng=pt

Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 19*(4), 791-799. doi:https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517

Ramos, S., & Ceballos, P. (2019). Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería: Cuidados Humanizados, 7*(1), 12-25. doi:https://doi.org/10.22235/ech.v7i1.1537

Reyes, M. (2023). *La gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral del personal del Área De Ejecución de la Diresa – GRL - 2019.* Obtenido de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8143/TESIS%20-%20Milagros%20-%20FINAL%20-%20repositorio%20modificado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RH Management. (15 de marzo de 2023). *Análisis del nuevo Ceal SM: ¿Qué tan coherente es?* Obtenido de https://rhmanagement.cl/analisis-del-nuevo-ceal-sm-que-tan-coherente-es/

Rodríguez, R., Escobar, C., Veliz, P., & Jara, R. (2021). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima-Perú. *Archivos de prevención de riesgos laborales, 24*(2), 117-132. doi:10.12961/aprl.2021.24.02.04.

Rojas, P. (08 de Febrero de 2022). *Análisis comparativo de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales: CoPsoQ ISTAS 21 y NOM-035 en la empresa Plastiazuay S.A.* Universidad de Cuenca: https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/bf8fa0b1-5a14-4089-9167-fb1d45cb8442

Ronquillo, D. A. (2013). Validez y confiabilidad del cuestionario EVADEST para evaluar el desempeño laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias, 1(2),* 1–10.

Ros, J. (2006). ANÁLISIS DE ROLES DE TRABAJO EN EQUIPO: UN ENFOQUE CENTRADO EN COMPORTAMIENTOS. *Tesis doctoral*.

Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., & Ruiz, J. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(3), 3805-3823. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564

Sackett, P., Demeke, S., Bazian, I., Griebie, A., Priest, R., & Kuncel, N. (2023). contemporary look at the relationship between general cognitive ability and job performance. *The Journal of applied psychology, 1*. doi:10.1037/apl0001159.

Saldaña, C., Polo, J., Gutiérrez, O., & Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco México. *Revista de Ciencias Sociales, 26*(1), 24-35. doi:https://www.redalyc.org/journal/280/28063104003/28063104003.pdf

Sánchez, A. (22 de Octubre de 2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en profesores de una escuela primaria (Valle de Toluca, 2020) desde el enfoque de riesgos psicosociales.* Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111410

Sánchez, L. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima.* USMP: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10639/LOZADA_CARMONA.pdf?sequence=1

Sierra, E. (2020). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Revista de Derecho, 1*(35), 7-26. doi:https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1

Solís, Y., & Solis, D. (2023). La Inteligencia Emocional y gestión de recursos humanos en la Administración Pública. *Revista Ciencia y Líderes, 2*(2), 17-27. doi:https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.17-27

Soto, A., Giménez, M., & Prado, V. (2020). Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*. doi:10.3390/ijerph17217998.

Suarez, H. (2023). *Análisis de los factores de riesgo psicosociales que influyen en el ausentismo de los trabajadores de la empresa DOMINION sede Villeta periodo 2022.* Universidad ECCI: https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/4335

Suazo, D., Saez-Carrillo, K., & Cid-Aguayo, M. (2021). Relación entre características sociodemográficas, obstétricas y psicosociales con el desenlace del parto prematuro en un hospital de alta complejidad. *Revista chilena de obstetricia y ginecología,, 86*(5), 444-454. doi:10.24875/rechog.m21000025

Super Intendencia de Seguridad Social. (2023). Super Intendencia de Seguridad Social,. https://www.suseso.cl/609/articles-693826_archivo_01.pdf

Superintendencia de Seguridad Social. (Septiembre de 2023). *Manual del Método Cuestionario CEAL – SM / SUSESO.* Recuperado el 02 de Enero de 2025, de Cuestionario de evaluación del ambiente laboral - salud mental.

SUSESO. (2020). *Realización del Trabajo de Campo para la Validación y Estandarización del Cuestionario COPSOQ III en Chile*. Superintendencia de Seguridad Social. lacso Chile: https://tees.cl/investigaciones/realizacion-del-trabajo-de-campo-para- la-validacion-y-estandarizacion-del-cuestionario-copsoq-iii-en-chile.html

Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones, 7*(3), 323-353. doi:http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304

Takhdat, K., Adib, A., & Lamtali, S. (2020). Stress and anxiety in nursing simulation. *Journal of psychiatric and mental health nursing, 28*(4). doi:10.1111/jpm.12699.

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal, 43(2),*, 178–190. https://doi.org/10.2307/1556375

Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., & Topa, G. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud, 13*(2), 93-103. doi:https://www.rips.cop.es/pdf/art592022.pdf

Trépanier, S., Vallerand, R., Ménard, J., & Peterson, C. (2020). Job Resources and Burnout: Work Motivation as a Moderator. *Stress and health : journal of the International Society for the Investigation of Stress., 36*(4), 433-441. doi:10.1002/smi.2939.

Tuni, R. (2020). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(3), 3797-3807. doi:10.37811/cl_rcm.v6i3.2497

Vasquez, M., & Aranda, C. (12 de Abril de 2020). *Estrés laboral: una perspectiva desde la justicia e injusticia organizacional.* Universidad de Guadalajara: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/05/1223735/75-90.pdf

Villacreses, G., & Ávila, A. (2020). Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una Institución de Educación Superior, resultados para un liderazgo transformacional. *Revista San Gregorio*(40), 1-18. doi:https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1425

Vizcaíno, C., Celin, M., Imbacuan, J., & Flores, O. (2024). La Motivación y su impacto en el Rendimiento Académico en los estudiantes universitarios: Revisión Sistemática. *Revista Interdisciplinaria De Educación, Salud, Actividad Física Y Deporte, 1*(2), 38-52. doi:https://doi.org/10.70262/riesafd.v1i2.2024.16

ANEXOS

Anexos 1 Test CEAL.SM/ SUSESO

CEAL-SM / SUSESO

Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

I. Sección general

Datos demográficos (DD)

DD1. ¿Con qué género se identifica usted?

___Masculino

___Femenino

___Otro

___Prefiero no responder

DD2. ¿Qué edad tiene usted?

_____años

Trabajo y empleo actual (TEA)

TEA1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? [lista de unidades consideradas]

TEA2 ¿Cuál es su ocupación? (Ocupación es la labor que usted efectivamente realiza en su trabajo, en forma independiente al nivel educacional que usted tenga; ejemplo: una persona tiene formación técnica, pero realiza labores administrativas o sin calificación).

TEA4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)

___No

___Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial

___Sí, media jornada en teletrabajo, media jornada presencial

___Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo

___Sí, la semana completa en teletrabajo

TEA5. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

___Menor o igual a $700

___$701 - $1000

____$1001- $1999

___Mayor a $2000

TEA6. Su sueldo es

____Fijo

____Sueldo base más comisiones o variable

____Sólo variable

TEA7. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes(as) o supervisores(as) al mismo tiempo?

____No

____ Sí

TEA8. Su jornada laboral es:

___Completa

____Parcial

___Otra

TEA9. Su horario de trabajo es:

____Diurno

___Nocturno

___Rotatorio

TEA10. La distribución de su jornada de trabajo es:

___de lunes a viernes

___de lunes a sábado

___sólo fines de semana o festivos

___de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos

___otra

TEA11. Indique cuántas horas trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

____horas semanales

TEA12. Si en la pregunta anterior anotó menos de 40 horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 40, marque la primera alternativa.

____La semana pasada trabajé 40 horas o más

____Trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución

____Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)

____He estado de vacaciones, enfermo o con permiso

____Otros motivos

TEA13. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con su empresa o institución?

____Contrato indefinido

____Contrato temporal

____Contrato por obra

____Contrato por empresa externa

____Contrato por honorarios

___Estudiante en práctica

TEA14. Tomando todo en consideración, ¿cuán satisfecho(a) se siente con su trabajo actual?

___Muy satisfecho

___Satisfecho

___Neutro

___Insatisfecho

___Muy insatisfecho

Salud y bienestar personal

Las siguientes 12 preguntas se refieren a cómo se ha sentido en las ÚLTIMAS semanas.

GHQ1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

___Mejor que lo habitual

___Igual que lo habitual

___Menos que lo habitual

___Mucho menos que lo habitual

GHQ2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

___No, en absoluto

___No más que lo habitual

___Bastante más que lo habitual

___Mucho más que lo habitual

GHQ3. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

___Más que lo habitual

___Igual que lo habitual

___Menos que lo habitual

___ Mucho menos que lo habitual

GHQ4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

___Más que lo habitual

___Igual que lo habitual

___Menos que lo habitual

___Mucho menos que lo habitual

GHQ5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado(a) y en tensión?

___No, en absoluto

___No más que lo habitual

___Bastante más que lo habitual

___Mucho más que lo habitual

GHQ6. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?

____No, en absoluto

____No más que lo habitual

____Bastante más que lo habitual

___Mucho más que lo habitual

GHQ7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

____Más que lo habitual

___Igual que lo habitual

____Menos que lo habitual

___Mucho menos que lo habitual

GHQ8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

____Más que lo habitual

___Igual que lo habitual

____Menos que lo habitual

____Mucho menos que lo habitual

GHQ9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido(a)?

___No, en absoluto

___No más que lo habitual

___Bastante más que lo habitual

___ Mucho más que lo habitual

GHQ10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?

___No, en absoluto

___No más que lo habitual

___Bastante más que lo habitual

___Mucho más que lo habitual

GHQ11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

___No, en absoluto

___No más que lo habitual

___Bastante más que lo habitual

___Mucho más que lo habitual

GHQ12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

___Más que lo habitual

___Igual que lo habitual

___Menos que lo habitual

___Mucho menos que lo habitual

DL1 En el último mes, ¿tuvo dolor en alguna parte del cuerpo?

___Ninguno

___Muy poco

___Leve

___Moderado

___Severo

___Muy severo

DL2 Durante el último mes, ¿hasta qué punto el dolor ha interferido con sus tareas normales (incluido el trabajo

dentro y fuera de la casa)?

___De ninguna manera

___Un poco

___Moderadamente

___Bastante

___Mucho

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente que corresponda a un accidente del trabajo? Considere como accidente del trabajo algún golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura, envenenamiento u otro ocurrido en el trabajo o a causa de éste.

____No

___Sí

EP1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted alguna enfermedad que cree que haya sido provocada por el trabajo?

___No

___Sí

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas en total ha tenido? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de niño menor de 1 año). Si no ha tenido licencias médicas escoger la primera opción caso contrario responder el número de licencias que ha tenido.

___No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año

___Aproximadamente, he tenido _____licencias por enfermedad en el último año

LM4. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días en total ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave

de niño menor de 1 año). Si respondió NO en la pregunta anterior, por favor marque la primera alternativa.

___No he estado con licencia por enfermedad en el último año

____ Aproximadamente, he tenido _____días de licencia por enfermedad en el último año

II. Sección específica de riesgo psicosocial

A continuación, encontrará una serie de preguntas sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Por favor, responda a **TODAS** las preguntas y elija **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Muchas gracias.

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/Casi Nunca
QD1	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?					
QD2	¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?					
QD3	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
ED1	Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?					
ED2	Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de					

	usuarios o clientes?					
HE2	Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?					
DP2	¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?					
DP3	En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia?					
DP4	Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?					
MW1	Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?					
PR2	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?					
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?					
RE2	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?					
RE3	En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?					
CL1	Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?					
CL2	En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
CL3	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el					

	trabajo?					
C02	En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?					
CO3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
IT1	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
QL3	Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo?					
QL2	Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos?					
SS1	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
SS2	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato?					
SC1	De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?					
SC2	De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a					

	escuchar sus problemas en el trabajo?					
SW1	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo?					
SW3	En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?					
IW1	¿Está preocupado(a) que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad?					
IW2	¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad?					
IW3	¿Está preocupado(a) que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?					
WF2	¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?					
WF3	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida					

	privada?					
WF5	Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?					
TE1	En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí?					
TM1	¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo?					
TM2	¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores?					
TM4	¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos?					
JU1	En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?					
JU2	¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo?					
JU4	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?					

Por favor, al responder las siguientes preguntas note que tienen respuestas algo diferentes.

Cod	Pregunta	Nunc	Rara	Casi	Siempre

		a	vez	siempre	
VU1	¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?				
VU2	¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?				
VU3	¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?				
VU4	¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?				
VU5	¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?				
VU6	¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?				

N°	Pregunta	No	Sí, unas pocas veces	Sí, mensualmente	Sí, semanalmente	Sí, diariamente
CQ1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?					
UT1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?					
HSM 1	En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?					
SH1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?					
PV1	En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?					
AL	El *bullying* o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del					

	cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a *bullying* o acoso?					
HO	¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?					

Anexos 2 Encuesta Evadest

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL EVADEST

Estimados colaboradores, esta encuesta que a continuación vas a completar, pretende conocer algunos aspectos la satisfacción laboral, de lo que sientes o piensas. Marque con una (X) el cuadro contiguo a la respuesta que consideras se aplica mejor a tu situación, las respuestas son confidenciales.

Escala de respuesta (Likert)

1 Nunca.

2 Casi nunca.

3 A veces.

4 Casi siempre.

5 Siempre.

Ítems	Escala de respuesta				
	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
1. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.					
2. Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo.					
3. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlos.					
4. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.					
5. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.					
CALIDAD DEL TRABAJO					

6. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.					
7. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa.					
8. En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.					
9. En el servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la normativa de trabajo.					
RESPONSABILIDAD					
10. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.					
11. Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente.					
12. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.					
13. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.					
14. Cumple con las políticas internas de la institución.					
15. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución					

16. Es cuidadoso (a) y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución.					
PRODUCTIVIDAD					
17. Trato de utilizar los recursos que se me asignan.					
18. Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización.					
19. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad.					

HABILIDAD – DESTREZA					
20. Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo.					
21. Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo.					
22. Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas.					
23. Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.					
24. Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo.					
25. Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado.					
ACTITUD ANTE LA INSTITUCIÓN					
26. Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo.					
27. Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.					
28. Comparto la misión y objetivos de la organización.					
29. Muestro interés por superarme constantemente.					
30. Comparte sus conocimientos y experiencias con los integrantes de la institución.					