



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU
IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR
COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020”. PLAN DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

AUTORA:

ING. LUDYS GEOMARA ROJAS PÁRRAGA

ASESOR:

LCDO: EDGAR VICENTE PASTRANO QUINTANA. MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Lcdo. Edgar Pastrano Quintana MSc, Director del Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la Ing. **LUDYS GEOMARA ROJAS PÁRRAGA**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de Desarrollo titulado: **“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES”**, el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 27 de Mayo del 2021



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR VICENTE
PASTRANO
QUINTANA**

Lcdo. Edgar Pastrano Quintana MSc.

DIRECTOR

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: “EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES”, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: Rojas Párraga Ludys Geomara, con cédula de ciudadanía número 0503527525, respectivamente, presento este trabajo de investigación que es original y de mi creación.



Ing. Ludys Geomara Rojas Párraga

AGRADECIMIENTO

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles que nos ha regalado la vida, por lo cual expreso mi más profundo agradecimiento a Dios quien me dio la vida, la fe, fortaleza, salud, esperanza y me ha dotado de capacidad para poder obtener mi propósito y convertirme en Magister en Administración de Empresas.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme dado la oportunidad de prepararme en su prestigiosa Institución y obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, para de esta manera poder incursionar en el campo laboral con eficiencia, eficacia y responsabilidad y así contribuir a la sociedad.

Mi eterna gratitud al Ing. Roque Vivas Moreira, Decano de la Unidad de Posgrado de la UTEQ por su gran gestión académica en beneficio de los Posgradistas de la Maestría en Administración de Empresas. A mis queridos docentes que sin su guía no hubiera sido posible llegar a esta meta y demostrar los conocimientos adquiridos en esta fase de formación profesional de cuarto nivel, cuyo logro fomentó ser una persona luchadora para conseguir mis propósitos.

De manera muy especial mi sincero agradecimiento al Lcdo. Edgar Pastrano Quintana MSc., Director de Proyecto de Investigación, quien supo guiarme muy acertadamente con indicaciones y sugerencias de buena voluntad y experiencia a lo largo de este trabajo para culminar con éxito mi investigación. A los señores empresarios del Cantón La Maná, agradezco por la apertura y facilidades brindada para la culminación de la presente investigación.



Ing. Ludys Geomara Rojas Párraga

PRÓLOGO

En el entorno laboral de la administración pública, cabe resaltar que existen ciertas falencias sobre el control interno que deben realizar los servidores de la entidad, impidiendo proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales, este desequilibrio no solo depende a que la máxima autoridad de la entidad sea únicamente la protagonista del proceso de control interno, ya que esta depende a su vez del entorno laboral de todos y cada uno de los diferentes departamentos en la que se desenvuelve, por lo que es necesario implantar controles adecuados de gestión administrativa municipal y a su vez este debe ser evaluado constantemente, a fin de asegurar una adecuada gestión en los procesos de contratación pública, por la cual considero que el trabajo investigativo es de vital importancia, concepto al que he llegado luego de analizar cada una de sus páginas es la demostración explícita en la que expresa que la municipalidad ha incumplido con dos recomendaciones establecidas mediante informe aprobado y comunicado, es por ello que la presente investigación a través de las recomendaciones efectuadas, realiza una importante contribución coadyuvando al cumplimiento de leyes, reglamentos y más disposiciones, con el objeto de no ser observado por el organismo de control en lo posterior; por lo tanto, este es un primer paso sugerente para las mejoras en la entidad pública, siendo el autor digno de todo reconocimiento y felicitaciones así como a la institución que lo ha hecho posible.

Ing. Willian Manzano Quinatoa

RESUMEN

El análisis de los factores psicosociales en el sector comercial en el cantón La Maná y su impacto en la eficiencia laboral de los empleados es objeto de interés actual e interés de sociedades e instituciones gubernamentales ante una necesidad social de prevención y la capacidad de contrarrestar los efectos negativos de los factores psicosociales como el estrés en los empleados del sector antes mencionado. Desde esta perspectiva, este estudio de tipo cuali-cuantitativo, es de gran importancia y actualidad, considerando que aborda el tema del estrés en el trabajo y la eficiencia de los empleados de empresas grandes y pequeñas. Conocer las fuentes de estrés en los compañeros, de acuerdo a los objetivos planteados, general y específicos, identificar los riesgos psicosociales como prerrequisitos para la gestión preventiva, así mismo, fundamentar el trabajo investigativo para limitar y controlar las causas que conducen a situaciones estresantes en locales comerciales, que condicionan en gran medida la productividad de los empleados, ante estados de tensión. y presiones más allá de las capacidades del talento humano. Para el desarrollo de la investigación se consideró importante determinar las causas y efectos del problema, así como la investigación que lo precede, constituyendo el marco teórico de la investigación; el uso de herramientas que permitieron establecer el diagnóstico y presentar la consiguiente propuesta, la cual, en base a un plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná.

Palabras clave: factores psicosociales, riesgo, causas, diagnóstico, manejo preventivo, desempeño, presión, evaluación, productividad, satisfacción.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| TEMA: | i |
| CERTIFICACIÓN | ii |
| AUTORÍA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| RESUMEN | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| | |
| CAPÍTULO I | 1 |
| MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA | 8 |
| 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 10 |
| 1.3.2 Problemas derivados | 10 |
| 1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 11 |
| 1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| 1.5.1 Objetivo General | 11 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos | 11 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN | 11 |
| | |
| CAPÍTULO II | 13 |
| MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 13 |
| 2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL | 14 |
| 2.1.1 Factores psicosociales | 14 |
| 2.1.2 Los factores de riesgo psicológico..... | 15 |
| 2.1.3 Relaciones de demanda / control y esfuerzo / recompensa | 15 |
| 2.1.3.1 <i>Presentismo</i> | 16 |
| 2.1.3.2 Agotamiento laboral | 16 |
| 2.1.3.4 Acoso, violencia, intimidación y acoso escolar | 17 |
| 2.1.3.5 Uso, uso indebido y abuso de sustancias en el trabajo..... | 18 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 18 |
| 2.2.1 Factores psicosociales | 18 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2 El sector comercial | 19 |
| 2.2.2.1 Sector mayorista comercial | 20 |
| 2.2.2.2 Sector minorista comercial | 20 |
| 2.2.3 Los riesgos psicosociales en el sector comercial | 21 |
| 2.2.3.1 La violencia en el trabajo | 22 |
| 2.2.3.2 Efectos sobre la salud individual | 22 |
| 2.2.3.3 Problemas en el lugar de trabajo que pueden afectar la salud mental | 24 |
| 2.2.4 Efectos de los factores psicosociales | 27 |
| 2.2.4.1 El tabaquismo..... | 27 |
| 2.2.4.2 Alcoholismo y otras adicciones a las drogas | 28 |
| 2.2.4.3 Consumo de cafeína | 30 |
| 2.2.4.4 Trastornos del sueño..... | 31 |
| 2.2.4.5 Absentismo..... | 32 |
| 2.2.5 Entorno de trabajo psicosocial..... | 33 |
| 2.2.6 Los factores de riesgo psicosocial (FRP)..... | 35 |
| 2.2.6.1 Riesgos psicosociales en la empresa: Cómo prevenirlos | 37 |
| 2.2.6.2 Riesgos psicosociales: Que consecuencias ocurren..... | 38 |
| 2.2.6.3 Riesgos psicosociales para el empleado: indicadores | 38 |
| 2.2.6.4 Factores de riesgo desencadenantes..... | 39 |
| 2.2.6.3 5 pasos clave para luchar contra los riesgos psicosociales en las empresas. | 39 |
| 2.2.7 Riesgos psicosociales y contexto empresarial. | 41 |
| 2.2.7.1 Factores psicosociales del bienestar en el trabajo | 41 |
| 2.2.8 La calidad del trabajo: la importancia del significado del trabajo para el individuo | 42 |
| 2.2.8.1 La capacidad de gestionar positivamente las relaciones con los usuarios. | 43 |
| 2.2.8.2 Carga de trabajo: un equilibrio tanto cuantitativo como cualitativo..... | 43 |
| 2.2.8.3 Autonomía en la toma de decisiones | 44 |
| 2.2.8.4 El equilibrio entre esfuerzo y recompensas | 44 |
| 2.2.8.5 Apoyo social (u otros como recurso)..... | 44 |
| 2.2.8.6 El equilibrio trabajo-vida..... | 44 |
| 2.2.8.7 Afrontando los desafíos del contexto social | 45 |
| 2.2.9 El rendimiento laboral | 45 |
| 2.2.9.1 El rendimiento laboral asociado a estrategias | 47 |
| 2.2.9.2 El rendimiento laboral y riesgos psicosociales | 48 |
| 2.2.9.3 Los peligros psicosociales reducen el desempeño laboral | 51 |
| 2.2.9.4 Las buenas condiciones psicosociales mejoran el desempeño laboral | 52 |
| 2.2.9.5 17 formas de mejorar el rendimiento laboral | 52 |

| | | |
|----------|--|----|
| 2.3 | FUNDAMENTACIÓN LEGAL | 56 |
| | | |
| | CAPÍTULO III..... | 62 |
| | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 62 |
| 3.1.1. | Investigación Bibliográfica | 63 |
| 3.1.2. | Investigación de campo | 63 |
| 3.1.3. | Investigación Descriptiva | 63 |
| 3.2. | DISEÑO Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN | 64 |
| 3.2.1. | Métodos de investigación | 64 |
| 3.2.1.1. | Método científico | 64 |
| 3.2.1.2. | Método deductivo | 64 |
| 3.3. | POBLACIÓN Y MUESTRA | 65 |
| 3.3.1. | Muestra de propietarios y empleados | 65 |
| 3.4. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN | 66 |
| 3.4.1. | Observación directa | 67 |
| 3.4.2. | La encuesta..... | 67 |
| 3.4 | ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO | 67 |
| 3.5 | RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 68 |
| 3.6 | PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS | 68 |
| | | |
| | <i>CAPÍTULO IV</i> | 69 |
| 4.1 | INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL NIVEL DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ..... | 70 |
| 4.2 | ENCUESTA SOBRE EL TIPO DE IMPACTO QUE PRODUCEN LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ..... | 74 |
| 4.3 | ESTRATEGIAS QUE PERMITIRÁN DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020 | 81 |
| | | |
| | CAPÍTULO V | 84 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 84 |
| 5.1 | Conclusiones | 85 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 86 |
| | | |
| | CAPÍTULO VI..... | 87 |
| | PROPUESTA ALTERNATIVA | 87 |

| | |
|--|-----|
| 6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA | 88 |
| 6.2 JUSTIFICACIÓN | 88 |
| 6.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL | 89 |
| 6.4. OBJETIVOS | 89 |
| 6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA..... | 90 |
| 6.6. FACTIBILIDAD..... | 90 |
| 6.7 PLAN DE TRABAJO | 91 |
| 6.8. RECURSOS | 93 |
| 6.9 PLAN DE RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 95 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 109 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|-----|
| 4.1 Encuesta a empleados de locales comerciales sobre la iincidencia de los factores psicosociales en el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná..... | 120 |
| Cuadro N° 1. Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná | 120 |
| Cuadro N° 2. Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo | 121 |
| Cuadro N° 3. Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral..... | 122 |
| | |
| 4.2 Encuesta sobre el tipo de impacto que producen los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná..... | 123 |
| Cuadro N° 4. Calificación del estrés en su actividad laboral | 123 |
| Cuadro N° 5. Trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo..... | 124 |
| Cuadro N° 6. Trato por parte del cliente a la atención que se le brinda | 125 |
| Cuadro N° 7. Rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta | 126 |
| Cuadro N° 8. Estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta | 127 |
| Cuadro N° 9. Forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral | 128 |
| | |
| 4.3 Encuesta sobre qué clase de estrategias permitirán disminuir los riesgos psicosociales entre los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, periodo 2020..... | |
| Cuadro N° 10. Proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral | 129 |
| Cuadro N° 11. Publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral..... | 130 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | Encuesta a empleados de locales comerciales sobre la iincidencia de los factores psicosociales en el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná..... | 70 |
| | Gráfico N° 1. Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná.. | 70 |
| | Gráfico N° 2. Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo | 71 |
| | Gráfico N° 3. Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral | 72 |
| 4.2 | Encuesta sobre el tipo de impacto que producen los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná..... | 74 |
| | Gráfico N° 4. Calificación del estrés en su actividad laboral | 74 |
| | Gráfico N° 5. Trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo | 75 |
| | Gráfico N° 6. Trato por parte del cliente a la atención que se le brinda..... | 76 |
| | Gráfico N° 7. Rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta..... | 77 |
| | Gráfico N° 8. Estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta | 78 |
| | Gráfico N° 9. Forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral | 79 |
| 4.3 | Encuesta sobre qué clase de estrategias permitirán disminuir los riesgos psicosociales entre los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, periodo 2020..... | 81 |
| | Gráfico N° 10. Proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral | 81 |
| | Gráfico N° 11. Publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral..... | 82 |

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el ambiente laboral ha ido evolucionando, actualmente la relevancia de la información en el ámbito empresarial precisa un alto esfuerzo mental, el ritmo de trabajo ha incrementado porque con un número menor de trabajadores deben alcanzar mejores resultados, sumado a ello las condiciones laborales exigen altos nivel de atención, responsabilidad, sobrecarga de trabajo con largos y desordenados horarios que pueden derivarse en riesgos psicosociales que afecten de manera significativa en el rendimiento laboral.

Los factores psicosociales están presentes en el área laboral de una u otra forma, el problema surge cuando se presentan en una mayor incidencia y afecta la salud y muchos de estos síntomas permanecen invisibles, lo cual repercute de manera negativa en el rendimiento laboral de los colaboradores.

El sector comercial del cantón La Maná, está constituido en su mayoría por microempresas, donde no existe una organización formal y los trabajadores pueden estar expuestos a condiciones desfavorables que pueden afectar tanto en su salud física, psíquica o social y, esto a su vez repercutir en el rendimiento laboral.

Al respecto en el marco legal la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, menciona que: el empleador debe identificar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores con el propósito de emitir estrategias preventivas que permitan resguardar la integridad de los colaboradores.

De lo antes descrito la presente investigación se desarrolla en cinco capítulos los mismos que se describen a continuación:

El Capítulo I presenta el Marco Contextual de la investigación, en el mismo que se desarrollan los siguientes apartados: ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivos: general y específicos; y, justificación.

En el Capítulo II se fundamentan las teorías de la investigación bajo el referente del Marco Teórico, basado en fundamentación conceptual, teórica y legal profundizando la estructura del tema investigado.

El Capítulo III contiene la metodología de la investigación compuesta por: tipo de investigación, métodos utilizados en la investigación, construcción metodológica del objeto de investigación, población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos de la investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información; y, procesamiento y análisis de la investigación.

En el Capítulo IV se expresan los resultados y discusión de la investigación, desarrollando los aspectos relacionados con cada objetivo específico planteado.

En el Capítulo V se pone en consideración una Propuesta Alternativa que permita una orientación a la solución del problema.

En el Capítulo VI se plantean las conclusiones y se establecen las recomendaciones de la investigación en base a los resultados obtenidos.

Por último, se presenta la bibliografía y anexos dados como insumos importantes que permitieron el desarrollo de la investigación, evidenciando las fuentes bibliográficas como resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización”

Víctor Hugo

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación titulada **“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES”**, se realizó en la ciudad de La Maná, que se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi.

Los factores psicosociales están presentes en el área laboral de una u otra forma, el problema surge cuando se presentan en una mayor incidencia y afecta la salud y muchos de estos síntomas permanecen invisibles, lo cual repercute de manera negativa en el rendimiento laboral de los colaboradores. El sector comercial del cantón La Maná, está constituido en su mayoría por microempresas, donde no existe una organización formal y los trabajadores pueden estar expuestos a condiciones desfavorables que pueden afectar tanto en su salud física, psíquica o social y, esto a su vez repercutir en el rendimiento laboral.

La intensificación del trabajo y el aumento de los requisitos de productividad han provocado un deterioro de las condiciones laborales de los empleados, deterioro que se pone de manifiesto no solo por el aumento de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales sino también por los testimonios de sufrimiento de los empleados en el trabajo, siendo los casos de violencia y maltrato, lamentablemente, como última forma de expresión. La salud laboral, por tanto, ya no es un eje de la gestión de los recursos humanos, es su límite. Por eso, ante los factores que ocasionan riesgos psicosociales en el lugar de trabajo han sido objeto de esta investigación y cuyo objetivo, por parte de la misma es ambicioso, esto es, conocer los factores y la prevención de estos importantes riesgos laborales relacionados con la salud y la seguridad, lo cual, no solo permite reducir los costes laborales ocultos, sino más aún hacer del bienestar en el trabajo un motor de rendimiento.

En las últimas décadas, el mundo del trabajo ha experimentado profundos cambios que tienen un marcado impacto en el contenido y la organización del trabajo y que afectan la salud de los trabajadores con una exposición cada vez mayor a factores psicosociales ocupacionales. La literatura científica proporciona información convincente sobre los efectos patogénicos de algunas de estas exposiciones sobre la salud mental, pero también sobre otras patologías. Además, según la Organización Mundial de la Salud, los trastornos mentales, específicamente la depresión, el estrés, serían las principales causas de morbilidad en los países industrializados y semi industrializados (Marbela, 2019).

Muchas personas involucradas al comercio, trabajan en una profesión sujeta a limitaciones organizativas y relacionales que pueden generar riesgos cuando las situaciones físicas o psicológicas peligrosas no son objeto de conciencia y de las medidas de prevención adecuadas. Dichos riesgos, sujetos a factores psicosociales a los que están expuestos son muy variados porque dependen de la naturaleza de su puesto, sedentario o con frecuentes desplazamientos posiblemente muy distantes, trabajo aislado o en un equipo estructurado, con un ritmo y condiciones laborales muy concretas (horarios excesiva e irregular, distancia de la casa, viajes largos, comidas de negocios, etc.) o trabajar en una oficina sujeta a otras limitaciones, como un ambiente ruidoso, trabajo permanente en pantalla y teléfono, etc. (Izquierdo, 2018).

En todos los casos, sin embargo, existen características comunes en las condiciones de trabajo como son limitaciones relacionadas con el estilo de gestión (presión continua sobre los resultados de ventas, etc.), la carga mental de una profesión de ventas, frente a la negociación y agresión verbal o incluso física por parte de los clientes; disponibilidad constante a través del teléfono o la computadora portátil; objetivos de ventas a menudo inalcanzables; promesas comerciales excesivas que multiplican a los clientes descontentos; estrés relacionado con la tensión emocional en la relación y abuso verbal de los clientes, puede a largo plazo exponer a las personas dedicadas al comercio, privado o público, a un sufrimiento mental, cuyas manifestaciones psicósomáticas resultantes son frecuentes.

En el mundo del comercio actual, las emociones son las mayores barreras entre los comerciantes y el éxito. Según muchos estudios de expertos, la diferencia más

significativa entre un comerciante rentable y uno no rentable es cómo manejan sus emociones. Si sus emociones están bien controladas, ya tiene un 60% de posibilidades de convertirse en un operador exitoso. Dicho esto, controlar las emociones siempre es más fácil de decir que de hacer. Consejos horribles como "tienes que controlar tus emociones" o "tienes que cumplir estrictamente con un sistema mercantil" son siempre abrumadores en Internet, pero no dicen cómo hacer esas cosas en detalle. La mejor manera de controlar su psicología comercial es comprender los riesgos psicológicos a los que se enfrenta al operar en el sistema comercial (codigodetrabajo, 2018).

En el Ecuador, según lo que describe el Código de Trabajo Ecuatoriano, los factores psicosociales “en realidad abarcan riesgos laborales de diversa procedencia y naturaleza, que involucran la integridad física y salud mental de los empleados y consecuentemente tienen un impacto. sobre el buen funcionamiento de las organizaciones”. La expresión "riesgos psicosociales" engloba de hecho un conjunto de fenómenos como el estrés, el acoso, el agotamiento profesional, los conflictos laborales... Pueden derivar en patologías laborales importantes: depresión, enfermedades psicosomáticas, problemas de sueño, pero también generan trastornos musculoesqueléticos, enfermedades cardiovasculares y provocan accidentes laborales (codigodetrabajo, 2018).

De hecho, en el sistema comercial del Ecuador, es importante comprender que los riesgos psicosociales que afectan la subjetividad de las personas involucradas en el comercio, no se traducen solo a través de la noción de estrés (desequilibrio entre la percepción de que una persona tiene limitaciones impuestas por su entorno y la percepción de que tiene sus propios recursos para afrontarlo), sino que también ponen en juego un conjunto de factores y se encuentran en el límite entre la dimensión individual, colectiva y organizativa de la actividad. En este sentido, los factores psicosociales en el sector comercial en el Ecuador, se pueden relacionar con estos riesgos en 6 ejes:

- **Exigencias laborales:** cantidad de trabajo, presión de tiempo, complejidad, equilibrio entre la vida personal y laboral.
 - **La carga emocional:** tensiones con el público, miedo en el trabajo, ocultación de sus emociones.

- **Falta de autonomía:** procedimientos rígidos, imprevisibilidad del trabajo, subutilización de habilidades.
- **Deficiencia de relaciones sociales:** falta de apoyo social y técnico del superior y compañeros.
- **Conflictos de valores:** hacer cosas que desaprueba, pérdida de sentido en el trabajo, impedimento de la calidad
- **Inseguridad laboral y profesional:** trabajo precario, penuria, falta de desarrollo profesional.

De acuerdo a lo establecido, un entorno comercial estresante a menudo genera diversas consecuencias patológicas, que van desde trastornos del comportamiento hasta somatizaciones. Por supuesto, a menudo hay una superposición entre el sufrimiento mental por motivos privados, especialmente porque las ausencias prolongadas y repetidas del hogar tienen repercusiones familiares, y el debido a las condiciones laborales, pero es obvio que el estrés en el trabajo no lo hace entonces solo aumenta la patología posiblemente preexistente y la hace probada o incluso incapacitante (Marcial, 2019).

En casos de estrés frecuente, existe una excesiva movilización del sistema endocrino ante esta agresión o amenaza, lo que provoca, a corto y largo plazo, un aumento de la frecuencia cardíaca, presión arterial, secreción de cortisol, resultando en numerosas consecuencias psicosomáticas: físicas, como lo son los trastornos gastrointestinales, hormonales y cardiovasculares, etc., psicológicas con fatiga e irritabilidad crónicas, ataques de ansiedad y conductuales, como lo son los trastornos alimentarios, conductas de riesgo y adictivas (Tinoco, 2019).

Es necesario, entonces, la implementación exitosa de una estrategia para adaptar el entorno laboral y las actividades profesionales a las capacidades, aspiraciones y necesidades de las personas. La ergonomía, en este caso, aborda el entorno físico de trabajo, el diseño de herramientas y procesos técnicos, el diseño de la estación de trabajo, los requisitos del trabajo, así como las limitaciones fisiológicas y biomecánicas impuestas al cuerpo. Su objetivo es fortalecer la correspondencia entre el empleado, su

entorno de trabajo, sus herramientas y requerimientos profesionales, ya que cuando la compatibilidad es deficiente, puede provocar estrés y problemas de salud.

La calidad del entorno está condicionada por el perímetro inmediato del puesto de trabajo. Esto es de extrema importancia ya que influye en la comodidad y bienestar de las personas que trabajan en una misma zona (grupo de oficinas ubicadas en la misma planta, por ejemplo). Se puede citar como parámetros ambientales el ruido, la protección de la conversación, la densidad social, la iluminación y la calidad del aire. Varios estudios han demostrado que las repercusiones perjudiciales de la contaminación acústica constante y la falta de protección de las comunicaciones resultan en un alto nivel de estrés fisiológico y psicológico y en una baja satisfacción laboral (Medina & Pinedo, 2019).

En el cantón La Maná, de la provincia de Cotopaxi, los factores psicosociales que ocasionan riesgos y sus consecuencias en el entorno laboral, como el estrés, así como la violencia y el acoso en el trabajo, que están estrechamente interrelacionados y que a menudo actúan como causas y consecuencias que contribuyen entre sí, afectan el bienestar y la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores del sector comercial de la ciudad. La violencia y el acoso en el mundo laboral repercuten no solo en las víctimas sino también en sus compañeros de trabajo y en el entorno laboral en general, así como en las empresas que afrontan repercusiones organizativas y económicas.

El riesgo psicosocial, cuyos factores están relacionados con el trabajo está determinado por los peligros psicosociales que se encuentran en la organización de las actividades laborales, el diseño de las mismas, las condiciones y las relaciones laborales. La interrelación entre el estrés laboral y la violencia se desarrolla cuando la violencia y el acoso generan niveles elevados de estrés que afectan tanto a las víctimas como a los testigos entre los compañeros de trabajo. Además, la violencia y el acoso pueden ocurrir como resultado del estrés relacionado con el trabajo y los peligros psicosociales.

Al realizar una observación a dichos lugares, se puede determinar que los conflictos derivados de una mala organización del trabajo que no se gestionen adecuadamente también pueden ser una fuente de violencia. La organización y el diseño del lugar, junto con la intensidad del trabajo, son otros factores relevantes, ya que los individuos que experimentan estrés, conflicto y/o aislamiento corren el riesgo de sufrir daños psicosociales.

Actualmente, en la era de las tecnologías aceleradas, la digitalización del trabajo brinda oportunidades, pero al mismo tiempo crea nuevos riesgos para la salud, como exceso del mismo, reducción de la autonomía y la privacidad, un entorno siempre activo y una difícil integración del trabajo y la vida privada. Los riesgos son aún más graves para las personas que realizan labores precarias, ya que temen represalias, incluida la pérdida del empleo, si denuncian comportamientos violentos.

El estrés relacionado con el trabajo surge cuando los conocimientos y las habilidades de afrontamiento de un trabajador individual o de un grupo de trabajadores no se corresponden con las demandas del trabajo y las expectativas de la cultura organizacional de la empresa para la que trabajan. Se convierte en un riesgo para la salud y la seguridad cuando se prolonga la situación en la que el trabajo que excede la capacidad, los recursos y la capacidad de afrontamiento del trabajador se prolonga.

La falta de diálogo social, combinada con opciones de gestión (que con mucha frecuencia se orientan a la maximización de los beneficios y no a la mejora de las condiciones de trabajo), también pueden crear un entorno laboral propicio para la violencia y el acoso. En este sentido, cuando no se gestionan los conflictos derivados de una mala organización del trabajo, la violencia suele ser el resultado más probable. En tiempos de cambio, hacer frente con éxito a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es fundamental para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores y, al mismo tiempo, mejorar la productividad de las organizaciones.

Reconocer que los riesgos psicosociales y sus consecuencias constituyen una grave amenaza para la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales es un paso en la dirección correcta. La prevención y la regulación también podrían ayudar a mitigar los riesgos psicosociales y sus consecuencias en el sector comercial del trabajo. El diálogo social y la negociación colectiva han demostrado tener un resultado positivo en estas áreas, y están surgiendo buenas prácticas sobre cómo los interlocutores sociales han abordado los riesgos psicosociales y la violencia en el trabajo al influir en la legislación municipal en el cantón La Maná o negociar medidas en el lugar de trabajo.

Los sindicatos nacidos en la ciudad cotopaxense, aún presentan falencias en las acciones destinadas a eliminar el estrés y la violencia y el acoso relacionados con el trabajo. De igual manera, los interlocutores sociales del lugar, no han logrado concluir importantes acuerdos destinados a aumentar la conciencia y la comprensión del fenómeno y

proporcionar un marco para identificar y prevenir problemas relacionados con el estrés en el trabajo; así mismo sobre acoso y violencia en el trabajo como gestión de riesgos psicosociales, evitando así que un gran número de trabajadores se beneficien de estas disposiciones.

Sin embargo, incluso cuando existen leyes, reglas y regulaciones apropiadas, su implementación en el lugar de trabajo deja mucho que desear. El mundo del trabajo en constante cambio, caracterizado por nuevos patrones de empleo cada vez menos estable y “normal”, también contribuye a que los trabajadores tengan miedo de expresar sus preocupaciones y plantear problemas relacionados con el estrés, la violencia y el acoso. Si bien los sindicatos se están adaptando a estos nuevos patrones y buscan nuevas técnicas de negociación, es importante asegurarse de que estas cuestiones permanezcan en la mesa de negociación.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Un gran número de comerciantes mayoristas y minoristas operan en diversos sectores comerciales de los cascos centrales de la mayoría de las ciudades en crecimiento que se caracterizan cada vez más por una competencia intensa, una menor lealtad a las tiendas y una creciente presión sobre los precios. A pesar de esto, todavía tienen que centrarse en ofrecer un excelente servicio al cliente. En consecuencia, el sector comercial centrado, se caracteriza por el trabajo a tiempo completo, incluso los fines de semana y el uso cada vez mayor del trabajo por turnos para cubrir horarios de apertura prolongados, algunas veces, con una poca rotación de personal.

Se reveló además que la mayoría de los trabajadores minoristas, ubicados en el cantón La Maná, tienen menos autonomía que los trabajadores de otros sectores comerciales del lugar y sus funciones laborales son menos complejas. Además, los trabajadores en esta área consisten en su mayoría en trabajadores no calificados o semi-calificados. La falta de autonomía se debe en parte a que los trabajadores minoristas a menudo están limitados por los procedimientos de las directrices de la organización. Sin embargo, los clientes todavía esperan que hagan un esfuerzo adicional para brindar un excelente

servicio al cliente. En ocasiones, esto puede provocar agresiones y conflictos por parte del cliente y puede generar estrés en el trabajador minorista.

Se determinó que diversos factores de riesgo psicosocial pueden afectar significativamente el desempeño del personal involucrado en el comercio, ya que aparentemente los empleados se sienten lastimados principalmente por la excesiva carga de trabajo provocada por actividades que ejercen mucha presión sobre su trabajo, influyendo en particular en la motivación, productividad, salud y desarrollo de los empleados, pues incluso las horas de alimentación y descanso se ven afectadas por un mal horario de trabajo, provocando así que se sientan cansados la mayor parte del tiempo y así se refleja directamente una disminución en la calidad del trabajo y su actividad, provocando irritación, enojo, fatiga y constantes problemas de salud física y mental.

Entre los factores de riesgo psicosocial que se pueden detectar, cabe señalar que no cuentan con un adecuado programa de prevención en salud mental que ayude a mejorar el desempeño en su desempeño y a reducir la fatiga mental y emocional que puede afectar directamente el clima organizacional de los empleados involucrados en el comercio.

El objetivo de este estudio fue analizar y evaluar los factores psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral en el sector comercial del cantón La Maná, con el fin de dar los pasos adecuados en la problemática y así poder mejorar significativamente su desarrollo. y el uso de relaciones y actividades interpersonales dentro de dicho círculo comercial.

Además, debido a las circunstancias que el mundo está atravesando por la pandemia del Covid-19, los negocios han permanecido casi más de un año sin funcionar, ocasionando, aparte de cuantiosas pérdidas económicas, ansiedad, desmotivación, miedo, ansiedad, etc., lo que puede derivar en problemas organizacionales como: baja productividad, falta de motivación de los empleados, insatisfacción con el trabajo, incumplimiento de objetivos, mal clima organizacional, etc. Los factores de riesgo psicosocial pueden generar condiciones de salud negativas para los empleados, tales como: consecuencias psicológicas manifestadas por actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad; reacciones de comportamiento, como cambios en la vida familiar y social, aumento de la agresividad; problemas de salud como dolores musculares, disfunción del

estómago, síntomas respiratorios; accidentes e incidentes en el trabajo, como trabajo mal organizado, insatisfacción.

El objetivo del estudio reportado en este proyecto de investigación fue reducir las brechas de conocimiento antes mencionadas, determinando, de manera representativa, la prevalencia de evaluaciones de riesgo psicosocial entre empresas en una economía en crecimiento y en desarrollo en el cantón La Maná, estimando la calidad de las evaluaciones de riesgo psicosocial como se refleja en su cumplimiento de los requisitos de procedimiento legalmente definidos y explorar los factores organizacionales que pueden afectar la probabilidad de una evaluación de riesgo psicosocial.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación desarrollada en el sector comercial del Cantón La Maná se observan algunas interrogantes en el contexto propio del estudio.

1.3.1 Problema General

¿Cuál es el impacto de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, periodo 2020?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan en el ámbito laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná?:
- ¿De qué manera los factores psicosociales producen un impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná?
- ¿Qué estrategias permitirán disminuir los riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

| | | |
|---------------|---|--|
| CAMPO | : | Ciencias Administrativas |
| ÁREA | : | Administrativa |
| LÍNEA | : | Factores psicosociales y rendimiento laboral |
| LUGAR | : | Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi |
| TIEMPO | : | Año 2020 |

1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Analizar el impacto de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, periodo 2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar los factores psicosociales que afectan el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná
- Establecer el tipo de impacto que producen los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná.
- Elaborar un plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo es de suma importancia, porque los factores de psicosociales, en este caso de riesgo en el sector comercial del cantón La Maná,

impactan negativamente en el activo más valioso e importante que las diversas organizaciones de este lugar tienen a su disposición, también a través de la propuesta a presentar en esta investigación, ayudar a mejorar la calidad de vida de los empleados de las entidades comerciales involucradas, prevenir enfermedades ocupacionales, evitar sanciones legales, fortalecer un clima laboral positivo y fomentar una cultura organizacional de prevención.

Este estudio es factible porque cuenta con la predisposición y colaboración de propietarios y empleados de los distintos locales comerciales del casco comercial del cantón La Maná, para brindar los recursos e información necesarios y poder contribuir a la implementación de una respuesta concreta, cuyo objetivo es abordar las molestias que generan los factores de riesgo psicosocial en dichas empresas.

Así mismo, es necesario y muy trascendental que dichas organizaciones tengan conocimiento de los factores que inciden negativamente en el desempeño de sus asociados, el conocimiento necesario para poder determinar las medidas que contribuyan a la prevención y tratamiento de las consecuencias que generan los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo en la condición física y mental de las personas que trabajan en dicho sector comercial, ya que actualmente, el conjunto de propietarios y empleados que se ubican en el sector comercial del cantón La Maná, tienen poco conocimientos sobre cómo conocer y prevenir los factores de riesgo psicosocial y las consecuencias que pueden causar si no se tratan adecuadamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El marco teórico es la estructura que puede sostener o apoyar una teoría de un estudio de investigación. El marco teórico introduce y también describe la teoría que explica por qué existe el problema de investigación en estudio.”

Aben, Gabriel

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Factores psicosociales

“Los factores psicosociales son aquellos que incluyen factores generales al nivel de la sociedad humana relacionados con la estructura social y los procesos sociales que inciden en el individuo. Los factores psicológicos incluyen procesos y significados a nivel individual que influyen en los estados mentales. A veces, estas palabras se combinan como "psicosocial". Este es un término abreviado para la combinación de psicológico y social, pero también implica que el efecto de los procesos sociales a veces está mediado por la comprensión psicológica” (Lana, 2018).

“Es la relación entre los factores psicológicos y el cuerpo físico puede estar influenciada por factores sociales, cuyos efectos están mediados por la comprensión psicológica. Ejemplos de factores psicosociales incluyen apoyo social, soledad, estado matrimonial, trastornos sociales, duelo, entorno laboral, estatus social e integración social” (Miyicrea, 2019).

“Fenómenos e influencias sociales, culturales y ambientales que afectan la salud mental y el comportamiento. Estas influencias incluyen situaciones sociales, relaciones y presiones, como la competencia por la educación, la atención médica y otros recursos sociales; cambio tecnológico rápido; plazos de trabajo; y cambios en los roles y estatus sociales, por ejemplo, de mujeres y grupos minoritarios” (Agren & Romelsjo, 2019).

Aunque existe una evidencia considerable y creciente de que las características del entorno de trabajo psicosocial explican una proporción significativa, aunque de ninguna manera todo, del gradiente de clase social en la salud, sigue habiendo cierto debate sobre la interpretación de estos hallazgos. Una definición alternativa es que son las desventajas materiales, más que los factores psicosociales, las explicaciones más probables del gradiente de clases sociales en la salud. Según este punto de vista, dado

que los factores psicosociales adversos y las desventajas materiales están tan fuertemente correlacionados, es difícil determinar qué conjunto de factores están verdaderamente relacionados causalmente con las diferencias de clase en salud (Tommese, 2018).

2.1.2 Los factores de riesgo psicológico

Son condiciones que se dan en una situación profesional y están directamente relacionadas con la organización, el alcance del trabajo y el desempeño de una tarea, y pueden afectar tanto el bienestar como la salud (física, mental y social) de un empleado en términos de desarrollo.

- Estigma y discriminación

El estigma es una actitud y creencia personal que etiqueta negativamente a un grupo de personas, como las que padecen una enfermedad mental. El estigma crea miedo y, en consecuencia, da como resultado una discriminación que desalienta a las personas y sus familias de obtener la ayuda que necesitan.

- Estrés

El estrés se refiere a las tensiones físicas o mentales potencialmente negativas que experimenta una persona. Un factor estresante es cualquier evento o situación que un individuo percibe como una amenaza; precipita la adaptación o la respuesta al estrés. El estrés puede provenir de experiencias buenas y malas, por lo que los efectos del estrés pueden ser positivos o negativos. El estrés no es del todo malo: sin estrés, no habría productividad ni compromiso. El estrés se convierte en un problema cuando las personas no pueden manejar un evento o situación y se sienten abrumadas.

2.1.3 Relaciones de demanda / control y esfuerzo / recompensa

Las principales causas del estrés laboral provienen de problemas con conflictos en demanda versus control, así como esfuerzo versus recompensa. Cuando cambia la demanda y el control que tiene un empleado en el trabajo, se produce estrés si alguno de los factores no aumenta o disminuye proporcionalmente. Lo mismo ocurre con la

relación entre esfuerzo y recompensa. Los cambios en la organización pueden contribuir a un lugar de trabajo más saludable mentalmente, especialmente cuando los empleados se sienten debidamente recompensados por su esfuerzo y en control de su trabajo.

2.1.3.1 *Presentismo*

El presentismo es la acción de los empleados que llegan al trabajo a pesar de tener una enfermedad que justifica una ausencia, por lo que están realizando su trabajo en condiciones subóptimas. Cuando los empleados llegan al trabajo sin estar mentalmente presentes debido a una enfermedad, presiones familiares o de vida extremas o estrés, no se están dando el tiempo suficiente para mejorar. El presentismo puede ocurrir porque los empleados sienten

- No pueden darse el lujo de tomarse el día libre
- No hay un plan de respaldo para las tareas de las que el individuo es responsable
- Cuando regresen al trabajo, habría aún más por hacer
- Comprometido a asistir personalmente a reuniones o eventos
- Preocupado por la inseguridad laboral relacionada con la reducción o la reestructuración

2.1.3.2 Agotamiento laboral

El agotamiento laboral es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la exposición prolongada a situaciones laborales exigentes. El agotamiento es el resultado acumulativo del estrés. Cualquiera puede experimentar agotamiento laboral. Sin embargo, las profesiones con altas demandas laborales y pocos apoyos pueden aumentar la prevalencia del agotamiento y reducir el compromiso. Las profesiones de ayuda, como los trabajos en el cuidado de la salud, la enseñanza o el asesoramiento, a menudo tienen altas tasas de agotamiento.

Burnout tiene tres características principales:

1. Agotamiento (es decir, agotamiento o agotamiento de los recursos mentales)
2. Cinismo (es decir, indiferencia o una actitud distante hacia el trabajo)

3. Falta de eficacia profesional (es decir, la tendencia a evaluar negativamente el rendimiento laboral, lo que resulta en sentimientos de insuficiencia y baja autoestima relacionada con el trabajo)

2.1.3.4 Acoso, violencia, intimidación y acoso escolar

La mayoría de la gente piensa en la violencia como una agresión física. Sin embargo, la violencia en el lugar de trabajo es un problema mucho más amplio. Es cualquier acto en el que una persona es abusada, amenazada, intimidada o agredida en su empleo. La violencia en el lugar de trabajo incluye:

- Comportamiento amenazante, como agitar los puños, destruir propiedad o arrojar objetos.
- Amenazas verbales o escritas: cualquier expresión de la intención de infligir daño.
- Acoso: cualquier comportamiento que degrade, avergüence, humille, moleste, alarme o abuse verbalmente de una persona y que se sepa o se espere que no sea bienvenido. Este acto incluye palabras, gestos, intimidación, acoso escolar u otras actividades inapropiadas.
- Abuso verbal: insultos, insultos o lenguaje condescendiente
- Ataques físicos: golpear, empujar, empujar o patear.
- Intimidación: comportamiento repetido, irrazonable o inapropiado dirigido a un empleado (o grupo de empleados) que crea un riesgo para la salud y la seguridad
- Acoso escolar: acoso continuo y sistemático de un individuo por parte de sus compañeros de trabajo, que incluye descortesía e intimidación física, así como un comportamiento más sutil y posiblemente no intencional que involucre el ostracismo social y la exclusión.

La mayoría de las leyes jurisdiccionales de salud y seguridad ocupacional se han ampliado para incluir daños al bienestar psicológico. Las organizaciones no deben tolerar ningún comportamiento violento, incluidas agresiones, acoso o amenazas de violencia. El comportamiento violento o agresivo daña la salud mental de todos en la organización y crea un entorno laboral psicológicamente inseguro lleno de miedo y ansiedad.

2.1.3.5 Uso, uso indebido y abuso de sustancias en el trabajo

El uso, mal uso, abuso y estrategias de afrontamiento de sustancias pueden tener un impacto significativo en la salud mental en el trabajo. Las adicciones y las condiciones de salud mental a menudo se combinan (lo que se denomina trastorno concurrente). Sin embargo, a menudo es la adicción la que primero se nota, especialmente en el lugar de trabajo. Generalmente, el uso de sustancias se convierte en un problema cuando una persona ha perdido el control sobre su uso y / o continúa consumiendo a pesar de experimentar consecuencias negativas. Los empleadores deben buscar señales de advertencia que indiquen que un empleado puede estar luchando contra el abuso de sustancias. Algunos signos de abuso de sustancias son similares a los causados por el aumento del estrés, la falta de sueño y las enfermedades físicas o mentales. No asuma que un empleado tiene un problema de abuso de sustancias; sin embargo, ignorar las señales de advertencia solo empeorará el problema si alguien realmente está luchando.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Factores psicosociales

En términos generales, el término "psicosocial" se refiere a las interrelaciones entre los pensamientos y comportamientos de las personas y su entorno social. En la literatura fuera del campo de SSO, este término a menudo se refiere a entornos sociales como la familia de origen, el nivel socioeconómico y el nivel de educación (Marcial, 2020).

Si bien es importante ser consciente de los factores psicosociales individuales y no laborales, peligros psicosociales han llegado a referirse únicamente a los peligros creados por el trabajo y el entorno laboral. Los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo se refieren a aspectos del diseño y gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. Aunque "peligros psicosociales" es un término que se utiliza con frecuencia, es más útil como una referencia amplia a peligros ocupacionales más específicos como el estrés, la intimidación o el acoso, la violencia ocupacional y la fatiga (Martínez, 2019).

Los factores organizacionales que impactan la salud organizacional, la salud de los empleados individuales y el resultado financiero, incluida la forma en que se lleva a cabo el trabajo y el contexto en el que se desarrolla, son:

1. El apoyo psicológico
2. Cultura organizacional
3. Liderazgo y expectativas claras
4. Civildad y respeto
5. Competencias y requisitos psicológicos
6. Desarrollo del crecimiento
7. Reconocimiento y recompensa
8. Participación e influencia
9. Gestión de cargas de trabajo
10. Compromiso
11. Equilibrar
12. Protección psicológica
13. Protección de la seguridad física

2.2.2 El sector comercial

Sector comercial significa empresas, industrias, instituciones, organizaciones públicas, distritos escolares y universidades, y residencias multifamiliares de cinco o más unidades. Sector comercial significa empresas, industrias, instituciones, organizaciones públicas y residencias multifamiliares de cinco o más unidades. (Velasteguí, 2019).

En este sentido, el sector comercial consiste en edificios utilizados por empresas u otras organizaciones para proporcionar espacio de trabajo o espacio de reunión u ofrecer servicios. El sector incluye empresas de servicios, como tiendas y comercios, hoteles y moteles, restaurantes y hospitales, así como una amplia gama de instalaciones que no se considerarían comerciales en un sentido económico tradicional, como escuelas públicas, instalaciones gubernamentales especializadas, y organizaciones religiosas.

La actividad no comercial, por otro lado, se relaciona con posiciones especulativas en las que los operadores buscan obtener ganancias de las variaciones de precios a corto plazo. Estos operadores en realidad no necesitan el producto básico que están negociando e incluso pueden cerrar todas sus posiciones comerciales al final del día de negociación.

La actividad comercial es utilizada por empresas que realmente necesitan recibir la mercancía para utilizar en sus procesos de producción. Los ejemplos de usuarios comerciales incluyen fabricantes de automóviles que necesitan recibir refinerías de acero o petróleo que necesitan recibir petróleo crudo para producir gasolina.

Las organizaciones benéficas y sin fines de lucro, así como las agencias gubernamentales, generalmente operan sin fines comerciales.

2.2.2.1 Sector mayorista comercial

El sector comercial es uno de los subsectores tradicionales de la tercera actividad (prestación de servicios a personas y empresas) esencial en nuestra economía esencialmente capitalista. Este sector engloba a todas las empresas implicadas en el intercambio de productos, tanto las especializadas exclusivamente en esta actividad, como los propios productores, que lo desarrollan a través de un departamento o sección especializada dentro de la empresa. Actualmente, este sector se caracteriza por la convivencia de formas tradicionales de distribución, con centros comerciales, supermercados e hipermercados de todos los tamaños que han crecido cada vez más en nuestras ciudades, lo que significa que estamos en un mercado muy fragmentado. Consideramos dos tipos de comercio, mayorista y minorista. Un mayorista es aquel que actúa como un comerciante que suministra productos para su reventa a otros mayoristas, minoristas o fabricantes (Lobo, 2020).

2.2.2.2 Sector minorista comercial

El sector minorista es el responsable de entregar los productos al consumidor final. El sector de ventas al por menor, es uno de los sectores que ha incrementado el número de empleados en los últimos años, especialmente en los centros comerciales y grandes almacenes, que si bien con beneficios económicos y sociales, también ha tenido un impacto negativo en las pequeñas empresas donde se han destruido puestos de trabajo y

se han visto obligados a cerrar empresas. Además, la proliferación de estos centros de trabajo ha provocado la expansión de nuevos modelos productivos y nuevas formas de organización del trabajo que han generado nuevos riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores del sector (Rivera, 2018).

Los trabajadores comerciales, además de los riesgos laborales comúnmente conocidos como "tradicionales", como golpes y cortes, caídas del mismo y diferente nivel, caída de objetos, ruido, sufren especialmente de trastornos musculoesqueléticos, principalmente problemas de espalda. Son estas patologías las que con mayor frecuencia afectan a los empleados del sector y son la causa de una gran proporción de accidentes laborales y bajas. Suelen estar asociados a manipulación de cargas en condiciones inadecuadas, sobreesfuerzo, postura inadecuada en el trabajo, trabajos inadecuados.

2.2.3 Los riesgos psicosociales en el sector comercial

Sin embargo, el esfuerzo excesivo no es el único riesgo asociado a la actividad profesional que afecta o puede afectar gravemente a la salud de estos trabajadores, ya que son cada vez más emergentes otros tipos de patologías relacionadas con la exposición a riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, como el estrés, el síndrome de burnout, la violencia en el lugar de trabajo y el acoso psicológico. Realizar trabajos que requieren cada vez más versatilidad de actividades y funciones, con plantillas cada vez menos numerosas y ajustadas, te obliga a trabajar con un ritmo de trabajo elevado, con un estrés físico y mental creciente durante el turno. Lo que implica un innegable aumento del estrés emocional y físico que experimentan estos trabajadores y el consecuente daño a su salud (Mastroniani, 2019).

La situación se ve agravada por el despido y la ampliación de la jornada laboral, que incide directamente en la jornada laboral, con turnos de mañana, tarde y en ocasiones noche, y de jornada laboral -de lunes a domingo- que incluyen muchos casos de vacaciones, así como períodos que para el resto de empleados son festivos sin descanso suficiente y efectivo ... que no solo afecta la salud del trabajador, sino que puede tener graves consecuencias para su vida familiar y social, impidiendo que estos trabajadores disfruten del derecho a la conciliación de la vida personal y laboral. Numerosos estudios también han mostrado una clara evidencia de que los profesionales que desarrollan su trabajo en actividades que requieren un contacto constante con los usuarios, clientes

como educación, salud, servicios sociales, administración pública, hostelería o comercio muestran una ocurrencia más pronunciada y frecuente de trastornos de burnout. El insomnio, los trastornos gastrointestinales, la ansiedad, los dolores de cabeza o la depresión son algunos de los síntomas que suelen asociarse a situaciones de estrés laboral y agotamiento, y que suelen afectar a los profesionales (Morton, 2019).

2.2.3.1 La violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo, especialmente la violencia de terceros, es otro problema que está sensibilizando al sector comercial. El riesgo de robo, atraco y violencia relacionada en el trabajo ... combinado con la flexibilidad horaria de determinados tipos de establecimientos y su ubicación, en muchos casos en zonas aisladas y periféricas, supuso una creciente sensación de inseguridad entre los empleados, teniendo un impacto muy significativo en el nivel de estrés ya aguantan. El acoso psicológico en el trabajo o el mobbing y el acoso sexual también se da en este sector y es imperativo que las empresas aborden este tema y desarrollen e implementen, con la participación de los representantes de los trabajadores, protocolos de actuación que permitan la rápida identificación de cualquier situación de acoso que se presente. en la empresa para que puedan actuar de forma inmediata y eficaz en tales situaciones (Kahya, 2019).

2.2.3.2 Efectos sobre la salud individual

“Si los empleados experimentan factores psicosociales adversos en su lugar de trabajo, en última instancia, pueden experimentar diversos problemas de salud. Estas pueden ser dolencias relativamente inocuas, como algunos días de dolores de cabeza o de cuello, o pueden ser una causa que contribuya a ciertas enfermedades crónicas

Las enfermedades de este tipo son, por ejemplo:

- Enfermedades cardiovasculares: hipertensión arterial, infarto.
- Enfermedades gastrointestinales: gastritis, colitis ulcerosa.
- Enfermedades mentales: ansiedad, depresión.
- Trastornos del sueño

- Enfermedades musculo esqueléticas: mialgia, tendinitis, condiciones de dolor.
- Efectos inmunológicos: una mayor incidencia de infecciones, lo que indica inmunidad deteriorada” (Kirby, 2017).

La mayoría de las personas han experimentado problemas, como tener dolor de cabeza después de una situación como trabajar muchas horas en un problema importante bajo presión de tiempo. El dolor de cabeza suele desaparecer al dejar el trabajo. Si estas situaciones continúan en el trabajo todos los días, los síntomas pueden manifestarse a diario y pueden volverse crónicos, duraderos. Muchas de estas enfermedades se denominan “trastornos psicósomáticos”, lo que significa que, aunque los síntomas son claramente somáticos, su desarrollo está conectado con el lado psicológico de la vida. Los mecanismos detrás del desarrollo de tales enfermedades se han estudiado ampliamente. Sin embargo, muchos de los factores involucrados siguen siendo poco conocidos (Kirby, 2017).

Los efectos en el torrente sanguíneo parecen ser importantes, ya que las situaciones de estrés ambiental pueden desviar el torrente sanguíneo al cerebro y a los grandes grupos de músculos y lejos de otras partes del cuerpo. Las hormonas se ven afectadas, el metabolismo en el cuerpo se ve afectado y tanto el sistema inmunológico como el digestivo pueden verse afectados. Todos estos cambios pueden provocar síntomas físicos, y si la situación de estrés continúa por períodos más prolongados, estos pueden volverse crónicos. Todas las enfermedades descritas relacionadas con factores psicosociales negativos en el trabajo son multifactoriales y muchos factores pueden influir en su desarrollo. También pueden ser importantes otros factores, como la situación familiar, el tabaquismo, el abuso de drogas o la genética. Si bien a menudo es difícil saber qué factores son los más importantes, es importante tratar de averiguarlo.

Las condiciones adversas en el lugar de trabajo a menudo pueden mejorarse y existe la posibilidad de ayudar al paciente o al trabajador. El metabolismo en el cuerpo se ve afectado y tanto el sistema inmunológico como el digestivo pueden verse afectados. Todos estos cambios pueden provocar síntomas físicos, y si la situación de estrés continúa por períodos más prolongados, estos pueden volverse crónicos. Todas las enfermedades descritas relacionadas con factores psicosociales negativos en el trabajo son multifactoriales y muchos factores pueden influir en su desarrollo. También

pueden ser importantes otros factores, como la situación familiar, el tabaquismo, el abuso de drogas o la genética. Si bien a menudo es difícil saber qué factores son los más importantes, es importante tratar de averiguarlo.

2.2.3.3 Problemas en el lugar de trabajo que pueden afectar la salud mental

Existen otros problemas clave en el lugar de trabajo que afectan la salud mental de los empleados. Dentro de cada tema hay varios factores que las organizaciones deben considerar en sus esfuerzos por crear un lugar de trabajo mentalmente saludable.

Estigma y discriminación: el estigma es una actitud y creencia personal que etiqueta negativamente a un grupo de personas, como las que padecen una enfermedad mental. El estigma crea miedo y, en consecuencia, da como resultado una discriminación que desalienta a las personas y sus familias de obtener la ayuda que necesitan.

Estrés: el estrés se refiere a las tensiones físicas o mentales potencialmente negativas que experimenta una persona. Un factor estresante es cualquier evento o situación que un individuo percibe como una amenaza; precipita la adaptación o la respuesta al estrés. El estrés puede provenir de experiencias buenas y malas, por lo que los efectos del estrés pueden ser positivos o negativos. El estrés no es del todo malo: sin estrés, no habría productividad ni compromiso. El estrés se convierte en un problema cuando las personas no pueden manejar un evento o situación y se sienten abrumadas.

Relaciones de demanda / control y esfuerzo / recompensa: las principales causas del estrés laboral provienen de problemas con conflictos en demanda versus control, así como esfuerzo versus recompensa. Cuando cambia la demanda y el control que tiene un empleado en el trabajo, se produce estrés si alguno de los factores no aumenta o disminuye proporcionalmente. Lo mismo ocurre con la relación entre esfuerzo y recompensa. Los cambios en la organización pueden contribuir a un lugar de trabajo más saludable mentalmente, especialmente cuando los empleados se sienten debidamente recompensados por su esfuerzo y en control de su trabajo.

Presentismo - El presentismo es la acción de los empleados que llegan al trabajo a pesar de tener una enfermedad que justifica una ausencia, por lo que están realizando su trabajo en condiciones subóptimas. Cuando los empleados llegan al trabajo sin estar mentalmente presentes debido a una enfermedad, presiones familiares o de vida

extremas o estrés, no se están dando el tiempo suficiente para mejorar. El presentismo puede ocurrir porque los empleados sienten:

- No pueden darse el lujo de tomarse el día libre
- No hay un plan de respaldo para las tareas de las que el individuo es responsable
- Cuando regresen al trabajo, habría aún más por hacer
- Comprometido a asistir personalmente a reuniones o eventos
- Preocupado por la inseguridad laboral relacionada con la reducción o la reestructuración

Agotamiento laboral: el agotamiento laboral es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la exposición prolongada a situaciones laborales exigentes. El agotamiento es el resultado acumulativo del estrés. Cualquiera puede experimentar agotamiento laboral. Sin embargo, las profesiones con altas demandas laborales y pocos apoyos pueden aumentar la prevalencia del agotamiento y reducir el compromiso. Las profesiones de ayuda, como los trabajos en el cuidado de la salud, la enseñanza o el asesoramiento, a menudo tienen altas tasas de agotamiento.

Burnout tiene tres características principales:

1. Agotamiento (es decir, agotamiento o agotamiento de los recursos mentales)
2. Cinismo (es decir, indiferencia o una actitud distante hacia el trabajo)
3. Falta de eficacia profesional (es decir, la tendencia a evaluar negativamente el rendimiento laboral, lo que resulta en sentimientos de insuficiencia y baja autoestima relacionada con el trabajo)

Acoso, violencia, intimidación y acoso: la mayoría de la gente piensa en la violencia como una agresión física. Sin embargo, la violencia en el lugar de trabajo es un problema mucho más amplio. Es cualquier acto en el que una persona es abusada, amenazada, intimidada o agredida en su empleo. La violencia en el lugar de trabajo incluye:

- Comportamiento amenazante, como agitar los puños, destruir propiedad o arrojar objetos.
- Amenazas verbales o escritas: cualquier expresión de la intención de infligir daño.

- Acoso: cualquier comportamiento que degrade, avergüence, humille, moleste, alarme o abuse verbalmente de una persona y que se sepa o se espere que no sea bienvenido. Este acto incluye palabras, gestos, intimidación, acoso escolar u otras actividades inapropiadas.
- Abuso verbal: insultos, insultos o lenguaje condescendiente
- Ataques físicos: golpear, empujar, empujar o patear.
- Intimidación: comportamiento repetido, irrazonable o inapropiado dirigido a un empleado (o grupo de empleados) que crea un riesgo para la salud y la seguridad
- Acoso escolar: acoso continuo y sistemático de un individuo por parte de sus compañeros de trabajo, que incluye descortesía e intimidación física, así como un comportamiento más sutil y posiblemente no intencional que involucre el ostracismo social y la exclusión.

La mayoría de las leyes jurisdiccionales de salud y seguridad ocupacional se han ampliado para incluir daños al bienestar psicológico. Las organizaciones no deben tolerar ningún comportamiento violento, incluidas agresiones, acoso o amenazas de violencia. El comportamiento violento o agresivo daña la salud mental de todos en la organización y crea un entorno laboral psicológicamente inseguro lleno de miedo y ansiedad.

Uso, uso indebido y abuso de sustancias en el trabajo- El uso, mal uso, abuso y estrategias de afrontamiento de sustancias pueden tener un impacto significativo en la salud mental en el trabajo. Las adicciones y las condiciones de salud mental a menudo se combinan (lo que se denomina trastorno concurrente). Sin embargo, a menudo es la adicción la que primero se nota, especialmente en el lugar de trabajo. Generalmente, el uso de sustancias se convierte en un problema cuando una persona ha perdido el control sobre su uso y / o continúa consumiendo a pesar de experimentar consecuencias negativas. Los empleadores deben buscar señales de advertencia que indiquen que un empleado puede estar luchando contra el abuso de sustancias. Algunos signos de abuso de sustancias son similares a los causados por el aumento del estrés, la falta de sueño y las enfermedades físicas o mentales. No asuma que un empleado tiene un problema de abuso de sustancias; sin embargo, ignorar las señales de advertencia solo empeorará el problema si alguien realmente está luchando (Partinen, 2018).

2.2.4 Efectos de los factores psicosociales

Conocer de primera mano cómo afectan los riesgos psicosociales a los trabajadores del sector comercial, sus causas y sus implicaciones para su seguridad y salud, permitirá abordarlos de forma más eficaz y establecer medidas correctoras y preventivas en los centros de trabajo. Con esta investigación se pretende informar y sentar las bases de políticas, estrategias y protocolos preventivos que contribuyan a mejorar las malas condiciones laborales con las que se encuentran los trabajadores en el sector comercial, los cuales, deben resistir todos los días y garantizar la protección efectiva de su salud y seguridad física, mental y social.

El análisis de los efectos del estrés en el comportamiento del individuo se vuelve aún más problemático por la decisión actual de agrupar los comportamientos en grupos de dos o tres. En esta área, este proceso predomina en gran medida. Mencionamos a continuación las interdependencias muy estrechas entre el estrés, el tabaquismo y el consumo de cafeína. También pensamos en la comorbilidad de los trastornos relacionados con el estrés postraumático, el alcoholismo y la drogodependencia (Koford., Friedman, & Peck, 2017).

Ésta es una característica típica de muchos de los estudios de las manifestaciones conductuales que forman la base de este artículo. De esta manera, los especialistas han desarrollado esquemas de diagnóstico dobles o triples, con sus contrapartes a enfoques terapéuticos integrales y multifacéticos. La estructura de las diversas expresiones conductuales del estrés en un solo individuo puede depender de datos contextuales y de factores genéticos y ambientales. La literatura relacionada con los efectos del estrés en el comportamiento apenas está comenzando a abordar las complejas preguntas que surgen al identificar patrones específicos de trastornos fisiopatológicos y neurobiológicos que conducen a diferentes combinaciones de comportamientos.

2.2.4.1 El tabaquismo

Numerosos estudios epidemiológicos, clínicos y fisiopatológicos dan fe de un vínculo entre el consumo de tabaco y la aparición de problemas cardiovasculares u otras enfermedades crónicas. Como resultado, observamos cada vez más la cadena de fenómenos que vinculan el estrés, incluido el estrés relacionado con el trabajo, con el

tabaquismo. Se cree que el tabaco alivia el estrés y las reacciones emocionales asociadas con él. Sin embargo, se ha demostrado que este apaciguamiento duró poco (Baker, Schanall & Landsbergis, 2018)

Las alteraciones en el estado de ánimo y el afecto tienden a ocurrir en un ciclo que se repite entre cada cigarrillo. Por tanto, estos ciclos allanan el camino para el tabaquismo adictivo. Por lo tanto, los fumadores solo disfrutarían de un breve respiro de la ansiedad o irritabilidad que sigue al estrés.

La etiología del tabaquismo, así como la de los otros comportamientos examinados aquí) es multifactorial. Por ejemplo, un estudio sobre el tabaquismo entre enfermeras encontró que las enfermeras, que constituyen el grupo ocupacional más grande en el sector de la salud, fuman proporcionalmente más que el resto de la población adulta, que esto es tan cierto en enfermeras como enfermeras y se explica por la combinación de estrés, apoyo social insuficiente y esperanzas frustradas, que marcan el proceso de socialización profesional propio de esta profesión. El tabaquismo por parte de las enfermeras se considera un problema de salud pública particular, ya que las enfermeras a menudo se consideran modelos a seguir en la mente de los pacientes y sus familias (Agren & Romelsjo, 2019).

En varios estudios, los fumadores que dicen ser particularmente propensos a fumar también informan que experimentan niveles de estrés por encima del promedio justo antes de fumar, en lugar de un estrés por debajo del promedio después de fumar. Por lo tanto, es probable que los programas para reducir el estrés y la ansiedad en el lugar de trabajo afecten el incentivo para fumar. Los programas antitabaco en el lugar de trabajo, sin embargo, resaltan el antagonismo entre la preocupación por la salud y la del rendimiento. Para los pilotos de aviones, por ejemplo, fumar en la cabina representa un riesgo para la salud. Al mismo tiempo, aquellos que deben abstenerse de fumar durante y antes de los vuelos pueden, por tanto, mostrar un peor rendimiento (Cooper & Williams, 2019).

2.2.4.2 Alcoholismo y otras adicciones a las drogas

El hecho de que los investigadores rara vez distingan entre el consumo de alcohol y la tendencia al alcoholismo es problemático. Una tendencia alcohólica tiene efectos

nocivos sobre la salud y el rendimiento personal. Su etiología parece estar asociada a varios factores que incluyen, según la literatura sobre el tema, una incidencia previa de depresión, un entorno familiar desfavorable, comportamiento impulsivo, ser mujer, la presencia concomitante de otras drogodependencias y estrés (Agren & Romelsjo, 2019).

La distinción entre simplemente beber alcohol y beber demasiado es importante debido a la controversia actual en torno a los supuestos efectos beneficiosos del alcohol sobre el colesterol LDL (lipoproteínas de baja densidad) e incidencia de enfermedad cardiovascular.

Hoy se descarta la hipótesis según la cual las personas consumen demasiado alcohol al principio para intentar aliviar el estrés o la ansiedad que sienten. Según los enfoques contemporáneos, el alcoholismo está determinado por procesos expuestos en uno o más modelos multifactoriales. Por tanto, estudios recientes enumeran los parámetros de riesgo: factores socioculturales (¿el alcohol está fácilmente disponible, su consumo es tolerado, aceptado o incluso fomentado?); socioeconómico (el precio del alcohol); ambiental (la regulación de la publicidad y la venta de bebidas alcohólicas tiene un impacto en la propensión a beber de los consumidores); interpersonales (hábitos familiares de beber) y profesionales, incluido el estrés relacionado con el trabajo (Goleman, 2018).

Desde un punto de vista práctico, esta concepción multifactorial disminuye el papel del estrés en el diagnóstico, prevención y tratamiento de la adicción en el lugar de trabajo. La atención al estrés en situaciones laborales es importante en la formulación de medidas profilácticas para la adicción a las drogas.

A pesar de la profusión de investigaciones sobre el estrés y el alcohol, los mecanismos que vinculan a este último aún no se comprenden completamente; La hipótesis más comúnmente aceptada es que el alcohol modifica la evaluación inicial del sujeto de los datos estresantes, al restringir el campo de activación de la información asociada previamente almacenada en la memoria a largo plazo (Petraitis, 2019).

Trabajar en una empresa puede contribuir e incluso promover el consumo de alcohol e incluso el alcoholismo de tres formas diferentes bien documentadas por la

investigación. Primero, por los estándares establecidos por la empresa con respecto al alcohol en el trabajo, incluida la definición “oficial” que da del alcoholismo y los medios de control establecidos por sus gerentes. En segundo lugar, por condiciones de trabajo exigentes, como una sobrecarga continua de trabajo, o una posición en la que el ritmo lo impone una máquina, o incluso una baja latitud individual para la toma de decisiones; estos factores pueden conducir a un consumo excesivo de alcohol como un alivio del estrés. En tercer lugar, las propias empresas pueden fomentar, implícita o explícitamente (Sutton, 2019).

En general, el papel que juega el estrés en el consumo de alcohol difiere según la categoría socio profesional, el grupo de edad, la etnia y varias otras características sociales. Así, el estrés predispone a los adolescentes a beber, pero mucho menos a las mujeres, los ancianos y los estudiantes que beben más en compañía (Pohorecky, 1991).

Según el modelo de estrés social en el origen de la drogadicción, la propensión de un empleado a consumir drogas es función del nivel de estrés presente en el entorno, de apoyo social con el que puede contar en caso de estrés y de sus recursos individuales, en particular en sus relaciones sociales. Parece que entre ciertas minorías (incluidos los jóvenes amerindios que viven en las reservas, el abuso de sustancias tóxicas se debe en parte al estrés de la aculturación. Pero estos grupos sociales también están sujetos a condiciones sociales desfavorables como la pobreza, los prejuicios y la falta de oportunidades económicas, sociales o educativas (Lana, 2018).

2.2.4.3 Consumo de cafeína

La cafeína es la sustancia farmacológicamente activa más consumida en el mundo. Sus efectos fisiológicos crónicos en quienes lo consumen regularmente no han sido confirmados hasta la fecha. Durante mucho tiempo se ha asumido que el consumo repetido crea una habituación fisiológica. En principio, este producto aumenta el rendimiento físico y la resistencia durante la actividad prolongada realizada a una intensidad submáxima. Sus efectos fisiológicos provienen del bloqueo de los receptores de adenosina y del exceso de producción de catecolaminas (Nehlig & Debry, 2017).

El estudio de la relación entre el estrés laboral y el consumo de cafeína se ve oscurecido por el profundo entrelazamiento de los fenómenos del consumo de café y el tabaquismo. Un metaanálisis de seis estudios epidemiológicos indicó que casi el 86%

de los fumadores bebían café, en comparación con sólo el 77% de los no fumadores. En un intento de explicar la esencia de esta estrecha asociación, se han propuesto los siguientes tres mecanismos:

- 1) Un efecto condicionante;
- 2) Una interacción recíproca entre la excitación del café y el efecto calmante de la nicotina; y
- 3) El efecto conjunto de una tercera variable sobre las otras dos.

El estrés, y particularmente el estrés del trabajo, es quizás la tercera variable que afecta tanto la ingesta de cafeína como de nicotina (Swanson, Lee & Hopp, 2017)

2.2.4.4 Trastornos del sueño

La era moderna de la investigación del sueño comenzó en la década de 1950 cuando se descubrió que el sueño era un estado extremadamente activo en lugar de una pasividad. El insomnio, la disfunción más común en esta área, puede ser transitorio o crónico. El estrés es posiblemente la causa más común de insomnio transitorio. El insomnio crónico, por otro lado, suele ser el resultado de un problema médico o psiquiátrico subyacente. De uno a dos tercios de los pacientes con insomnio crónico también presentan trastornos psiquiátricos identificables (Rosen, 2017).

El mecanismo por el cual el estrés actúa sobre el sueño está ligado a ciertas modificaciones que ocurren en diferentes niveles del sistema cerebral y a cambios en las funciones bioquímicas del cuerpo que interrumpirían el ciclo nictemeral. Algunos datos sugieren que las características de la personalidad (comportamiento de tipo A, por ejemplo) pueden influir en tales relaciones. Una interacción recíproca puede unir estrés y trastornos del sueño; el estrés provoca insomnio transitorio que, a su vez, provoca estrés y aumenta el riesgo de depresión y ansiedad (Partinen, 2018).

El estrés crónico asociado con el trabajo monótono impulsado por máquinas que requiere vigilancia (condiciones que a menudo se encuentran en industrias que emplean líneas de producción continuas) puede manifestarse como alteraciones del sueño que, en última instancia, disminuyen el rendimiento. Algunos datos sugieren que existen efectos

sinérgicos entre el estrés relacionado con el trabajo, los ritmos circadianos y la reducción del rendimiento. Los efectos de la privación del sueño combinados con el exceso de trabajo y un alto nivel de estimulación sobre componentes importantes del rendimiento se han documentado en varios estudios sobre la privación del sueño en jóvenes residentes del hospital (Spurgeon & Harrington, 2019).

En un estudio en el cual se proporciona información inquietante sobre las relaciones entre el estrés ocupacional crónico, los trastornos del sueño y el aumento del colesterol plasmático, se determinó que 715 trabajadores varones de los astilleros, expuestos al estrés de un riesgo de desempleo, fueron comparados sistemáticamente con 261 casos de control antes y después de la aparición de esta amenaza. Se observó una correlación positiva entre los trastornos del sueño y el aumento del colesterol total en los empleados en riesgo, pero no en el grupo control. En este caso, el período de incertidumbre que condujo a los despidos a veces se extendía hasta un año después de que los empleados fueron advertidos por primera vez de los riesgos de despidos. Por tanto, el estrés estudiado fue real, severo (Tommese, 2018).

2.2.4.5 Absentismo

El hecho de estar ausente del trabajo puede ser considerado como una estrategia de adaptación que refleja la interacción entre las exigencias del puesto y el margen de control percibido por el trabajador, por un lado, y su autoevaluación de su estado de trabajo, salud y antecedentes familiares, por otro lado. El absentismo tiene varias dimensiones esenciales, incluida la duración, el número de episodios y los motivos de la ausencia. En una investigación realizada, casi el 60% de las horas perdidas por absentismo se debieron a enfermedad. En la medida en que estas enfermedades implican estrés laboral, se debería poder establecer alguna relación entre este estrés y esa parte del absentismo que se supone es el resultado de una enfermedad. La mayoría de los estudios sobre absentismo se refieren a trabajadores manuales, y pocos han tenido en cuenta sistemáticamente el estrés (Saxton, 2019).

Los diversos estudios realizados sobre absentismo tienden a demostrar que la relación entre estrés laboral y absentismo es función de las características particulares del sujeto, como la tendencia a adoptar una conducta de evitación ante el estrés y al agotamiento emocional o físico. Así, en un estudio que se llevó a cabo durante todo un año en una

muestra de varios miles de trabajadores de mataderos en Dinamarca se mostró que aquellos que dijeron sentir un estrés profesional muy alto tenían tasas de absentismo particularmente altas. y que su percepción subjetiva de su salud estaba fuertemente asociada con el absentismo por enfermedad (Saxton, 2019).

Varios estudios también favorecen un cierto determinismo profesional en la relación entre estrés y absentismo. Así, entre los directivos, el estrés suele estar asociado a la incidencia de absentismo, pero no a los días de baja por enfermedad, mientras que este no es el caso de los trabajadores de menor nivel jerarquía. La baja variación en el absentismo después del estrés se debe, sin duda, principalmente al hecho de que la mayoría de los estudios convergen en ciertos tipos de ocupaciones. Varios estudios informan que entre los trabajadores que trabajan en puestos considerados estresantes, que tienen ciertas características del trabajo en la línea de montaje (Goleman, 2018),

La literatura sobre el problema de los factores psicosociales respalda las reservas mencionadas en la realización de esta investigación como Proyecto de Grado, de que la mayoría de las investigaciones sobre conductas de estrés no aplican sistemáticamente tanto el estrés como el estrés de origen profesional y no profesional. Con respecto al absentismo laboral, ya que el estrés no profesional contribuía más a la previsibilidad de la ausencia que el estrés profesional, lo que reforzaría el postulado de que dicho comportamiento es, en última instancia, resultado de factores no profesionales relacionados con el trabajo.

2.2.5 Entorno de trabajo psicosocial

La expresión “entorno de trabajo psicosocial” abarca aspectos relacionados tanto con nuestro trabajo como con nuestras condiciones laborales. En la literatura científica inglesa encontramos la expresión “factores psicológicos y sociales en el ámbito laboral”. Los factores psicológicos son percepciones e interpretaciones de asuntos relacionados con el trabajo, mientras que los factores sociales involucran la influencia del contexto social y los factores interpersonales. Estos conceptos se han fusionado en el término "psicosocial" (Marbela, 2019).

La expresión “entorno de trabajo psicosocial” se puede dividir en tres componentes, para facilitar su comprensión:

1. Organización

La organización del entorno laboral se puede definir como la relación del individuo con sus deberes y con los demás en el lugar de trabajo, y la organización práctica del trabajo. Este componente enfatiza las influencias o estímulos externos en el trabajo. Aquí, uno se preocupa por las características específicas de las condiciones de trabajo, como si el lugar de trabajo tiene un organigrama, si las instalaciones son adecuadas en términos de equipamiento disponible, se explican claramente las expectativas y el horario de trabajo por turnos, etc. Por ejemplo, se no es bueno trabajar en un lugar donde nadie sabe quién es el responsable, donde las herramientas necesarias no están en su lugar y las expectativas y el horario de trabajo no están claros. Además, se pueden incluir cuestiones de gestión en este componente.

Una buena gestión es fundamental para un buen entorno laboral. Un líder que carece de buenas habilidades de liderazgo puede hacer que el lugar de trabajo sea totalmente insoportable. Otro factor que encaja en este componente del entorno laboral psicosocial es el fenómeno de la "reorganización". Esto puede afectar significativamente un lugar de trabajo. La reorganización a menudo significa recortes de empleo y cambios, lo que nuevamente crea confusión e incertidumbre entre los empleados. Estos cambios también pueden influir en la salud de los trabajadores.

2. Interacción social

Son cuando las condiciones psicosociales de trabajo también están determinadas por la interacción entre factores ambientales, otros trabajadores y el individuo. Aquí se incluyen los "efectos psicológicos" del trabajo. La colaboración y la cooperación, o la falta de ellas, son las consecuencias de cómo funcionan estas interacciones. Si hay muchos conflictos en el trabajo, esto puede reducir la productividad general y la gente tratará de evitar trabajar en ese lugar. Los conflictos también pueden causar problemas de salud entre los trabajadores. El insomnio y los dolores musculares (tensiones) son consecuencias comunes de problemas en la vida social en el lugar de trabajo.

3. Percepción individual

Todas las personas son únicas. No percibimos las cosas de la misma manera. Por ejemplo, si miran la figura anterior, algunos de ustedes verán a dos personas mirándose entre sí. Otros verán un jarrón. (Después de que le hayan dicho, probablemente pueda ver ambos.) Las personas son diferentes, perciben su entorno de manera diferente. No podemos cambiar nuestras diferentes personalidades y formas de comportarnos, ¡al menos no mucho! Es importante recordar esto en la vida laboral.

Existen percepciones y evaluaciones individuales, y estas tienen consecuencias para la salud, el bienestar y el rendimiento tanto para nosotros como para los demás. Esta es la razón por la que es casi imposible crear el lugar de trabajo perfecto. ¡Lo que es perfecto para ti no es perfecto para mí! Me gusta que las paredes de mi cocina estén pintadas de amarillo, mientras que mi colega quiere que sean grises. Esto no se puede cambiar pero ayuda si todos son conscientes de que existen diferencias de opinión. Estas diferencias se derivan de procesos cognitivos y emocionales, así como de las características del empleado individual. Este componente del ambiente de trabajo psicosocial enfatiza la interpretación individual del trabajador; cómo se perciben, procesan y difunden las influencias externas (Carrió, 2020).

Cuando, por ejemplo, al personal de salud se le presenta un paciente que experimenta un conflicto en el trabajo, es importante recordar esto: cualquier problema siempre tiene al menos dos lados procesado y difundido. Cuando, por ejemplo, al personal de salud se le presenta un paciente que experimenta un conflicto en el trabajo, es importante recordar esto: cualquier problema siempre tiene al menos dos lados procesado y difundido. Cuando, por ejemplo, al personal de salud se le presenta un paciente que experimenta un conflicto en el trabajo, es importante recordar esto: cualquier problema siempre tiene al menos dos lados (Maritquezo, 2018).

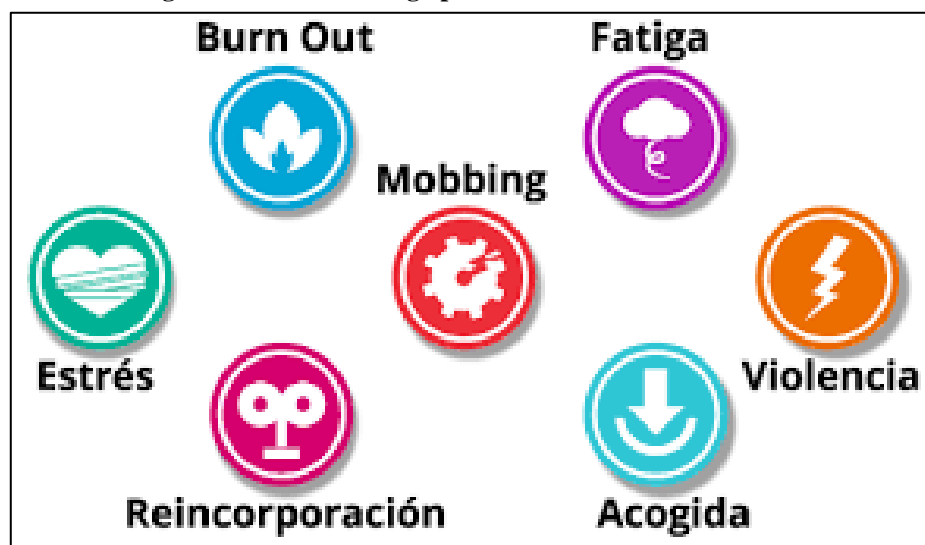
2.2.6 Los factores de riesgo psicosocial (FRP)

Son factores organizacionales que impactan la seguridad psicológica y la salud de los empleados. Estos factores incluyen la forma en que se lleva a cabo el trabajo y el contexto en el que se produce. Los PSR tienen la capacidad de afectar las respuestas mentales de los empleados al trabajo y causar problemas de salud mental.

1. **Apoyo psicológico:** un entorno de trabajo donde los compañeros de trabajo y los supervisores apoyan las preocupaciones de salud psicológica y mental de los empleados y responden de manera adecuada según sea necesario.
2. **Cultura organizacional:** un ambiente de trabajo caracterizado por la confianza, la honestidad y la equidad
3. **Liderazgo y expectativas claras:** un entorno de trabajo donde existe un liderazgo y apoyo efectivos que ayudan a los empleados a saber qué deben hacer, cómo su trabajo contribuye a la organización y si hay cambios inminentes.
4. **Civilidad y respeto:** un entorno de trabajo donde los empleados son respetuosos y considerados en sus interacciones entre sí, así como con los clientes, los clientes y el público.
5. **Ajuste psicológico al trabajo:** un entorno de trabajo en el que hay un buen ajuste entre las competencias interpersonales y emocionales de los empleados, sus habilidades laborales y el puesto que ocupan.
6. **Crecimiento y desarrollo:** un entorno laboral donde los empleados reciben aliento y apoyo en el desarrollo de sus habilidades interpersonales, emocionales y laborales.
7. **Reconocimiento y recompensa:** un entorno de trabajo donde existe el reconocimiento y la apreciación adecuados de los esfuerzos de los empleados de manera justa y oportuna.
8. **Participación e influencia:** un entorno de trabajo en el que se incluye a los empleados en las discusiones sobre cómo se realiza su trabajo y cómo se toman las decisiones importantes.
9. **Gestión de la carga de trabajo:** un entorno de trabajo donde las tareas y responsabilidades se pueden realizar con éxito dentro del tiempo disponible

10. **Compromiso:** un entorno de trabajo donde los empleados disfrutan y se sienten conectados con su trabajo y donde se sienten motivados para hacer bien su trabajo.
11. **Equilibrio:** un entorno laboral donde se reconoce la necesidad de equilibrio entre las exigencias de la vida laboral, familiar y personal.
12. **Protección psicológica:** un entorno de trabajo donde se garantiza la seguridad psicológica de los empleados.

Gráfico N° 1 Algunos factores de riesgo psicosocial



Fuente: Realizado por la autora

2.2.6.1 Riesgos psicosociales en la empresa: Cómo prevenirlos

¿Qué son los riesgos psicosociales (PSR)? ¿Cómo se manifiestan en el empleado y cuáles son los factores principales? En este artículo elaboraremos una tabla de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, sus consecuencias y los 5 pasos imprescindibles para prevenirlos. Un riesgo psicosocial (RPS) es un elemento ligado al entorno profesional, directo o indirecto, que implica una alteración en la integridad física y sobre todo moral de los trabajadores (Miyicrea, 2019).

Los riesgos psicosociales son un factor determinante a tener en cuenta en la empresa. Así, se ha definido un marco legal, que incluye dos convenios interprofesionales nacionales relacionados con:

- El estrés,
- Acoso y violencia en el trabajo.

2.2.6.2 Riesgos psicosociales: Que consecuencias ocurren

En el contexto de un entorno laboral inseguro para el empleado, pueden aparecer diferentes manifestaciones de **riesgos psicosociales**:

- Estrés,
- Depresión,
- Intento de Suicidio
- Agotamiento Profesional (Agotamiento),
- Acoso Moral,
- Acoso Sexual.

Inducidas por el entorno profesional, no aparecen de forma espontánea. Las “alertas” o indicadores se pueden identificar aguas arriba. Entremos en los detalles.

2.2.6.3 Riesgos psicosociales para el empleado: indicadores

Varios elementos pueden alertar a los gerentes, líderes y líderes de equipo:

- Más absentismo y paros laborales,
- Rotación
- Tensiones y violencia,
- Aumento del número de accidentes laborales,
- Desmotivación
- Aparición de enfermedades profesionales, trastornos musculoesqueléticos,
- Quejas,
- Aumento de consultas con medicina del trabajo.

Para luchar contra los riesgos psicosociales, lo primero es identificar condiciones de trabajo responsables.

2.2.6.4 Factores de riesgo desencadenantes

Se debe analizar el ambiente de trabajo para determinar cuáles son los elementos iniciadores.

Esto podría ser:

- Trabajo excesivo,
- Presión en términos de rentabilidad,
- Eventos traumáticos,
- Un sentimiento de inseguridad en el trabajo,
- Mala gestión gerencial,
- Una falta de eficiencia en la organización de tareas dentro de la estructura,
- Peligrosidad del entorno profesional,
- Violencia verbal, moral y / o física.

Algunos sectores se han beneficiado de enfoques específicos. Este es el caso del transporte de pasajeros y del sector médico-social (Baquerre, 2018).

2.2.6.3 5 pasos clave para luchar contra los riesgos psicosociales en las empresas.

Como parte de un enfoque de prevención, hay 5 pasos principales que forman parte de un círculo virtuoso.

1. Preparación para el proceso.

Esta fase consta de:

- Recolectar datos,
- Involucrar a los actores,
- Definir el ámbito de aplicación.

En consulta con el gerente comercial, el Comité de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CHSCT), representantes del personal y medicina ocupacional, se creará una lista de indicadores de riesgo psicosocial y se comunicará a todo el personal. personas afectadas. Durante este paso, puede definir hitos de evaluación.

2. Evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Este paso consiste en hacer un inventario de los factores de riesgo para cada unidad de trabajo y medir la exposición de los empleados. Recuerde que el empleador tiene la obligación de brindar un ambiente de trabajo que garantice la seguridad e integridad de sus empleados.

3. El plan de acción.

Se trata de proponer, priorizar y planificar **acciones preventivas**. A continuación, se introducirán en el DUER. En esta etapa se debe considerar una evaluación cualitativa y cuantitativa de los medios a implementar.

4. La implementación del plan de acción.

Esta es la etapa de implementación y gestión. Se trata de una fase de mejora del entorno y las condiciones laborales que consiste, entre otras cosas, en:

- Constituir una organización favorable a la expresión de competencias,
- Organizar espacios de trabajo,
- Aclarar roles,
- Proponer una gestión adecuada,
- Cumplir con las reglas de seguridad (actualización, compra de equipo, etc.),
- Sensibilizar internamente sobre la violencia y las normas legales sobre acoso,
- Adaptar la fuerza de trabajo,
- Aumentar la tasa de participación de los empleados en la vida de la empresa,
- Involucrar a los empleados en las decisiones que afectarán sus condiciones de trabajo,
- Ofrecer apoyo psicológico (psicólogo de la empresa),
- Abrirse al diálogo social,
- Etc.

No existe una regla universal, cada estructura tiene su propio funcionamiento y cada actividad tiene potencialmente factores de riesgo específicos.

5. La reevaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Cada año se deben verificar los hitos de monitoreo. Es la reevaluación de los indicadores y la actualización del plan de acción.

También puede llamar a un consultor para establecer un diagnóstico de evaluación (Carrión, 2019).

La realización de un análisis de riesgos psicosociales requiere tiempo, recursos humanos y habilidades específicas. Un consultor externo podrá aportar una perspectiva externa, así como su experiencia. Su intervención puede llevarlo a orientarlo hacia una mejora general de su organización.

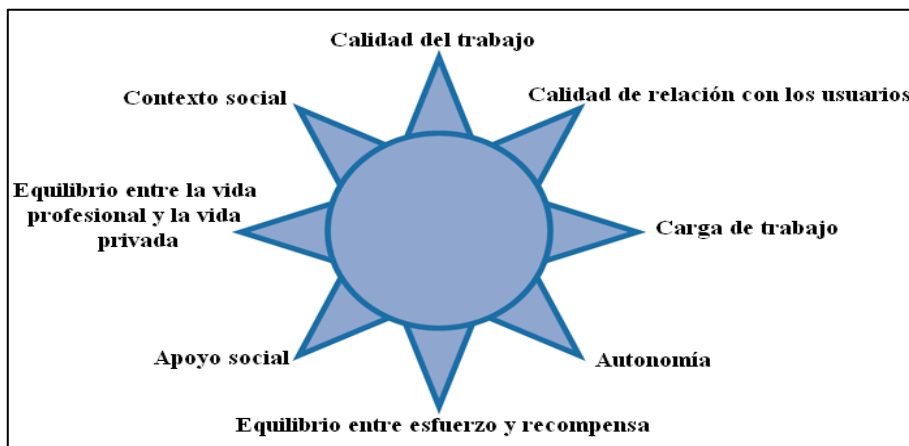
2.2.7 Riesgos psicosociales y contexto empresarial.

Los riesgos psicosociales no solo afectan a los empleados, los líderes empresariales también se preocupan. Los requisitos del estatus de líder y responsabilidades pueden provocar un alto nivel de trabajo y estrés, lo que puede llevar al agotamiento (burnout). Dar un paso atrás es fundamental para mejorar el funcionamiento, la estrategia y la productividad de su estructura. Todo negocio necesita tanto a su jefe como a sus empleados, ¡Es necesario aprender a cuidarse! (Miyicrea, 2019)

2.2.7.1 Factores psicosociales del bienestar en el trabajo

Los principales factores psicosociales que influyen en el bienestar en el trabajo están presentes en muchos modelos clásicos. Agregamos dimensiones directamente inspiradas en las realidades del trabajo en el sector sin fines de lucro. Los diversos factores tienen un componente subjetivo: una misma situación puede ser percibida como estresante por una persona mientras que otra la considerará normal o estimulante. La subjetividad, la forma particular en que los individuos perciben una situación, es un aspecto a tener en cuenta en el análisis de los riesgos psicosociales. Destaquemos también que estos factores se influyen mutuamente: pueden combinarse y reforzarse o, por el contrario, equilibrar, debilitar (Gutiérrez, 2017).

Gráfico N°2 Sobre los factores psicosociales del bienestar en el trabajo



Elaboración: Autora

2.2.8 La calidad del trabajo: la importancia del significado del trabajo para el individuo

- Tener la sensación de poder brindar un servicio de calidad. Conciencia de "un trabajo bien hecho";
- tener el sentimiento de autorrealización en el trabajo (el trabajo ayuda a construirse a uno mismo como individuo);
- percibir el significado de su contribución;
- ver que lo que hace es útil para algo (utilidad social de su acción, reconocimiento social);
- percibir los resultados de su acción;
- realizar una actividad de acuerdo con sus valores (estar de acuerdo con las misiones de la organización);
- tener la posibilidad de desarrollo personal, a través del aprendizaje, descubrimiento, acceso a la formación ...
- Ejemplos:

Lo que puede resultar "agotador" para un educador en un centro de día para ancianos discapacitados, para una ayuda a domicilio, en el contexto de cuidados paliativos, para el trabajo con drogadictos o en salud mental, es la dificultad de percibir el impacto concreto de las acciones realizadas (en labores de prevención, entre otras).

Lo mismo ocurre con los trabajadores sociales que no ven que los usuarios se vuelvan más independientes. En otras situaciones, uno encontrará una degradación física inexorable, hasta el desenlace fatal, o el progreso seguido de recaídas. ¿Cómo mantener el sentido del trabajo en estas situaciones?

Lo que es gratificante es poder ver resultados notables. Por ejemplo, preparar a un aprendiz para una prueba de validación de habilidades y verlo aprobarla o verlo encontrar un trabajo.

2.2.8.1 La capacidad de gestionar positivamente las relaciones con los usuarios.

No se trata aquí solo de las cualidades personales para gestionar una relación, sino también de la forma en que la institución afronta las situaciones:

- capacidad para gestionar interacciones diarias;
- capacidad para manejar situaciones difíciles (cargadas de agresividad, impaciencia, pasividad, etc.);
- coherente con los "valores" de la asociación, y de manera equilibrada, evitando "dobles raseros" (ejemplo: golpean a un educador, la institución realiza una investigación en el servicio. Dos días después, el director es atacado: el adolescente es despedido inmediatamente).

2.2.8.2 Carga de trabajo: un equilibrio tanto cuantitativo como cualitativo

- Sin sobrecarga (evitar el agotamiento) o subcarga (evitar el aburrimiento);
- no tener una tarea que sea demasiado difícil de realizar o que implique demasiadas responsabilidades;
- diversidad en el trabajo (evitar la monotonía);
- tareas bien definidas, claras, sin conflictos de roles ni dobles limitaciones);
- tareas en las que no hay demasiada carga mental (por ejemplo, esfuerzo de atención);
- tareas sin demasiada carga emocional.

2.2.8.3 Autonomía en la toma de decisiones

- Tener la oportunidad de actuar sobre su actividad (ritmo, prioridad, grado de iniciativa, responsabilidades, ritmo, etc.). Un control deficiente de la actividad, asociado con una gran carga de trabajo, puede ser estresante. Así como una baja carga de trabajo, combinada con una baja autonomía, puede contribuir a la pasividad y al aburrimiento del trabajador;
- también es necesario evitar rupturas en la cadena de decisión / ejecución (algunos deciden, otros ejecutan). Quienes ejecutan deben poder participar en la decisión. Ejemplo: los educadores que conviven con los beneficiarios a diario deben poder ser escuchados cuando se trata de tomar decisiones sobre ellos.

2.2.8.4 El equilibrio entre esfuerzo y recompensas

- El sentimiento de que sus recompensas (económicas, pero también el reconocimiento por parte de los compañeros y la jerarquía, y el sentimiento de autorrealización) están a la altura de sus contribuciones;
- la sensación de que la relación esfuerzo / recompensa es justa (por ejemplo, comparándose con los demás).

2.2.8.5 Apoyo social (u otros como recurso)

Las profesiones psicosociales muestran particularmente necesidades en este nivel: allí encontramos la importancia del lugar del tema del equipo de trabajo, de la dimensión colectiva de éste, de los lugares de habla y consulta (de tomar distancia), buenas relaciones laborales, conflictos.

Tener el apoyo:

- compañeros, colegas;
- de la jerarquía;
- de terceros (a través de supervisión, red, etc.).

2.2.8.6 El equilibrio trabajo-vida

La capacidad de gestionar el tiempo social, los horarios, los horarios de trabajo, las solicitudes de baja... Así, un horario de trabajo excesivamente ocupado puede impedir

conciliar responsabilidades profesionales y privadas. El compromiso profesional excesivo también puede llevar a los trabajadores a distribuir incorrectamente sus obligaciones profesionales y personales.

2.2.8.7 Afrontando los desafíos del contexto social

La capacidad de la organización y las personas para gestionar y hacer frente a los cambios en el entorno y el contexto.

Por ejemplo, cambios en la legislación, reglas de financiamiento; la introducción de nuevas prácticas o estándares laborales (cointervención, plataforma de colaboración electrónica, intranet, networking, enfoque de calidad, evolución de los problemas de los beneficiarios) que pueden ser percibidos como desafíos o amenazas:

- capacidad de las organizaciones, capacidad de acción colectiva;
- capacidad de los individuos;
- percepción que tenemos de estas capacidades (Velasquí, 2019).

2.2.9 El rendimiento laboral

El desempeño laboral indica qué tan bien se desempeña un trabajador individual en la realización del trabajo diario. Es la suma de comportamientos y opiniones de un individuo para desempeñarse en un trabajo e incluye conceptos como: participación en el trabajo, satisfacción en el trabajo y habilidad en el trabajo. De hecho, el desempeño laboral es una característica individual de un trabajador que describe una dimensión que va de muy pobre a muy bien. La producción o la productividad es el resultado del desempeño laboral. Sin embargo, es importante señalar que la productividad depende exclusivamente de una multitud de factores más allá del desempeño laboral. Por tanto, un buen desempeño laboral, por ejemplo, no siempre equivale a una alta productividad. Considerar, por ejemplo, que el desempeño laboral de los vendedores de automóviles puede verse afectado durante los malos tiempos económicos; mientras que, por el contrario, los trabajadores pueden lograr una alta productividad en circunstancias favorables (Kahya, 2019).

Gráfico N° 3. El desempeño laboral



Elaboración: Autora

El desempeño laboral no siempre es directamente visible al observar a una persona que realiza un trabajo. Las definiciones de desempeño laboral, por lo tanto, incluyen conjuntos de características que describen las intenciones y comportamientos de un individuo para desempeñarse. Hay una larga historia en el examen de estos conceptos. A finales del siglo XX, las definiciones se integraron en algunas conceptualizaciones acordadas para ser utilizadas por los científicos. Nos concentramos en las definiciones de desempeño laboral relevantes para los riesgos psicosociales. Las definiciones, que no discutimos aquí, son aquellas que, por ejemplo, se concentran en temas como la selección de personal o el desarrollo profesional (Hwang, 2019).

Para Rotundo y Rotman, en su artículo "Definición y medición del desempeño laboral a nivel individual: una revisión e integración", *Journal of Applied Psychology*, vol. 90, No 5", llegaron a definir el desempeño laboral como acciones que contribuyen a las metas organizacionales y que están bajo el control del individuo. Agrupan el concepto de desempeño laboral en tres categorías de comportamientos: desempeño de tareas, ciudadanía organizacional y desempeño contraproducente. El desempeño de la tarea es un comportamiento que contribuye a la producción de bienes o la prestación de un servicio. El comportamiento de ciudadanía organizacional se suma a los objetivos de la organización al contribuir a su entorno social y psicológico. Las conductas implícitas son ayudar a los demás, mantener informados a los demás, promover la imagen de la organización, ofrecerse como voluntario y hacer sugerencias para mejorar. El

desempeño contraproducente son comportamientos que son intencionados por el individuo, pero violan las normas organizacionales y dañan el bienestar de la organización (Rotundo & Rotman, 2019).

El investigador Rosen y sus colegas adoptan la definición de tres categorías mencionada por Rotundo y, pero agregan dos categorías adicionales. La cuarta categoría es el funcionamiento cognitivo. Los procesos cognitivos, como la memoria de trabajo, los tiempos de reacción y la capacidad de atención, se ven afectados por factores estresantes en los entornos organizacionales, que posteriormente influyen en el desempeño laboral. La quinta categoría es el rendimiento del equipo. Cada vez más empleados trabajan en equipo con sus propios tipos de factores estresantes, como esperar una entrada o trabajar con resultados inadecuados de otros trabajadores (Rosen, 2017).

Una sexta categoría, propuesta por Hanisch y Hulin y estrechamente relacionada con el comportamiento contraproducente, es la abstinencia. Se define como los intentos de los empleados de alejarse de sus tareas laborales o del entorno, por ejemplo, mediante el ausentismo, las tardanzas y la rotación (Hanisch & Hulin, 2018).

2.2.9.1 El rendimiento laboral asociado a estrategias

La idea de rendimiento laboral está asociada al vínculo entre los medios utilizados para lograr algo y el resultado final obtenido en un trabajo. De esta forma, el rendimiento se puede vincular a la ganancia o al beneficio.

El trabajo, está relacionado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y / o mental y que se realiza a cambio de una compensación económica). Estas definiciones permiten comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado obtenido en un ambiente de trabajo en relación con los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o metas que se establezcan para el trabajador en cuestión. Por lo tanto, los líderes y propietarios de cualquier negocio desearán mejorar el rendimiento profesional de sus empleados, ya que son plenamente conscientes de que esto tendrá un impacto positivo en el negocio (Chiang, et al., 2017).

Por eso suelen utilizar una amplia variedad de medidas, entre las que destacamos las siguientes:

- Crear un buen clima laboral, donde todos puedan sentirse cómodos y trabajar para y con el equipo.
- Mejorar la autoestima de los empleados reconociendo sus tareas.
- Establecer planes de trabajo por objetivos, de manera que la satisfacción y el orgullo de los trabajadores se incremente enormemente.
- Facilitar la participación de todos los integrantes de la empresa, para que se sientan involucrados y no duden en hacer sus esfuerzos y trabajar por ella.
- Promover la igualdad de trato.
- Motivar a los trabajadores.

Fomentar la capacitación de los empleados, para que puedan mostrar entusiasmo por mejorar su rendimiento y habilidades.

El uso de estas métricas y más ayudará a mejorar el rendimiento de los empleados. Un objetivo que lleva cada vez más a las empresas a animarse a contratar servicios de coaching, "entrenadores de negocios", que trabajarán con el personal para fortalecer las relaciones entre ellos, para que los empleados se sientan valorados y también "premiarlos" por sus esfuerzos, para ganar nuevas ilusiones dentro del puesto que ocupan en la empresa, para disfrutar de un ambiente agradable. A menudo, el rendimiento laboral se utiliza como sinónimo de productividad. Si se contrata a una persona para fabricar zapatos, su rendimiento laboral estará determinado por la cantidad de zapatos que produzca en un cierto período de tiempo (Hernández, 2018).

El rendimiento laboral a menudo se asocia con cuestiones como la estrategia, la formación, la compensación y el medio ambiente. Una persona que tiene conocimientos, recibe orientación precisa, está bien remunerada y trabaja en un entorno agradable, es probable que logre un rendimiento laboral mucho más alto que un trabajador mal remunerado, no calificado y poco saludable (Prado, 2018).

2.2.9.2 El rendimiento laboral y riesgos psicosociales

Se pueden utilizar diferentes modelos y teorías para aumentar la comprensión de la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. La asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral es compleja, debido a los muchos tipos diferentes de riesgos psicosociales que pueden relacionarse de diferentes formas con el

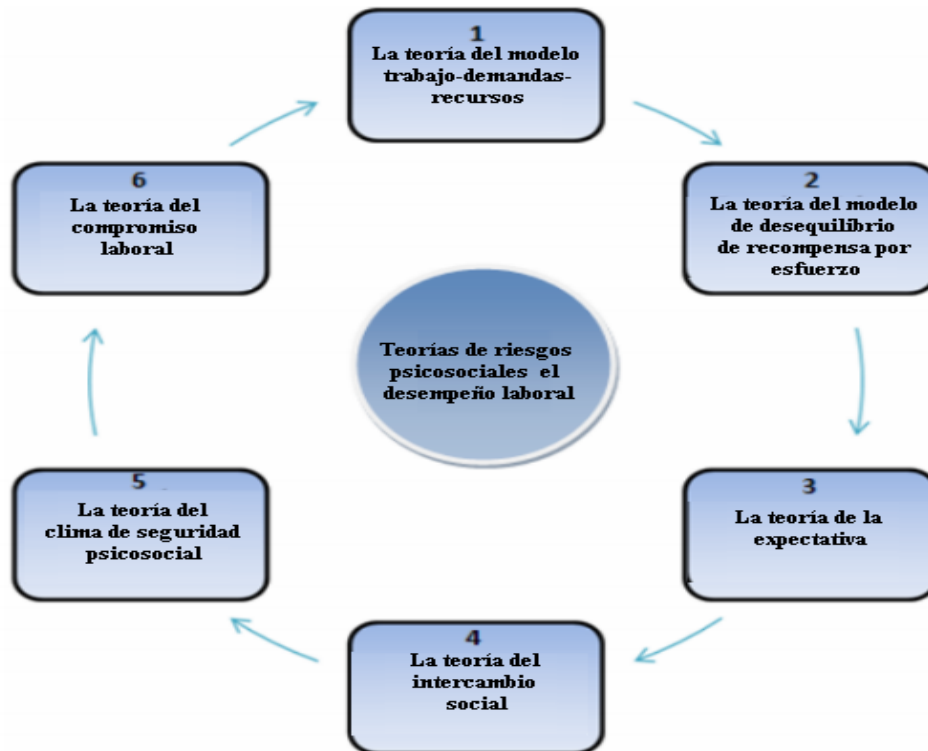
desempeño laboral. Además de eso, la causalidad en la relación suele ser circular o recíproca. La razón es que los riesgos psicosociales no solo contribuyen al desempeño laboral, sino también que el desempeño laboral contribuye a los riesgos psicosociales, por ejemplo, cuando la disminución del desempeño aumenta la carga de trabajo. Desde este punto de vista, el bajo rendimiento laboral puede incluso verse como un riesgo psicosocial en sí mismo (Marcial, 2020).

Existen muchos modelos y teorías que pueden ayudar a explicar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. Sin embargo, después de un siglo de investigación, los científicos todavía tienen dificultades para predecir por qué y cómo funciona exactamente la relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral. Una razón es que hay muchos factores de estrés laboral, diferentes definiciones de desempeño laboral y aspectos del desempeño laboral.

Dependiendo de la definición de desempeño laboral, los factores de estrés laboral pueden tener diferentes efectos. Los riesgos psicosociales que a menudo se estudian en relación con el desempeño laboral se describen en Rosen et al. e incluyen: ambigüedad de roles, carga de trabajo excesiva, limitaciones situacionales, falta de control, características sociales, malos resultados profesionales, malas condiciones laborales y factores estresantes agudos. Otro problema psicosocial que se examina habitualmente es el escaso equilibrio entre el trabajo y la vida privada (William, 2017).

A continuación, se presentan seis teorías que pueden ayudar a explicar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral:

Gráfico N° 4. Teorías de la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral



Elaboración: Autora

a) **La teoría del modelo trabajo-demanda-recursos**, propone que la salud, el bienestar y el desempeño de los empleados se estimulen mediante el diseño del trabajo con una cantidad adecuada de demandas laborales y control sobre el trabajo.

b) **La teoría del modelo de desequilibrio de recompensa por esfuerzo**, enfatiza que la salud, el bienestar y el desempeño serán estimulados por un equilibrio entre el esfuerzo (demandas laborales extrínsecas y motivación intrínseca para satisfacer estas demandas) y la recompensa (en términos de salario, recompensa de estima y oportunidades de seguridad / carrera). - es decir, seguridad laboral, perspectivas de ascenso y coherencia de estatus).

c) **La teoría de la expectativa**, predice que la motivación de un empleado está determinada por la cantidad de personas que desean una recompensa (valencia), la evaluación de la probabilidad de que el esfuerzo conduzca al desempeño esperado (expectativa) y la creencia de que el desempeño conducirá a una recompensa (instrumentalidad). La motivación es el producto de la expectativa del individuo de que cierto esfuerzo conducirá al desempeño deseado, la instrumentalidad de este desempeño

para lograr un resultado determinado y la conveniencia de este resultado para el individuo.

d) La teoría del intercambio social, los individuos participan en una serie de interacciones interdependientes que generan obligaciones entre las partes del intercambio.

Los intercambios mutuos, que mejoran por ejemplo el apoyo social y las interacciones interpersonales positivas, fortalecen la calidad de la relación entre las partes del intercambio, lo que produce comportamientos beneficiosos y productivos como el desempeño laboral.

e) La teoría del clima de seguridad psicosocial, propone que las percepciones compartidas de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales para la protección de la salud y seguridad psicológica del trabajador, que se derivan en gran medida de las prácticas de gestión, determinan las condiciones de trabajo y, posteriormente, los problemas de salud psicológica y el compromiso laboral.

Finalmente,

f) La teoría del compromiso laboral, estimula a las organizaciones a invertir en empleados enérgicos y dedicados: personas comprometidas con su trabajo. Las organizaciones esperan de sus empleados proactividad, iniciativa y responsabilidad por el desarrollo personal. Los empleados comprometidos están completamente involucrados y entusiasmados con su trabajo

2.2.9.3 Los peligros psicosociales reducen el desempeño laboral

Los hallazgos empíricos sobre la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral se encuentran, en general, pequeños e inconsistentes. Esto se ha atribuido al hecho de que la mayoría de los investigadores del estrés ocupacional solo hacen predicciones generales sobre la relación entre los factores estresantes y el desempeño laboral y al hecho de que hay muchos tipos de factores estresantes que no tienen el mismo impacto en desempeño laboral para todas las situaciones (Trechera, 2019).

Chang, Rosen y Levy, por ejemplo, mostró que tres factores estresantes diferentes (política organizacional percibida, ambigüedad de rol y conflicto de rol) están relacionados de manera diferente con el desempeño. Los tres están relacionados negativamente con el desempeño laboral, pero la política organizacional percibida más

en el sector público que en el privado, la ambigüedad de rol más entre gerentes que entre trabajadores y el conflicto de rol más en trabajos con menos autonomía, con contactos interpersonales con otros y entre trabajadores con menos experiencia (Lovny, 2019).

2.2.9.4 Las buenas condiciones psicosociales mejoran el desempeño laboral

Al principio de este proyecto de investigación de ya se indicó en cierta forma que el riesgo psicosocial en la relación entre desempeño laboral y productividad depende de muchas otras influencias, a veces también de factores en los que no se puede influir, como la economía. Sin embargo, los estudios sobre los factores que influyen en el desempeño laboral son escasos, ciertamente cuando también involucra el desempeño organizacional.

Meyers et al encontraron sólo cuatro de los 15 estudios que investigaron cambios en los niveles de desempeño de la empresa en una dirección positiva. No se encontraron aumentos significativos para el margen bruto y el volumen de productos vendidos (ambos como porcentaje de los objetivos establecidos) de los gerentes de ventas y la tasa de prestación de servicios de las prácticas de atención primaria (Cuevas, 2018).

2.2.9.5 17 formas de mejorar el rendimiento laboral

El desarrollo personal y profesional ayuda a evitar los pensamientos negativos que impiden tomar medidas para mejorar.

A menudo se realiza una revisión de rendimiento anual para identificar áreas de mejora. Se delegan responsabilidades, mejora de habilidades y aprendizaje continuo estableciendo puntos de referencia personales y revisándolos con regularidad. Aprender a mejorar la calidad de vida, fortalece la autoconfianza y el desarrollo personal e influye positivamente en la vida de un trabajador.

Aquí hay 17 formas de tomar el control, mejorar su reputación y rendimiento en el trabajo y alcanzar nuevos niveles de habilidades y desarrollo profesional.

1) Organizar y priorizar

Se debe crear un horario diario y cumplirlo. Identificar los tres o cuatro proyectos críticos a completar. Asegurarse de que la lista de tareas sea manejable, agregar valor y beneficiara el negocio.

2) Dejar de realizar múltiples tareas

La multi tarea reduce el coeficiente intelectual, la inteligencia emocional, lo ralentiza, aumenta los niveles de estrés y provoca errores.

3) Evitar distracciones

Este objetivo es una cualidad fundamental de las personas productivas. El cerebro está diseñado para funcionar mejor cuando la persona se concentra en una sola tarea. Practicar mantenerse concentrado y esforzarse por completar una tarea antes de sumergirse en otra.

4) Gestionar interrupciones

Es fácil minimizar u olvidar la cantidad de veces que se toma un descanso durante el día. Las interrupciones pueden tomar todas las formas: colegas, líderes empresariales, familiares, etc. Tratar de manejar las interrupciones permitirá ser más productivo más adelante.

5) Ser un gran finalizador

Muchos de nosotros somos buenos principiantes, pero no podemos completar las tareas que hemos comenzado. Piense cuántas veces ha comenzado algo nuevo: un proyecto, una resolución de Año Nuevo o una carta y agréguelo a su lista de tareas pendientes. Lleve un diario de los proyectos completados y reflexione sobre ellos para demostrar sus contribuciones y logros.

6) Establecer puntos de control

El camino hacia un gran proyecto puede parecer abrumador. No permitir que eso le impida tomarse el tiempo para celebrar los logros intermedios. Dividir los proyectos grandes en bloques de minitareas y establecer métricas de éxito individuales para mantener la moral y la energía en alto. Registrar su progreso, recompensarse y compartir el progreso con el equipo.

7) Ponerse en el lugar del jefe

Pensar en el panorama general y observar los objetivos desde su perspectiva. Una de las estrategias más efectivas es empatizar y descubrir sus aspiraciones. Hacer preguntas: "¿Qué busca en un empleado?" O "¿Qué habilidades y cualidades necesito para tener éxito en mi trabajo?"

8) Tener un mentor

Mejorar las habilidades con un mentor. Un mentor puede ofrecer nuevas perspectivas y oportunidades. Trabajar con un mentor ampliará el pensamiento y proporcionará un flujo de ideas de desarrollo personal relacionadas con las habilidades y talento. Recordar que se puede ganar experiencia asesorando a alguien y facilitando el propio desarrollo profesional, lo que ayudará a posicionarse como un activo para cualquier negocio.

9) Simplemente: escuchar

Escuchar es esencial para una comunicación eficaz. Dedicar tiempo a pensar en la forma en que escucha. ¿Está interrumpiendo a otros? Las habilidades auditivas avanzadas impulsan una mayor productividad con menos errores, crecimiento innovador y mayores tasas de satisfacción del cliente.

10) Apuntar a la claridad

La claridad proporciona confianza. Hacer preguntas si no está 100% seguro de sus responsabilidades. Reservar plazos trimestrales para reevaluar los objetivos de la empresa, cómo sus responsabilidades los están cumpliendo y cómo se puede colaborar mejor con los miembros del equipo para lograr cada objetivo.

11) Investigación

Tomarse el tiempo para investigar. No perder el tiempo de otras personas. Hacer la tarea antes de comenzar una nueva tarea. Se estará mejor preparado para presentar estrategias para lograr cada objetivo.

12) Escribe una carta a su futuro yo

¿Dónde se ve en 1 año, 3 años o incluso 5 años? ¿Qué será diferente? Escribirse una carta y trabajar duro para convertirse en esa persona.

13) Identificar los puntos ciegos

Los puntos ciegos son áreas que se ignora por cuenta propia y pueden llevar a que las buenas intenciones sean vistas negativamente. Los puntos ciegos pueden frenar y obstaculizar el desarrollo profesional. Para identificar los puntos ciegos, se debe estar preparado para verse a sí mismo con honestidad, buscar las opiniones de otras personas y hacer cambios. Comunicarse con los compañeros y preguntarles cómo lo ven a uno. Se pueden descubrir comportamientos que socavan su influencia, así como puntos fuertes que no se conoce. Ver los comentarios como un activo en lugar de un juicio; lo que permitirá hacer ajustes para alinear la reputación con el yo ideal.

14) Conoce a tu competencia

Conocer y observar a la competencia. Identificar lo que están haciendo bien y utilizarlo como una oportunidad de aprendizaje para implementar algo nuevo en el negocio.

15) Ayuda a los demás

Ayudar a otros a sobresalir, expresar gratitud y reconocer el mérito. Se sorprenderá de la cantidad de aliento y motivación que proporciona un simple "¡Buen trabajo!" Todo equipo está llamado a crecer y desarrollarse juntos.

16) Darse tiempo

Las vacaciones son fundamentales para el desarrollo profesional. Sin él, los niveles de estrés y agotamiento aumentan y la productividad disminuye. Programar un tiempo fuera de la oficina para ampliar los horizontes, revitalizarse y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida.

17) Practicar la humildad

Evitar la promoción personal y practicar la humildad. Animar a los miembros del equipo y mostrar un gran respeto por las habilidades únicas y su contribución al éxito.

La pasión es uno de los factores de éxito más importantes. Si no le gusta lo que está haciendo, es difícil hacer un mejor esfuerzo y dar lo mejor de sí. Asegurarse de que los valores se reflejen y respeten en la vida personal y profesional para que se pueda ver el verdadero significado de todo lo que se hace.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), Título VI, Sistema de Desarrollo (Capítulo Sexto: Sección Tercera), establece lo siguiente: "Toda persona tiene derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado y solidario que garantice su salud., honestidad, seguridad, higiene y bienestar " (Art. 326, punto 5).

Según el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000), su decisión 584 establece lo siguiente: "Identificar y evaluar los riesgos, inicial y periódicamente, con el fin de planificar adecuadamente las acciones preventivas, a través de sistemas

específicos de vigilancia epidemiológica ocupacional u otros similares basados en el mapa de riesgos "(art. 11, letra b.).

De acuerdo con el Código de Trabajo de Ecuador (2013), legalmente podemos basarnos en los siguientes artículos:

Riesgos laborales. - Los riesgos derivados del trabajo corren a cargo del empleador, y si el trabajador sufre algún impedimento de salud como consecuencia, estará obligado a indemnizar de acuerdo con lo establecido en este Código, salvo que el beneficio sea otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Artículo 38)

Obligaciones de prevención de riesgos. Los empleadores están obligados a proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo que no representen una amenaza para su salud o su vida. Los empleados están obligados a cumplir con las medidas de prevención, seguridad e higiene especificadas en la normativa y previstas por el empleador. Su incumplimiento es un motivo justificado para la rescisión del contrato de trabajo. (Art. 416)

El marco legal del estudio se refiere a las principales regulaciones legales relacionadas con la cuestión de los factores de riesgo psicosocial, incluidas las disposiciones sobre salud y seguridad ocupacional y la mejora del entorno laboral.

El Decreto de Implementación 2393, también conocido como Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y Mejora del Ambiente de Trabajo, aborda los riesgos ocupacionales, indicando que el estado, a través de la Comisión Interinstitucional de Seguridad y Salud Ocupacional, coordinará todas las actividades de prevención de riesgos en lugares de trabajo que incluirán un miembro del Ministerio de Trabajo y un miembro de la Dirección de Riesgos Laborales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 11. OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.

- Las obligaciones generales de las empresas y representantes públicos y privados son las siguientes:

1. Cumplir con lo establecido en este reglamento y demás leyes de prevención de riesgos aplicables.
2. Adoptar las medidas necesarias para prevenir riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de los que son responsables.
3. Mantenga los equipos, máquinas, herramientas y materiales en buenas condiciones para garantizar un funcionamiento seguro.
4. Organizar y facilitar los servicios médicos, comités y departamentos de seguridad, sujeto a la ley aplicable.
5. Proporcionar a sus empleados ropa gratuita adecuada para el trabajo y los medios necesarios de protección personal y colectiva.
6. Realizar exámenes médicos periódicos de los empleados que realizan actividades peligrosas; especialmente cuando padecen dolencias o defectos físicos o se encuentran en estados o situaciones que no corresponden a las exigencias psicofísicas de una determinada profesión.
7. (Incorporado, interalia, Art. 3 DE 4217, RO 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador sufra una lesión o pueda desarrollar una enfermedad profesional como consecuencia de su trabajo, en el curso de su actividad profesional Ordinaria, de acuerdo con el dictamen de la Comisión de.
8. Evaluación de discapacidad del IESS o del Ministerio de Trabajo opcional, para los no afiliados, el empleador debe ubicarlo en otro departamento de la empresa con el consentimiento previo del empleado y sin reducción de su salario.

La falta de reubicación será tratada como el incumplimiento de las medidas de seguridad y prevención de riesgos.
9. Definir en la normativa interna de seguridad y salud los derechos y obligaciones de los directivos, técnicos y mandos intermedios para la prevención de riesgos laborales.
10. Instruir a los empleados que ingresan a la empresa a enfrentar los riesgos asociados a los distintos lugares de trabajo y las formas y medios de prevenirlos.

11. Impartir formación en prevención de riesgos al personal de la empresa, con especial énfasis en los mandos técnicos y mandos intermedios, mediante formaciones periódicas y periódicas.

12. Realizar las gestiones necesarias para cumplir con las recomendaciones de la Comisión de Seguridad y Salud, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.

13. Entregar a los representantes de los trabajadores copia de este reglamento y de las normas de prevención de riesgos aplicables a la empresa. Asimismo, entregue a cada empleado una copia de la normativa interna de seguridad y salud de la empresa, dejando un informe de entrega.

14. Facilitar, en horario laboral, los controles sobre esta materia tanto por parte de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.

15. Informar de inmediato a las autoridades laborales y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre los accidentes y enfermedades ocupacionales que se produzcan en sus centros de trabajo y entregar copia al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

16. Dar al Comité de Seguridad y Salud los informes de prevención de riesgos que reciba.

Además de las señaladas en la respectiva normativa interna de seguridad y salud de cada empresa, las siguientes responsabilidades generales de la dirección de la empresa son las siguientes:

1. Instruir a sus empleados sobre los riesgos específicos asociados a los distintos puestos de trabajo y las medidas preventivas a adoptar.

Queda prohibido o interrumpir trabajos en los que se advierta el riesgo inmediato de accidente, cuando no sea posible tomar las medidas adecuadas para evitarlo. Al tomar una iniciativa de este tipo, la transmitirán inmediatamente a su supervisor, quien asumirá la responsabilidad de la decisión final. De acuerdo con el Código del Trabajo, esta labor de investigación se fundamenta en las siguientes disposiciones:

Artículo 1. - Alcance de este Código. - Las disposiciones de este Código regulan las relaciones entre empleadores y empleados y se aplican a diversas formas y condiciones de trabajo. Las normas laborales contenidas en las leyes especiales o convenios

internacionales ratificados por el Ecuador se aplicarán en los casos específicos a los que se relacionen.

Artículo 2. - Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y una obligación social.

El trabajo es obligatorio en la forma y dentro de los límites establecidos en la Constitución y los estatutos.

Artículo 3. - Libertad de trabajo y empleo. - Un empleado puede dedicarse al trabajo legal que pueda realizar. No se podrá exigir a ninguna persona que realice un trabajo remunerado o no remunerado que no sea obligatorio por ley, excepto en una emergencia o la necesidad de asistencia inmediata. Fuera de estos casos, nadie estará obligado a trabajar más que en base a un contrato y una remuneración adecuada. En general, todo el trabajo debe ser remunerado.

Artículo 4 - Impermeabilidad de derechos. - Los derechos del empleado son intransferibles. Cualquier otra reserva será nula.

Artículo 5 - Protección judicial y administrativa. - Se requiere que los funcionarios judiciales y administrativos brinden a los empleados una protección adecuada y adecuada para garantizar y efectividad de sus derechos.

Artículo 6. - Leyes complementarias. - En todo lo que no esté expresamente regulado en este Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimiento Civil y Procesal Civil.

La función de la Comisión Interinstitucional de Seguridad y Salud Ocupacional es supervisar la mejora del clima laboral y la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, utilizando las medidas necesarias y de acuerdo con las directrices dictadas por la Comisión Interinstitucional, promoviendo la educación y la formación empleados para desarrollar y promover una cultura de seguridad y prevención de riesgos.

El reglamento sobre salud y seguridad en el trabajo y mejora del clima laboral enumera las principales obligaciones de empleadores y empleados, incluidas las relacionadas con la promoción de la salud de los trabajadores en los lugares de trabajo, estableciendo diversas estrategias y mecanismos para prevenir los riesgos laborales y mantener la salud óptima de los empleados de la organización.

El empleador está obligado a formular una política organizativa en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, asegurando el control de los riesgos, incluidos los de carácter psicosocial, así como la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Por otro lado, los trabajadores deben ser conscientes de su cuidado de la salud en el lugar de trabajo, para ello deben recibir formación y capacitación en seguridad y salud ocupacional, y cumplir con las normas organizativas para minimizar el riesgo de accidentes y enfermedades profesionales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.”

Coelho, Fabián

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar este trabajo de investigación se utilizaron estudios bibliográficos o documentales, de campo y descriptivos que demostraron que evaluar factores psicosociales entre las empresas comerciales de La Maná mejoraría significativamente la productividad de sus empleados.

3.1.1. Investigación Bibliográfica

Se hizo referencia a la revisión de la documentación del material bibliográfico en relación al fenómeno estudiado, que es una de las etapas principales de cada investigación. Para desarrollar el marco teórico se recogió información bibliográfica de libros, revistas y sitios web, lo que permitió ampliar el conocimiento de las variables estudiadas.

3.1.2. Investigación de campo

Este tipo de investigación permitió al investigador acercarse a una problemática desde un contexto determinado, en su ambiente natural, se caracterizó por el contacto directo con el objeto de investigación en un espacio y tiempo limitado. Para efectuar la evaluación de los factores psicosociales se recurrió a la investigación de campo, porque fue necesario acudir a las instalaciones de las empresas comerciales para la recopilación de información primaria de los trabajadores.

3.1.3. Investigación Descriptiva

Gracias a los estudios descriptivos, fue posible conocer los factores psicosociales que rodean a los empleados de las empresas comerciales del cantón La Maná a través de una descripción detallada que permitió determinar el impacto de estos factores en el rendimiento laboral.

3.2. DISEÑO Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se eligió un proyecto descriptivo para preparar la investigación. Este trabajo se incluyó en el tipo de investigación descriptiva porque tuvo como objetivo recolectar información de manera sistemática sobre los hechos, situaciones y características del sector comercial en la evaluación de factores psicosociales.

3.2.1. Métodos de investigación

En el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.2.1.1. Método científico

El método científico fue el más utilizado porque toma en cuenta los pasos básicos: observación, clasificación, registro de eventos, posibilitando una derivación inductiva que permitió comprender la influencia de los factores psicosociales en el rendimiento del empleado.

3.2.1.2. Método deductivo

Este método permitió deducir datos generales utilizando razonamientos lógicos, hipótesis o supuestos; Partiendo de las verdades formuladas anteriormente como principios generales que nos permitirán verificar su veracidad.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población afectada por esta investigación correspondió a empleados de empresas del sector comercial del Cantón La Maná

| POBLACION | CANTIDAD |
|-----------|----------|
| Empleados | 4.203 |
| Total: | 4.203 |

Fuente: SRI Agencia La Maná, año 2019.

Elaboración: Autora

3.3.1. Muestra de propietarios y empleados

Para la obtención del tamaño de la muestra representativa del sector comercial del cantón La Maná se aplicó la siguiente formula:

Cuadro No 2. Población de personas que laboran en los diferentes locales comerciales en el cantón La Maná

| DATOS | | |
|----------|------------------------|-------|
| N | Población | 4.203 |
| Z | Nivel de confianza 95% | 1.96 |
| P | Si ocurre 50% | 0,5 |
| Q | No ocurre 50% | 0,5 |
| E | ± 5% | 0,05 |
| N | ? | |

Con una población de 4.203 personas que son empleados de locales comerciales en el cantón La Maná, con el error admisible del 5% y con un nivel de confianza del 95 %.

La fórmula es la siguiente:

N= Tamaño necesario de la muestra.

z = Nivel de confianza (95%)

N = Población (4.203)

P= Probabilidad que el evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad que el evento no ocurra (50%)

E = Error máximo admisible± (5%)

n= Tamaño de muestra?

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot PQ}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,25 \cdot 4203}{0,05^2 (4203 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3,92 \cdot 0,25 \cdot 4203}{0,0025(4202) + 4 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{4203}{10,505 + 1}$$

$$n = \frac{4203}{11,505}$$

n = 365 será el tamaño de la muestra

Acorde a los resultados de la fórmula de la muestra se conoció que se debió aplicar las encuestas a 365 empleados de las empresas comerciales del cantón La Maná.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Se utilizaron las siguientes técnicas para la recolección de datos y el logro de los objetivos planteados en la investigación:

3.4.1. Observación directa

Esta técnica se utilizó para recopilar información sobre los aspectos psicosociales a los que están expuestos los empleados de las empresas comerciales mediante el registro de datos que permitieron evidenciar su comportamiento en sus lugares de trabajo.

3.4.2. La encuesta

Esta técnica fue útil para obtener información de un sujeto de la encuesta mediante la recopilación de información a través de opiniones, actitudes o sugerencias. Para efectos del estudio, la encuesta abarcó a empleados de empresas grandes y pequeñas del sector comercial del Cantón La Maná

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la estructura que permitió sostener o apoyar las teorías del presente estudio de investigación. El marco teórico introduce y describe la teoría que explica por qué existe el problema de investigación en estudio, en lo referente a Conceptual, Teórico y Fundamentación Legal, para lo cual se recopiló una colección de conceptos interrelacionados, como una teoría, pero no necesariamente tan bien elaborados.

Se indagó principalmente bibliografía sobre los factores psicosociales, los factores de riesgo psicológico, efectos sobre la salud individual, el sector comercial, efectos de los factores psicosociales, el tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones a las drogas, el consumo de cafeína, el trastornos del sueño, el absentismo, el entorno de trabajo psicosocial, los riesgos psicosociales en la empresa y cómo prevenirlos. De igual manera, informaciones recopiladas sobre los riesgos psicosociales y las consecuencias que ocurren, los riesgos psicosociales para el empleado y sus indicadores, los factores de riesgo desencadenantes, los 5 pasos clave para luchar contra los riesgos psicosociales en las empresas. También sobre la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Al final, la Fundamentación Legal.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizaron conversaciones con propietarios de comercios del cantón La Maná, sobre el tema “EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020”. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES”, para solicitar su opinión sobre el mismo y las debidas recomendaciones al respecto, además solicitar consejos acerca de la bibliografía a revisar. En las entrevistas se validó un cuestionario de preguntas que se realizó a los propietarios y empleados del sector comercial del cantón.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para la realización del presente estudio se establecerán los tipos, métodos y fuentes investigación que más se ajusten a las necesidades del tema, de tal manera que permitan alcanzar el objetivo general propuesto y así resolver la problemática planteada.

Se solicitaron y obtuvieron informaciones diversas de empresas comerciales a través de encuestas, se plantearon preguntas, cuya finalidad consistió en hacer un diagnóstico a los factores psicosociales en el sector comercial.

Luego de haber planteado las preguntas se procedió a la aplicación de las encuestas y la entrevista a cada uno de los involucrados en esta investigación, para la realización y procesamiento de datos según las variables y criterios investigados mediante cuadros y gráficos, de tal manera que permita obtener los resultados esperados y así poder realizar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

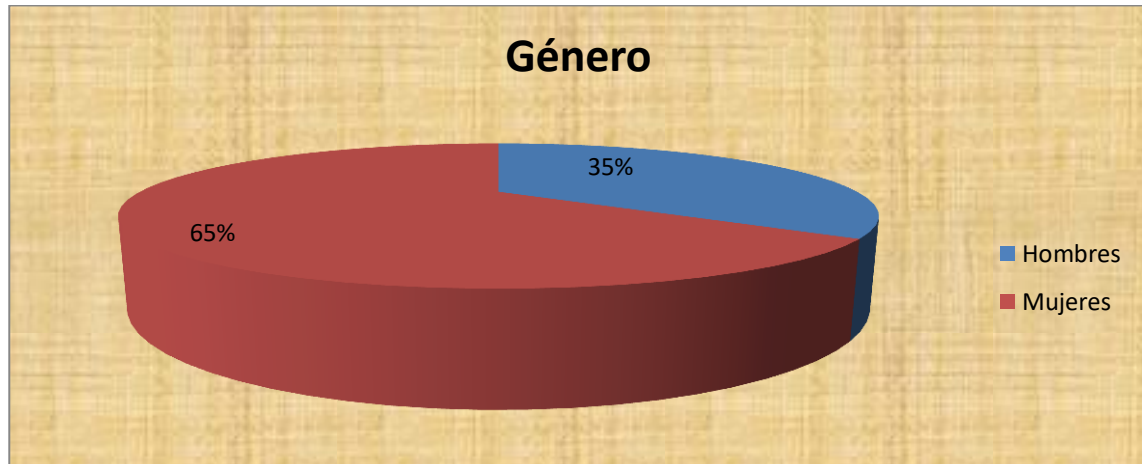
“Mantente alejado de aquellas personas que tratan de menospreciar tus ambiciones. Las personas pequeñas siempre lo hacen, pero los verdaderamente grandes hacen sentirte que tú también puedes ser grande”

Mark Twain

4.1 INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL NIVEL DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ

1.- Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná

Gráfico N° 1. Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis.- En la presente encuesta, se determinó que el 65% conforman el género femenino y el 35% es del género masculino.

Interpretación.- Se determina que la mayoría de las personas que laboran en el sector comercial del cantón La Maná, son mujeres y por lo tanto, son más expuestas a los factores psicosociales como el estrés, maltratos laborales, maltratos de clientes, entre otros factores.

2.- ¿Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo?

Gráfico N° 2. Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

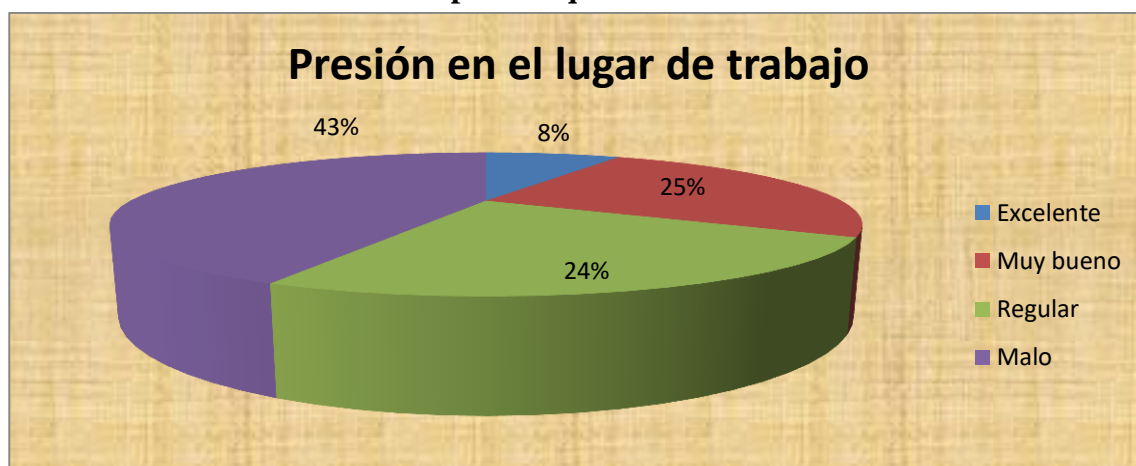
Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta, el 37% considera como excelente la actividad que realiza en su lugar de trabajo, el 36% que es regular, el 15% que es excelente y el 12% que es malo.

Interpretación. - Las personas encuestadas manifestaron que la actividad que realizan en el lugar de trabajo es muy bueno y regular, lo que indica que se deben tomar medidas para que la situación no empeore, ya que quien trabaja y es dominado por factores psicosociales como el estrés, puede fallar en dichas actividades laborales.

3.- ¿Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral?

Gráfico N° 3. Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta se determinó que el 43% manifiesta que considera mala la presión que recibe en su actividad laboral, el 25% que es muy buena, el 24% que es regular y el 8% que es excelente.

Interpretación. - De acuerdo a estos resultados, casi la mitad de los encuestados considera que el estrés que sufre en su lugar de trabajo es malo y por lo tanto, afecta su salud. Por tal motivo, es necesario aplicar estrategias y procedimientos para mejorar el estilo de vida de los empleados del sector comercial en el cantón La Maná.

Discusión del Primer Objetivo.

Acerca del primer objetivo planteado, sobre la incidencia de los factores psicosociales en el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, en el presente estudio resulta oportuno, con base en los resultados y niveles de afecto de la sobrecarga laboral que genera estrés, proponer estrategias para contrarrestar dichos factores psicosociales cuyos efectos causan daños en la salud de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná. Primero, es necesario considerar que el género femenino ocupa un mayor porcentaje, esto es, el 65%, mientras que el género masculino presenta el 35% en los empleados.

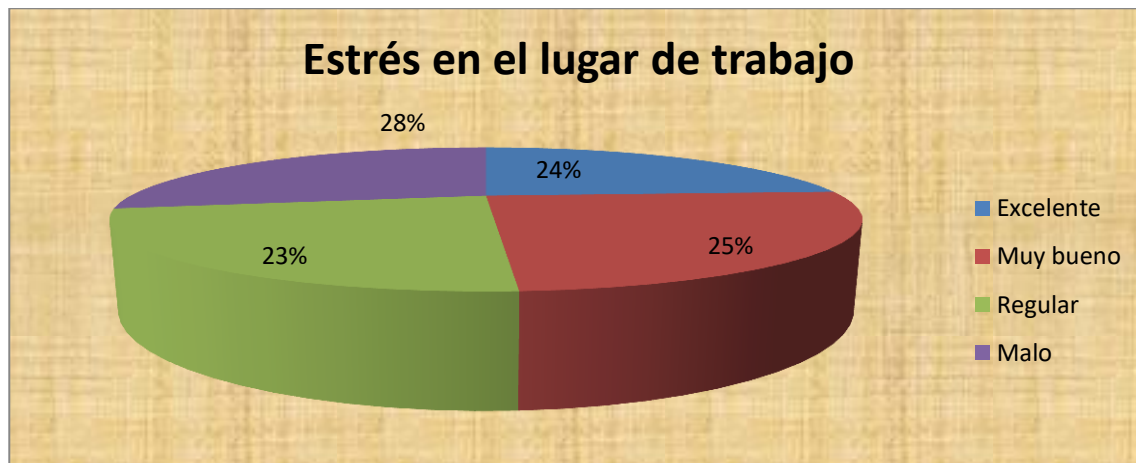
Ciertos factores de riesgos psicosocial como el estrés laboral surgen de un entorno de trabajo psicosocial desfavorable, que incluye aspectos relacionados con la distribución de las tareas, sin embargo, se determinó que el 37% considera como excelente la actividad que realiza en su lugar de trabajo, el 36% que es regular, el 15% que es excelente y el 12% que es malo. Estas respuestas dan la idea según los autores (Kofoed., Friedman, & Peck, 2017), que los efectos del estrés en el comportamiento del individuo se vuelve aún más problemático por la decisión actual de agrupar los comportamientos en grupos de dos o tres. En esta área, las interdependencias muy estrechas entre el estrés, el tabaquismo y el consumo de cafeína. También pensamos en la comorbilidad de los trastornos relacionados con el estrés postraumático, el alcoholismo y la drogodependencia. Así mismo, la prevención de riesgos psicosociales se va haciendo cada vez más relevante para la salud de los empleados.

Actualmente, la expansión del sector comercial, que va acompañado de un crecimiento constante en el trabajo de conocimiento e interacción. La proliferación de una demanda y oferta en forma creciente, conlleva una tendencia a acelerar los procesos empresariales y laborales, así como a hacer que los trabajos sean más exigentes mentalmente, por lo cual, al realizar esta encuesta se determinó que este componente del ambiente de trabajo psicosocial, como lo manifiesta (Carrió, 2020), quien enfatiza que la interpretación individual del trabajador; cómo se perciben, procesan y difunden las influencias externas. el 43% manifiesta que considera mala la presión que recibe en su actividad laboral, el 25% que es muy buena, el 24% que es regular y el 8% que es excelente.

4.2 ENCUESTA SOBRE EL TIPO DE IMPACTO QUE PRODUCEN LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ

4.- ¿Cómo calificaría el estrés en su actividad laboral?

Gráfico N° 4. Calificación del estrés en su actividad laboral



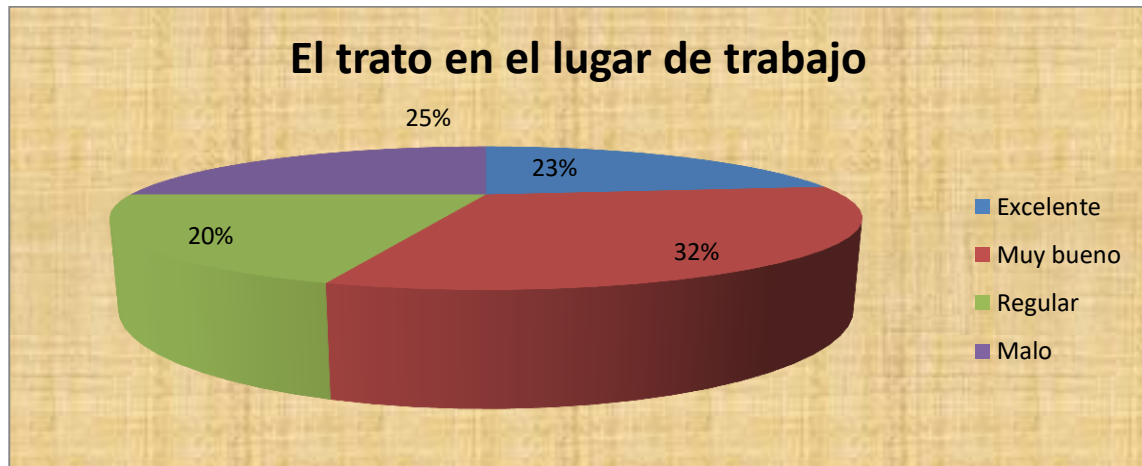
Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta, se determinó que el 28% calificó como malo el estrés en su actividad laboral, el 25% que es muy bueno, el 24% que es excelente y el 23% que es regular.

Interpretación. - El estrés es un factor psicosocial que dependiendo de su intensidad afecta la salud de los empleados, llegando algunas veces a causar daños irreversibles, por tal motivo, es necesario combatirlo en beneficio de las personas que laboran expuestos a este fenómeno social.

5.- ¿Cómo considera el trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo?

Gráfico N° 5. Trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo



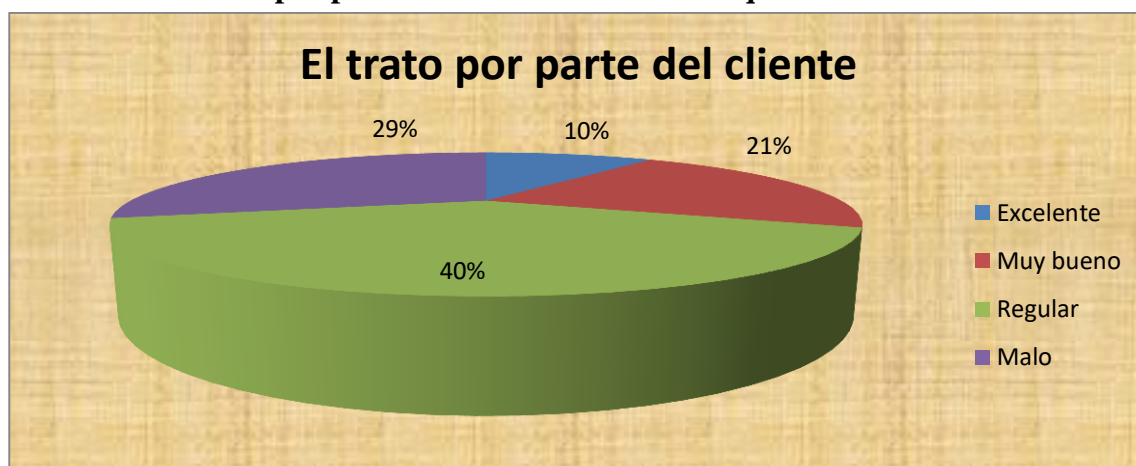
Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta, el 32% manifiesta que considera el trato laboral por parte de su jefe como muy bueno, el 25% como malo, el 23% como excelente y el 20% como regular.

Interpretación. - Es muy importante realizar en todo puesto de trabajo, el trato que el jefe del lugar brinda a sus empleados, ya que un mal trato provoca que los factores de riesgos psicosociales se conviertan en un problema muy grave en perjuicio de las personas que laboren en dicho lugar.

6.- ¿Cómo considera el trato por parte del cliente a la atención que se le brinda?

Gráfico N° 6. Trato por parte del cliente a la atención que se le brinda



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

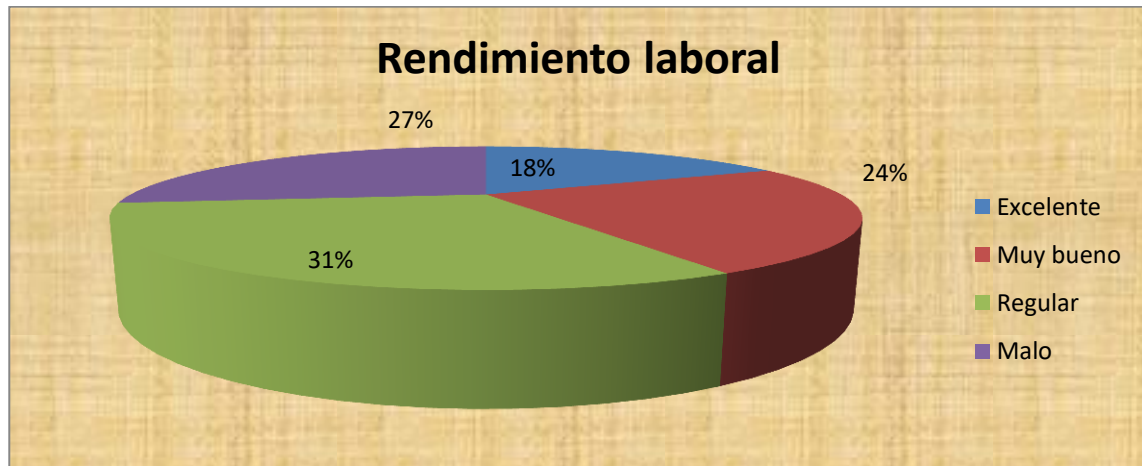
Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta, se determinó que el 40% manifiesta que el trato por parte del cliente a la atención que se le brinda es regular, el 29% que es malo, el 21% que es muy bueno y el 10% que es excelente.

Interpretación. - Se determina entonces, que un buen trato dado por el jefe de una empresa, genera mejores resultados y el empleado se esfuerza por dar más de sí. Sin embargo, si el trato no es el indicado, los factores de riesgo psicosociales son evidentes en un futuro muy cercano, cuyas consecuencias las sufren los empleados, provocando resultados negativos para la empresa.

7.- ¿Cómo considera su rendimiento laboral ante los factores psicosociales que usted enfrenta?

Gráfico N° 7. Rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta



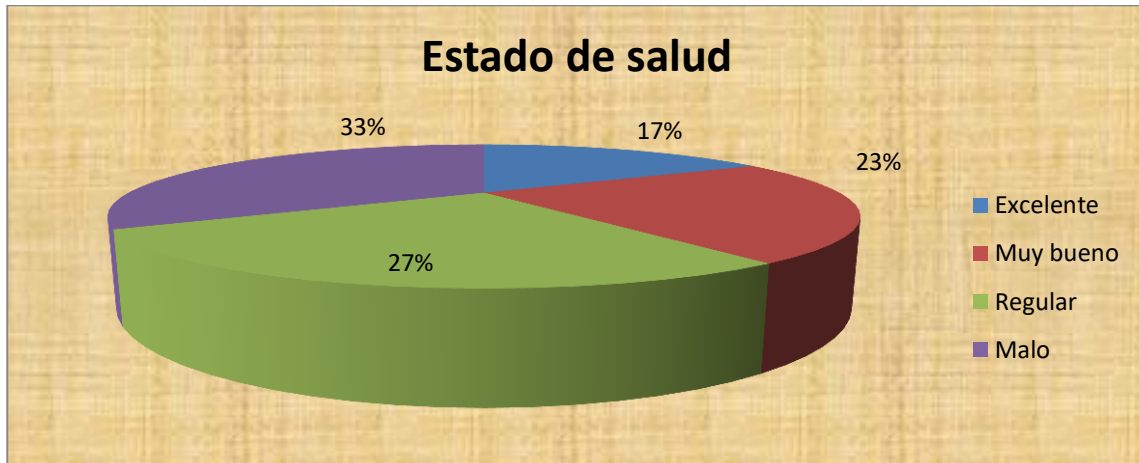
Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - Mediante esta encuesta, el 31% indicó que considera su rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta como regular, el 27% que malo, el 24% que muy bueno y el 18% que es excelente.

Interpretación. - En los resultados se establece que un buen rendimiento laboral es producto de un buen trato y afectividad con el entorno que rodea al empleado. Esto significa que toda empresa progresa cuando sus empleados son precautelados frente a los factores de riesgos psicosociales que pudieran presentarse.

8.- ¿Cómo considera el estado de su salud ante los factores psicosociales que usted enfrenta?

Gráfico N° 8. Estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

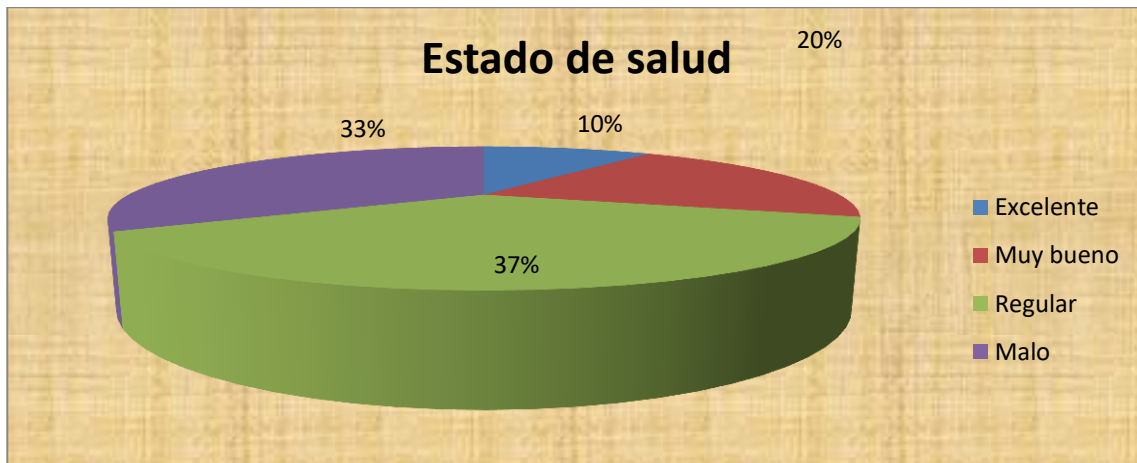
Elaboración: Autora

Análisis. - La presente encuesta refleja que el 33% expresa que su estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta es malo, el 27% que es regular, el 23% que es muy bueno y el 17% que es excelente.

Interpretación. - Algo muy importante que todo jefe de empresa debe tener en cuenta, es el estado de salud de sus empleados, ya que un empleado sano dará mejores resultados que beneficie a todos. Sin embargo, los factores de riesgo psicosociales que amenazan a los empleados en el sector comercial, ocasionan daños en salud y pérdidas económicas potenciales.

9.- ¿Cómo considera usted la forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral en otras empresas?

Gráfico N° 9. Forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - En el desarrollo de esta encuesta, el 37% manifestó que la forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral en otras empresas es regular, el 33% que es malo, el 20% que es muy bueno y el 10% que es excelente.

Interpretación. - Este resultado, indica que faltan mejorar los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral, por lo cual, es necesario que se apliquen estrategias en beneficio de este sector comercial.

Discusión del Segundo Objetivo

Sobre el segundo objetivo específico, referente al tipo de impacto que producen los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, se determinó que el 28% calificó como malo el estrés en su actividad laboral, el 25% que es muy bueno, el 24% que es excelente y el 23% que es regular. Por estas razones, los factores psicosociales en el trabajo han atraído cada vez más atención en el campo de la seguridad y salud en el trabajo, por eso se deben determinar las medidas de seguridad y salud ocupacional necesarias mediante la realización de una evaluación de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el trabajo. Al hacerlo, de acuerdo a (Gutiérrez, 2017), deben considerarse todas las fuentes de riesgo, incluidos los factores psicosociales.

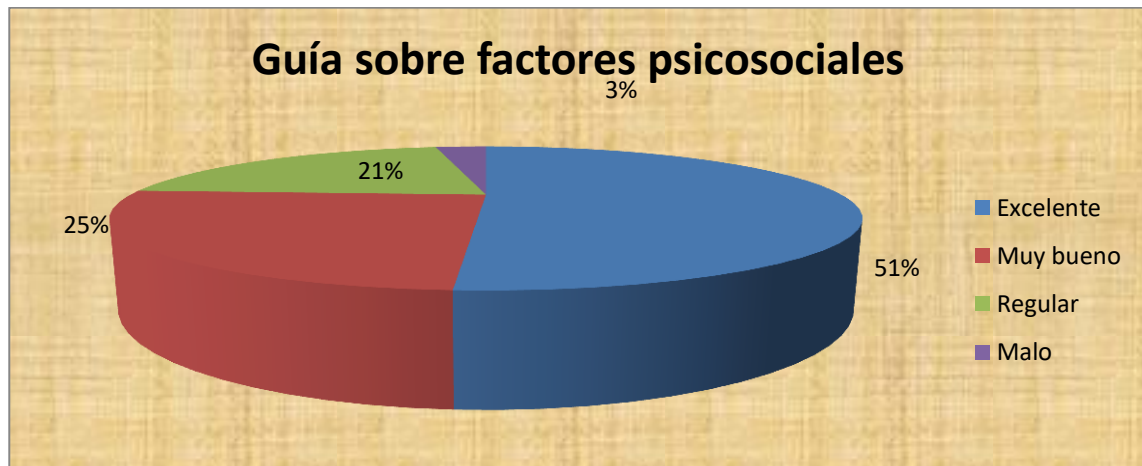
Los principales factores psicosociales que influyen en el bienestar en el trabajo están presentes en muchos modelos clásicos. Agregamos dimensiones directamente inspiradas en las realidades del trabajo en el sector sin fines de lucro. Los diversos factores tienen un componente subjetivo: una misma situación puede ser percibida como estresante por una persona mientras que otra la considerará normal o estimulante. La subjetividad, la forma particular en que los individuos perciben una situación, es un aspecto a tener en cuenta en el análisis de los riesgos psicosociales. Destaquemos también que estos factores se influyen mutuamente: pueden combinarse y reforzarse o, por el contrario, equilibrar, debilitar. Entonces, se deben tomar medidas para eliminar o minimizar estos riesgos en la medida de lo razonablemente posible, y las medidas tomadas deben revisarse para determinar su eficacia.

Está establecido que los riesgos psicosociales se caracterizan por relaciones de causa-efecto poco claras y soluciones bastante inciertas; están determinados en gran medida por percepciones subjetivas variables de las situaciones laborales. En conjunto, estas características, según (Carrión, 2019), pueden explicar, en gran parte, el nivel generalmente bajo de actividad con respecto al rendimiento laboral por el riesgo psicosocial. En la investigación, se encontró que las pequeñas y grandes empresas, del sector comercial del cantón La Maná, exhiben una tendencia más fuerte a banalizar, o incluso negar, los riesgos de seguridad y salud relacionados con el trabajo, lo que puede atribuirse en parte a que los accidentes son eventos muy raros en pequeños y grandes establecimientos individuales.

4.3 ESTRATEGIAS QUE PERMITIRÁN DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020

9.- ¿Cómo considera usted la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

Gráfico N° 9. Proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



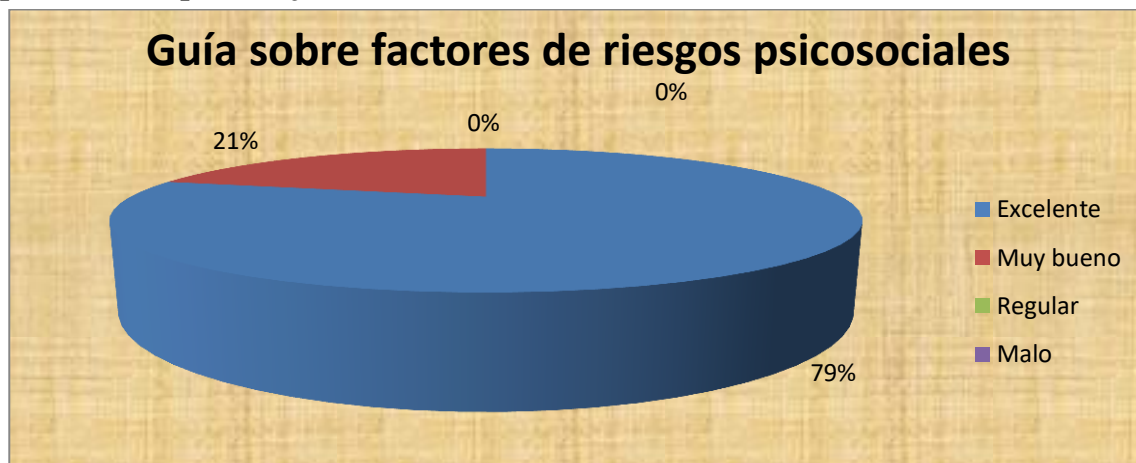
Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - Al final del desarrollo de esta encuesta, dio como resultado que, el 51% considera la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral como excelente, el 25% que muy bueno, el 21% como regular y el 3% como malo.

Interpretación. - La idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral debe ser considerada lo más pronto.

10.- ¿Cómo calificaría usted la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

Gráfico N° 10. Publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta final, el 79% manifestó que califican la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral como excelente y el 21% como muy bueno.

Interpretación. - El desarrollo de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral, se presenta como una estrategia adecuada para el problema que sufren los empleados que laboran en el sector comercial del cantón La Maná, por lo cual es indicada la propuesta que se presente en este proyecto investigativo.

Discusión Tercer Objetivo

En el resultado de la encuesta sobre el tercer objetivo específico, sobre qué clase de estrategias permitirán disminuir los riesgos psicosociales entre los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, dio como resultado que, el 51% considera la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral como excelente, el 25% que muy bueno, el 21% como regular y el 3% como malo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que muchas pequeñas empresas están acostumbradas a manejar problemas de una manera muy personal y muy pragmática sin implementar procedimientos y protocolos predefinidos y claramente estructurados.

El rendimiento laboral de acuerdo a (Prado, 2018), a menudo se asocia con cuestiones como la estrategia, la formación, la compensación y el medio ambiente. (Baquerre, 2018), indica que una persona que tiene conocimientos, recibe orientación precisa, está bien remunerada y trabaja en un entorno agradable, es probable que logre un rendimiento laboral mucho más alto que un trabajador mal remunerado, no calificado y poco saludable. Lo más probable es que esto también se aplique a cuestiones de seguridad y salud. Aunque muy poca investigación se ha hecho sobre este tema, por lo tanto, se puede suponer que algunas empresas preferirían recurrir a prácticas informales e implícitas, pero no necesariamente ineficaces, de “evaluación” y “gestión” de los riesgos laborales. En la encuesta final, el 79% manifestó que califican la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral como excelente y el 21% como muy bueno.

Con tantas empresas reacias a abordar los riesgos psicosociales debido a su carácter de descuido o falta de preocupación, parece obvio que una guía, por ejemplo, podría ser un elemento necesario para que las cosas funcionen. De hecho, los resultados de nuestro estudio sugieren que la propuesta de una guía de estrategias permitirán disminuir los riesgos psicosociales entre los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná, propuesta que claramente marcará una diferencia con respecto a la voluntad de una empresa de realizar evaluaciones y prevenciones de riesgo psicosocial.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Cualquier persona que deja de aprender es vieja, ya sea a los veinte u ochenta. Cualquier persona que sigue aprendiendo se mantiene joven. La cosa más grande en la vida es mantener la mente joven”

Henry Ford

5.1 Conclusiones

Mediante este estudio se pudo proporcionar una imagen aproximada de las prácticas, los impulsores y las barreras actuales relacionados para determinar la incidencia de los factores psicosociales en el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del Cantón La Maná.

Se analizaron los principales factores de riesgo psicosocial dentro de los diferentes entornos sujetos al trabajo que pueden realizar los empleados, afectando e incidiendo en los diferentes contextos donde se desarrolla, a partir de los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas en esta investigación del presente proyecto, para así, poder establecer el tipo de impacto que producen los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector comercial del cantón La Maná.

Por tanto, la falta de algún instrumento para prevenir los riesgos psicosociales, causantes de generar enfermedades silenciosas, las cuales, no tratadas a tiempo, provocan daños irreversibles a la salud física y psicológica del individuo, determina que una guía de prevención, es vital para el reconocimiento oportuno de los factores de riesgo psicosocial y así implementar estrategias, programas de mitigación de riesgos psicosociales, logrando así menores grados de exposición al riesgo y generar espacios de trabajo seguros y saludables que no afecten la salud física y mental de los trabajadores.

5.2 Recomendaciones

Analizar e investigar simultáneamente los factores de riesgo psicosocial y otros factores de riesgo como posibles determinantes del estado de salud de los empleados de dicho sector comercial. En consecuencia, este estudio debe integrar de manera eficiente las variables vinculadas al puesto de trabajo y también debe permitir la recolección de datos considerables sobre los sentimientos y percepciones del personal en su lugar de trabajo.

Tomar conciencia de los posibles efectos de un cierto número de situaciones laborales en la salud de quienes trabajan en el sector comercial del cantón La Maná. Así, sugerir acciones de sensibilización, adaptaciones en el campo de la ergonomía, para el manejo, anticipación de los requerimientos materiales, situaciones en las que se produce la agresión por parte de los clientes o en el campo psicosocial, como la participación de todas las categorías de personal en las reuniones para el propósito explícito de mejorar la comunicación, para una planificación más eficiente de las actividades y un mayor apoyo de la jerarquía. La propuesta de los resultados ayudará a conocer técnicas de prevención de riesgos psicosociales y así mejorar las perspectivas del personal sobre su situación laboral.

Proponer una guía para la prevención de riesgos psicosociales en los empleados que laboran en el sector comercial del cantón de La Maná, la cual será un instrumento confiable y válido que podría usarse para medir y comparar el nivel de factores de riesgo psicosocial en empresas e industrias en el cantón nombrado anteriormente. La contribución de esta guía, aportará evidencia empírica sobre el papel predictor de los riesgos psicosociales sobre el conflicto organizacional y la satisfacción laboral en el lugar de trabajo en los empleados del sector comercial. Por tanto, una guía de prevención de riesgos psicosociales puede ser una forma eficaz de reducir los niveles de conflicto y aumentar la satisfacción laboral.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

"La forma de empezar es dejar de hablar y empezar a hacer".

Walt Disney

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Desarrollar un plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná

6.2 JUSTIFICACIÓN

A medida que cambia nuestro mundo, también cambia el trabajo que hacemos. Para la mayoría de los lugares de trabajo, esto significa una mayor exposición a peligros psicosociales como las altas demandas laborales, el trabajo aislado o remoto y las estructuras organizativas deficientes. Para algunos lugares de trabajo, existen exposiciones adicionales a peligros como violencia y agresión, intimidación y acoso, y eventos traumatizantes.

El principal objetivo que se persigue en la presente investigación es elaborar un plan de prevención de riesgos psicosociales para que los empleadores puedan reconocer estos riesgos y asumir la responsabilidad del impacto que tiene el trabajo en el bienestar de los empleados. Ha pasado el momento de centrarse exclusivamente en las personas para que gestionen su propia seguridad psicológica. Ha llegado el momento de que todos acepten su parte de responsabilidad.

Así mismo la propuesta es de suma importancia ya que contribuirá a identificar, evaluar y controlar el riesgo, consultar y comunicarnos con los empleados y realizar actividades de aseguramiento para confirmar la efectividad y la implementación de los controles asignados.

Por todos estos motivos analizados, se justifica la realización de este trabajo de investigación, porque este enfoque nos brinda la oportunidad de seguir un camino trillado hacia un lugar de trabajo mentalmente saludable. No reemplaza la necesidad de un liderazgo de apoyo cuando surgen problemas de salud mental. Más bien, nuestro trabajo destaca el valor de un enfoque proactivo y preventivo para la identificación, evaluación, control y seguimiento del riesgo psicosocial.

6.3. FUNDACIÓN LEGAL

Poner en marcha métodos organizativos favorables a la salud física y mental de los empleados: trabajo en equipo, uso de las habilidades de los empleados, margen de maniobra suficiente, participación de los empleados en las decisiones más importantes. Un enfoque de prevención colectiva (o global) debería permitir evaluar con precisión el nivel de riesgos, identificar sus fuentes y establecer un plan de acción. Este enfoque permite una prevención eficaz y duradera. Por lo que estos procesos se fundamentan legalmente en las siguientes normas.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), Título VI, Sistema de Desarrollo (Capítulo Sexto: Sección Tercera), establece lo siguiente: “Toda persona tiene derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado y solidario que garantice su salud, honestidad, seguridad, higiene y bienestar” (Art. 326, punto 5).

En concordancia con el Código de Trabajo de Ecuador (2013), legalmente podemos basarnos en los siguientes artículos: Riesgos laborales. (Artículo 38) y Obligaciones de prevención de riesgos (Art. 416)

6.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar un plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico para identificar los principales factores estresantes,
- Realizar capacitaciones para la prevención de riesgos psicosociales,
- Desarrollo de un plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales, y el seguimiento de las medidas adoptadas dirigido al sector comercial del cantón La Maná.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta sobre el Plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná se implementará en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi.

6.6. FACTIBILIDAD

En la actualidad existe crisis económica en el País, complicándose día a día por la pandemia del COVID 19, que ha cobrado muchas víctimas en el mundo y reflejándose de manera sustancial en el sector empresarial, por lo que es factible la implementación de un plan de riesgos por las siguientes circunstancias:

Es factible la realización de esta propuesta por cuanto permite fortalecer las buenas relaciones entre el empleador, empleados y clientes a través del entorno del negocio, donde deben comprometerse a mejorar las condiciones laborales y tener buena comunicación con los clientes, todo esto, a pesar de las múltiples tareas y largas jornadas de trabajo que puedan impedir una verdadera comunicación. Sin embargo, pese al escaso tiempo con que cuenta, es necesario y posible aprender estilos adecuados de comunicación entre empleados y empleadores para sepan que pueden confiar y contar con ellos en trabajo en equipo y contar con una competencia sana y no desleal.

- Gran apoyo del sector empresarial
- Motivación de propietarios para evitar cierre de negocios por falta de ventas
- Fortalecimiento de las políticas públicas mediante el impulso del Plan de riesgos
- Impulsa el mejoramiento de la comunicación entre empleadores y empleados.

Por este motivo, se presenta la siguiente propuesta a la investigación, mediante un proceso de capacitación y elaboración del plan de riesgos mediante talleres con la participación de un sector de empleados y empleadores responsables del sector empresarial, con la finalidad de desarrollar las destrezas del trabajo en grupo, a través

del análisis, síntesis y crítica, fomentando el respeto a los criterios de los demás y logrando aprendizajes autónomos, mejorando las relaciones interpersonales, la motivación, y comunicación, en el aprendizaje innovado sobre un plan de riesgos.

6.7 PLAN DE TRABAJO

6.7.1 Estrategia general

La idea fundamental de este proyecto está en dirección de la prevención de riesgos psicosociales en los empleados del sector comercial de La Maná, a través de la participación del entorno y los miembros de las empresas de dicho sector.

6.7.2 Actividades.

El plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná, es un documento que presenta los pilares conceptuales necesarios para la comprensión y el desarrollo de prevención de riesgos psicosociales que permitirá:

1. Organizar una formación para los empleados sobre cómo afrontar situaciones tensas;
2. Ofrecer una formación a los mandos intermedios sobre cómo afrontar el estrés de los subordinados y ayudarlos;
3. Favorecer el estilo de vida saludable de los empleados (por ejemplo, hábitos de movimiento);
4. Crear posibilidades para comunicarse y apoyarse mutuamente.

| TALLER | Contenidos | Actores | Fechas | Materiales |
|--------|--|---|------------|--|
| 1 | Adaptar el trabajo solicitado a las capacidades y recursos de los empleados | Capacitador para prevenir situaciones individuales y colectivas de malestar profesional que pueden desembocar en actos dramáticos | Junio/2021 | Proyector, Laptop Cartulina Papel periódico Cinta Tijeras Marcadores |
| 2 | Organizar el trabajo para que sea estimulante | Departamento de Talento Humano | Junio/2021 | Pizarra líquida Hojas |
| 3 | Definir claramente los roles y responsabilidades de cada empleado | Inspector y Coordinadores de área | Junio/2021 | Tintas Esferos |
| 4 | Brindar a los empleados la oportunidad de participar en las acciones de cambio que afectarán su trabajo. | Empleados | Junio/2021 | Pen drive |
| 5 | Mejorar la comunicación sobre la estrategia de la empresa y reducir las incertidumbres. | Todo público | Junio/2021 | |
| 6 | Facilitar los intercambios y el diálogo entre todas las partes interesadas de la empresa. | Dueños de empresas | Junio/2021 | |

6.6.3 PLANIFICACIÓN

A fin de socializar y motivar la propuesta alternativa sobre el plan de riesgos con los empleadores, y empleados de sector empresarial y poder plantear el desarrollo de (6) talleres es indispensable elaborar y presentar un plan de trabajo hacia los objetivos propuestos.

6.8 RECURSOS

6.7.1. Talento Humano

| DETALLE | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| Empleadores | 10 |
| Empleados | 60 |
| Maestrante | 1 |
| Facilitador | 1 |
| Total | 72 |

6.7.2. Equipos

| DETALLE | CANTIDAD |
|--------------------|----------|
| Computadora | 1 |
| Proyector | 1 |
| Cámara fotográfica | 1 |
| Folletos | 70 |

6.7.3 PRESUPUESTO

6.7.3.1 Económicos

A.- TALENTO HUMANO

| TALENTO | TEMPORALIDAD | VALOR |
|----------|--------------|-----------|
| TALLER 1 | 3 HORAS | \$ 150,00 |
| TALLER 2 | 3 HORAS | \$ 150,00 |

| | | |
|-------------------|----------|------------------|
| TALLER 3 | 3 HORAS | \$ 150,00 |
| TALLER 4 | 3 HORAS | \$ 150,00 |
| TALLER 5 | 3 HORAS | \$ 150,00 |
| TALLER 6 | 3 HORAS | \$ 150,00 |
| FACILITADOR | 15 HORAS | |
| SUBTOTAL 1 | | \$ 900,00 |

B.- MATERIALES

| DETALLE | CANTIDAD | VALOR |
|--------------------------|----------|------------------|
| Hojas papel bond | 2 resmas | \$ 10,00 |
| Folletos | 70 | \$ 210,00 |
| Materiales y Suministros | varios | \$ 80,00 |
| SUBTOTAL 2: | | \$ 300,00 |

C- VARIOS

| DETALLE | CANTIDAD | VALOR |
|-----------------------|----------|---------------------|
| SUBTOTAL 1: | | \$ 900,00 |
| SUBTOTAL 2: | | \$ 300,00 |
| TOTAL | | \$ 1.200,00 |
| IMPREVISTOS | 5 % | \$ 60,00 |
| TOTAL, GENERAL | | \$ 1.260 .00 |

VALOR DE LA PROPUESTA

La propuesta de una capacitación para la ejecución del Plan de Riesgos psicosociales tiene un costo que asciende a la cantidad de \$ **1.260,00** (UN MIL DOSCIENTOS SESENTA 00 /100 DOLARES).

Este seminario taller permitirá capacitar a 70 personas, entre empleadores y empleados además como producto se logrará la ejecución de Plan.

6.9 PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DIRIGIDO AL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ

El plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al sector comercial del cantón La Maná, es un documento que presenta los pilares conceptuales necesarios para la comprensión y el desarrollo de prevención de riesgos psicosociales que permitirá:

5. Organizar una formación para los empleados sobre cómo afrontar situaciones tensas;
6. Ofrecer una formación a los mandos intermedios sobre cómo afrontar el estrés de los subordinados y ayudarlos;
7. Favorecer el estilo de vida saludable de los empleados (por ejemplo, hábitos de movimiento);
8. Crear posibilidades para comunicarse y apoyarse mutuamente.

Plan de prevención de Riesgos Psicosociales

Dirigido al sector comercial del cantón La Maná



LOS RIESGOS PSICOSOCIALES (PSR)

Definición

Los Riesgos Psicosociales (RPS) se refieren a diferentes temas:

- Estrés en el trabajo (desequilibrio entre las limitaciones y los recursos para afrontarlo),
- Violencia interna en el trabajo (conflictos, acoso, etc.),
- Violencia externa (insultos, descortesía, agresiones, etc.).

PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES



EFFECTOS EN HUMANOS Y EMPRESAS

Los efectos de RPS no son solo de naturaleza psicológica, sino que también afectan la salud física. Los primeros signos aparecen en unos días:

Signos físicos: fatiga, dolor, trastornos del sueño

Signos emocionales: sensibilidad, ansiedad, irritabilidad, sensación de malestar

Signos de comportamiento: violencia, agresividad, retraimiento en uno mismo, dificultades para cooperar

Signos intelectuales: olvido, dificultad para tomar decisiones o tomar iniciativas

A los pocos meses pueden aparecer patologías, como depresión, agotamiento profesional, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos

Los RPS también tienen un impacto en el negocio. Podemos notar una relación entre la aparición de estos riesgos y el absentismo, la alta tasa de rotación de personal, la reducción de la productividad, la siniestralidad laboral, la desmotivación, el deterioro del clima social, el daño a la imagen de la empresa.



FACTORES DE RIESGOS

a) Riesgos relacionados con la intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo

Las limitaciones de los ritmos altos que requieren que los empleados respondan y estén disponibles casi constantemente, especialmente durante los períodos de alto tráfico.

Objetivos difíciles o imposibles de alcanzar (facturación, cesta media, índice de ventas, tasa de conversión, etc.)

Solicitudes de versatilidad en cualquier momento

La gestión de varias solicitudes de clientes sin derecho a equivocarse

Horas de trabajo atípicas (horas escalonadas, split ...)

La incertidumbre de los horarios de trabajo

Los cambios inesperados en los horarios



FACTORES DE RIESGOS

b) Inseguridad de la situación laboral

- Riesgos que pesan sobre la sostenibilidad del empleo, el desarrollo profesional.
- El miedo a ver caer sus ingresos.



FACTORES DE RIESGOS

c) Conflictos de valores

Realizar un trabajo que entre en conflicto con las creencias personales o realizar un trabajo que se considere de mala calidad (no poder tomarse el tiempo suficiente para atender a los clientes, ser alentado a recurrir a una práctica empresarial injusta o engañosa...)



FACTORES DE RIESGOS

d) Relaciones sociales degradadas en el trabajo

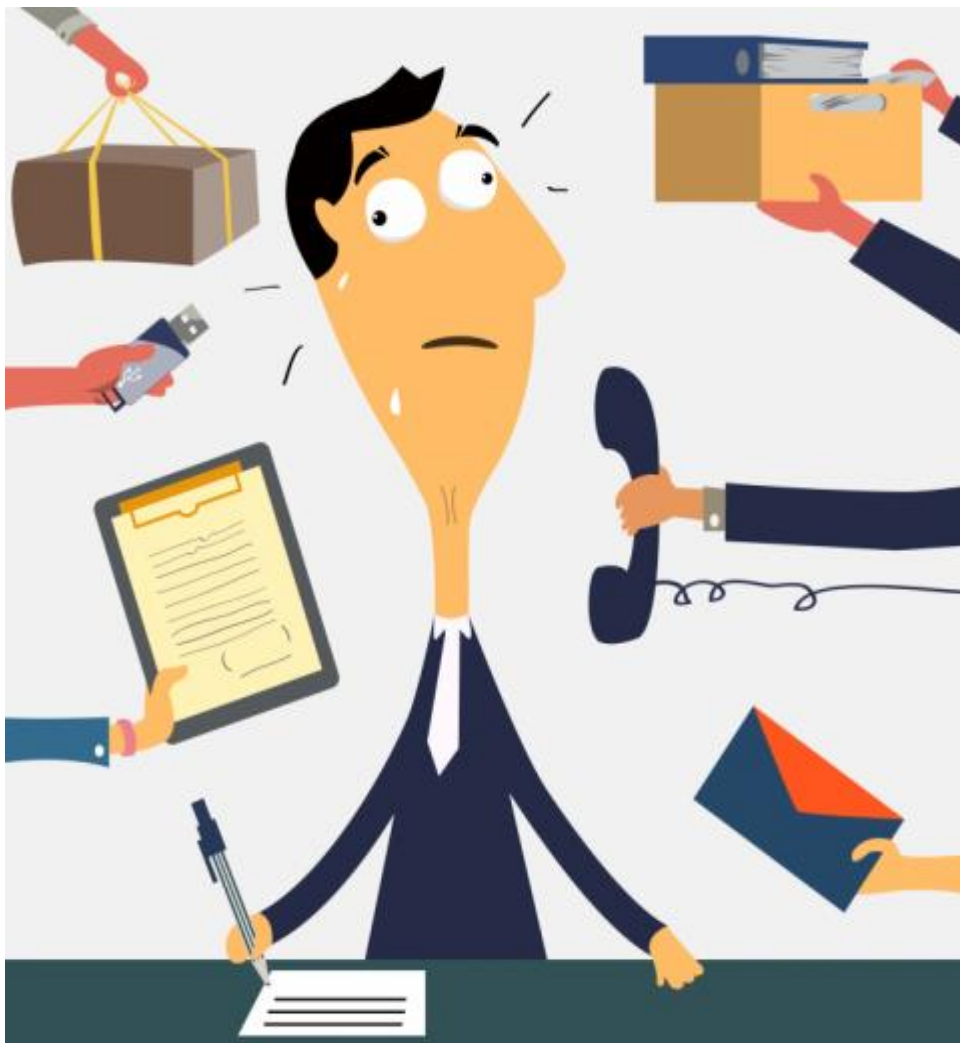
- Malas relaciones entre compañeros, ausencia de posibilidad de asistencia mutua, competencia.
- Falta de apoyo de la jerarquía, falta de disponibilidad, falta de diálogo.
- Violencia interna en el trabajo, es decir, actitudes o comportamientos hostiles entre los empleados de la empresa, cualquiera que sea su nivel jerárquico (comentarios degradantes, comportamiento despectivo, discriminatorio, etc.).
- Falta o ausencia de reconocimiento del trabajo.



FACTORES DE RIESGOS

e) Falta de autonomía

- Falta de autonomía organizativa (poco margen de maniobra en la forma de hacer el trabajo, organizar las tareas, etc.),
- Falta de autonomía temporal (ritmo de trabajo impuesto, no posibilidad de hacer una pausa si es necesario, etc.).



FACTORES DE RIESGOS

f) Exigencias emocionales

El trabajo emocional consiste en dominar y moldear las propias emociones durante los intercambios con los interlocutores (¡lucir bien en todas las circunstancias!). Estas demandas emocionales inducen una fuerte carga mental en el desempeño del trabajo.

Ciertas situaciones pueden volverse penosas o generar sufrimiento, por ejemplo:

- Las relaciones pueden volverse tensas con algunos clientes cuando los tiempos de espera son demasiado largos,
- Las situaciones de violencia externa pueden aparecer en diferentes formas: descortesía, comentarios despectivos que pueden ser discretos, repetidos, agotadores ...
- Otras formas de violencia pueden resultar brutales y traumáticas (hurto, asalto, atraco, etc.).



EFFECTOS SOBRE LA PERSONA

En pocos meses pueden aparecer patologías como depresión, agotamiento laboral, enfermedades cardiovasculares, problemas musculo esqueléticos...



COGNITIVOS

- ▶ Restricción de la percepción.
- ▶ Dificultades de: memoria, concentración, creatividad y/o de la toma de decisiones.

EMOCIONALES

- ▶ Sentimientos de ansiedad.
- ▶ Depresión.
- ▶ Alienación.
- ▶ Apatía.

FISIOLÓGICOS

- ▶ Reacciones neuroendocrinas.
- ▶ Problemas de estómago, dolor en el pecho.
- ▶ Tensión en los músculos.
- ▶ Dolor de cabeza.
- ▶ Sudar más, mareos, falta de aire, etc.

CONDUCTUALES

- ▶ No tener ganas de hablar o tener compañía.
- ▶ Sentirse agobiado, infeliz.
- ▶ No poder dormir bien.
- ▶ Explosiones de violencia.
- ▶ Asunción de riesgos innecesarios.
- ▶ Comer compulsivamente.
- ▶ Abusar del alcohol, tabaco, café, etc.



ENFOQUE DE PREVENCIÓN

La prevención de riesgos psicosociales se basa en los mismos principios y procesos que otros riesgos laborales.

Algunos ejemplos de posibles mejoras

- Informar a los empleados lo antes posible de su horario o de un cambio en el mismo.
- Evaluar periódicamente la carga de trabajo de cada persona y revisar, si es necesario, la distribución de tareas.
- Proporcionar recursos humanos y materiales, así como plazos suficientes para la realización del trabajo.
- Asegurar conocimientos del funcionamiento del equipo (caja registradora, sistema de alarma, etc.).
- Asegurar una presencia mínima de dos personas cuando cierre la tienda.
- Dar instrucciones para no resistir y mantener la calma en caso de agresión y capacitar a los empleados sobre qué hacer en caso de descortesía, robo, etc.
- Fomentar el trabajo en equipo y la ayuda mutua.
- Promover el diálogo tanto con la jerarquía como con los distintos departamentos.
- Visibilizar las perspectivas de carrera y desarrollo profesional en la empresa.
- Desarrollar formación e información para los empleados.

¿Cómo manejar las emociones de forma inteligente?



Salud laboral. Menos estrés.

¿Cómo reducir el estrés laboral?

Reir y jugar



Ejercitate frecuentemente.



Comer saludablemente 5 veces al día.

Exigir una carga de trabajo razonable.



Dormir entre 7 y 8 horas diarias.

Tener horarios razonables.



Utilizar técnicas de relajación como la respiración profunda.

Buscar ayuda cuando se necesite.



Mantener comunicación con tu familia y amigos.

Conocer muy bien nuestras responsabilidades.



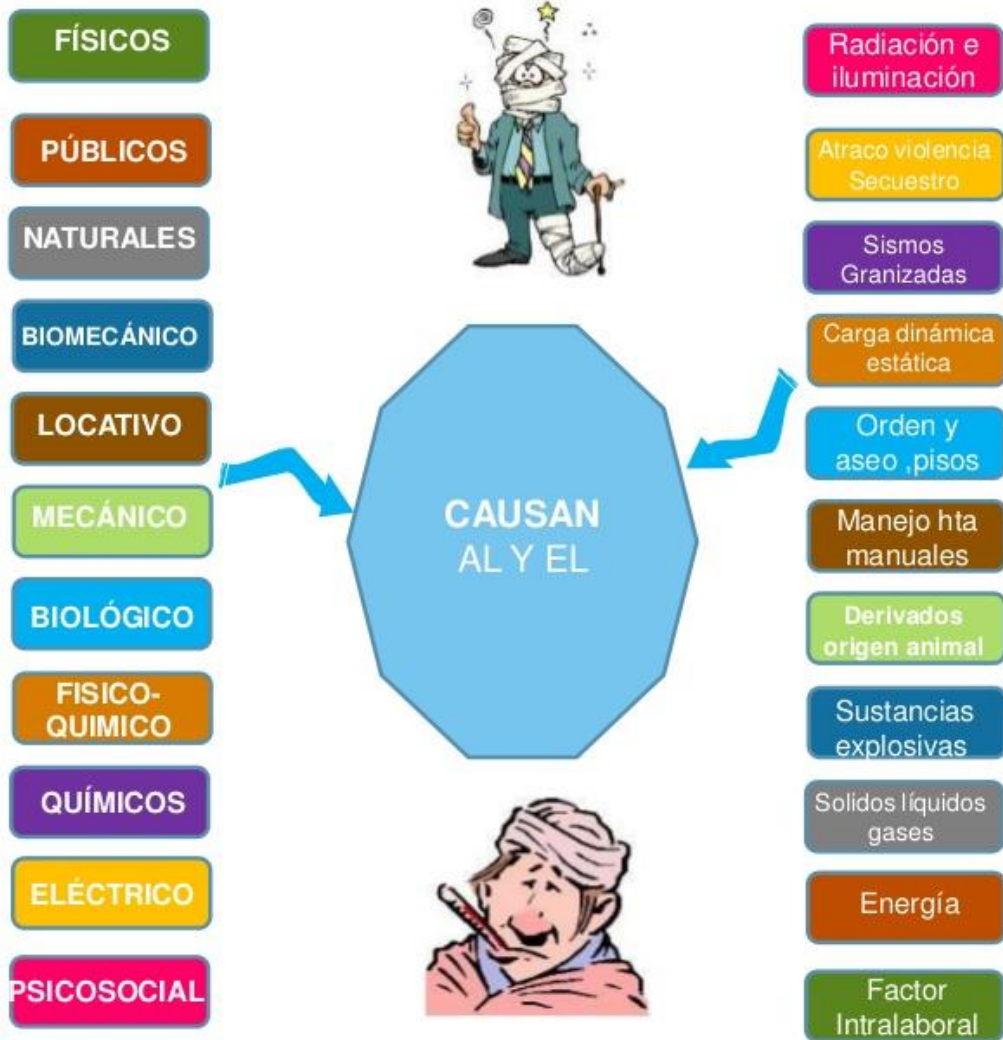
Realizar actividades dentro de la empresa para socializar.



¿CUÁLES SON NUESTROS RIESGOS?



¿CUALES SON NUESTROS RIESGOS?



“ LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS ”

Medidas preventivas y de seguridad para el ingreso a nuestras instalaciones



Indispensable uso de cubrebocas



Aplicar gel antibacterial



Pasar filtro de medición de temperatura



Mantener la distancia con otras personas

**Te cuidas tú, nos cuidamos todos
Juntos somos más**

PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL TRABAJO

Entorno laboral limpio y seguro *para alejar al COVID-19*



Lava las manos **frecuentemente** con agua y jabón o soluciones de alcohol gel al 70%.



No saludar de mano ni con beso, para evitar el contacto cercano. Hay otras formas de saludar.



Al estornudar o toser, **cubre tu nariz y boca con el ángulo interno de tu brazo o con un pañuelo.**



Mantén limpio tu espacio de trabajo y objetos de uso común, así como baños.



No escupas. Si necesitas hacerlo usa un pañuelo desechable.



No te toques la nariz, boca y ojos con las manos sucias.



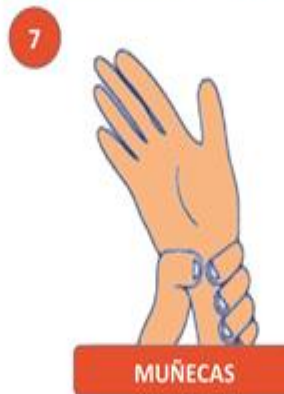
Usa cubreboca, principalmente si tienes una enfermedad respiratoria

Te cuidas tú, nos cuidamos todos

Juntos hacemos más

FORMA CORRECTA DE LAVARSE LAS MANOS

Usa agua y jabón



Un buen procedimiento de lavado de manos tiene una duración de al menos 20 segundos

Te cuidas tú, nos cuidamos todos.
Juntos hacemos más.

BIBLIOGRAFÍA

- Martínez. (2019). Los factores psicosociales en las empresas comerciales grandes y pequeñas. En A. LÁZARO MARTÍNEZ. México DF: Norma Ediciones.
- William. (2017). El desempeño laboral en el comercio local – 2ª edición. En W. G.. Mexico DF: Norman Ediciones.
- Agren & Romelsjo. (2019). “Mortalidad y enfermedades relacionadas con el alcohol en Suecia durante 1971-80 en relación con la ocupación, el estado civil y la ciudadanía en 1970” vol. 20, n o 3. En G. y. Agren. New York: Scandinavian Journal of Social Medicine .
- Baker, Schanall & Landsbergis. (2018). “Investigación epidemiológica sobre la asociación entre estrés ocupacional y enfermedad cardiovascular”, en S. Araki. En D. S. Baker. Nueva York: Elsevier Science.
- Baquerre. (2018). El trabajo excesivo es igual a enfermedad laboral. En V. Baquerre, *Enfermedades laborales*. Barcelona: Graó.
- Carriò. (2020). Como trabajar en un entorno agradable y sin estrés. En F. Carrió. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Carrión. (2019). Como evitar los riesgos psicosociales en el trabajo. En M. Carrión. Buenos Aires: Eliaska Ediciones.
- Chiang, et al. (2017). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En M. V. Chiang. Madrid: R.B. servicios editoriales S.L.
- codigodetrabajo. (2018). Art. 156. En C. L. Ecuador, *Riesgos en el trabajo*. Quito: La Jurídica.
- Cooper & Williams. (2019). Creación de organizaciones de trabajo saludables . En C. y. Cooper. Chichester: Wiley Ediciones.
- Cuevas. (2018). Las buenas condiciones psicosociales mejoran el desempeño laboral. En R. Cuevas. México DF: McGrawHill Ediciones.
- Goleman. (2018). "El estrés y la falta: una perspectiva intercultural," Investigación de Personal y Gestión de Recursos Humanos , suplemento n o 1,. En D. Goleman. Nueva York: Bantam Books.

- Gutiérrez. (2017). Buenas Prácticas sobre factores y riesgos psicosociales. En O. Gutiérrez, *Factores y riesgos psicosociales*. Barcelona: El Escorial, Ediciones.
- Hanisch & Hulin. (2018). 'Actitudes generales y retraining organizacional: una evaluación de un modelo causal', *Journal of Vocational Behavior*, vol. 39, no 1,. En K. H. Hanisch, *Dinámica de grupo*. New York: Norman Ediciones.
- Hernández. (2018). El rendimiento laboral: ¿Qué buscan las empresas? En G. Hernández. Mexico DF: Grahan Editions.
- Hwang. (2019). 'Comprender el comportamiento de la información y la relación con el desempeño laboral', *Comunicaciones de la Asociación de Sistemas de Información*, vol. 27, . En Y. Hwang. Oslo: arper Business.
- Izquierdo. (2018). Los factores psicosociales en el siglo XXI. En M. Izquierdo. Madrid: Narcea.
- Kahya. (2019). 'Los efectos de las características y las condiciones laborales en el desempeño laboral', *Revista Internacional de Ergonomía Industrial*, vol. 37, No 6. En E. Kahya, *Los factores y riesgos psicosociales*. México DF: McGraw-Hill.
- Kirby. (2017). El estrés y su incidencia en la salud . En E.Kirby. Vancouver: Prentice Hall.
- Kofoed., Friedman, & Peck. (2017). "Alcoholismo y abuso de drogas en pacientes con TEPT". vol. 64, n. ° 2. En L. F. Kofoed. Mexico D.F.: Psychiatric Quarterly.
- Lana. (2018). "Interacción entre el alcohol y el estrés: una actualización de la investigación en humanos", *Investigación clínica y experimental sobre el alcoholismo*, vol. 15, n o 3. En P. Lana. Los Angeles: En Revista Científica Visión de Futuro. .
- Lobo. (2020). La Prevención de Riesgos Laborales en el Comercio. En M. Á. Lobo Delgado. Barcelona: Gabinete de Asistencia Técnica al Comercio.
- Lovny. (2019). El desempeño laboral en el sector comercial. En P. Lovny, *Riesgos psicosociales en la empresa comercial*. Buenos Aires: Kapeluz Ediciones.
- Marbela. (2019). El entorno de trabajo psicosocial. En L. Marbela. Lyon: Challine Ediciones.

- Marcial. (2019). El estrés en el trabajo. En A. Marcial. Buenos Aires: Granica.
- Marcial. (2020). El desempeño laboral en equipo”. En R. Marcial. Barcelona: Grijalbo.
- Maritquezo. (2018). El entorno psicosocial y el empleado. En L. Maritquezo. Madrid: Díaz de Santos.
- Mastroniani. (2019). Trabajar sin estrés. En R. Mastroniani. Buenos Aires: Kapeluz Ediciones.
- Medina & Pinedo. (2019). El entorno laboral y los factores psicosociales. En A. & Medina. Santiago de Chile: Pontificia Universidad de Chile. .
- Miyicrea. (24 de 09 de 2019). *Riesgos psicosociales en la empresa: ¿cómo prevenirlos?* Obtenido de <https://www.creerentreprise.fr/risques-psychosociaux-en-entreprise/>
- Morton. (2019). La práctica de un comercio sin estrés. En D. Morton, *Riesgos psicosociales*. Toronto: Mc.Carthy Ediciones.
- Nehlig & Debry. (2017). "La cafeína y la actividad deportiva: una revisión", *Revista Internacional de Medicina Deportiva*, vol. 15, no 5 . En A. y. Nehlig, *La Gestión Directiva*. Mexico DF: McGraw-Hill.
- Partinen. (2018). 994: "Trastornos del sueño y estrés", vol. 38, suplemento n o 1,. En M. Partinen. Montreal: Journal of Psychosomatic Research.
- Petratis. (2019). “Revisión de las teorías sobre el consumo de sustancias en los adolescentes: organizando las piezas del rompecabezas”, n o 1. En J. Petratis. Chicago: Psychological Bulletin, vol. 117,.
- Prado. (2018). Cómo mejorar el rendimiento de trabajo en la era de la conexión. En M. PRADO GARCÍA. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares. Servicio de Publicaciones.
- Rivera. (2018). Estrés en el sector minorista comercial. En Rivera, *Riesgos psicosociales*. México DF: McGrawling Ediciones.
- Rosen. (2017). 'Occupational stressors and job performance: an updated review and recommended'. En: Perrewe, PL, Ganster, DC (eds.), 'Investigación en estrés y bienestar ocupacional: Nuevos desarrollos en enfoques teóricos y conceptuales

- del estrés laboral', Bingley, Em. En C. Rosen. Montreal: New England Journal of Medicine.
- Rotundo & Rotman. (2019). Definición y medición del desempeño laboral a nivel individual: una revisión e integración', *Journal of Applied Psychology*, vol. 90, No 5,. En M. R. Rotundo. Mexico DF: Centro hispanoamericano de psicología.
- Saxton. (2019). “Antecedentes y consecuencias del agotamiento emocional en el centro de servicio de reservaciones de aerolíneas”, *Relaciones Humanas*, vol. 44,. En M. Saxton. Nueva York: McGraw-Hill.
- Spurgeon & Harrington. (2019). “Rendimiento laboral y salud de los médicos de hospital junior. Una revisión de la literatura ”, *Trabajo y estrés*, vol. 3, no 2. En A. y. Spurgeon. México DF: McGrawHill.
- Sutton. (2019). “La relación entre las expectativas de los recién llegados sobre los factores estresantes del trabajo y la adaptación al nuevo trabajo”, vol. 5. En C. Sutton. México DF: Work Stress.
- Swanson, Lee & Hopp. (2017). Swanson, JA, Lee, JW y Hopp, JW, 1994: "Cafeína y nicotina: una revisión de su uso conjunto y posibles efectos de interacción en la abstinencia del tabaco", *Conductas adictivas*, vol. 19. En J. L. Swanson. New York: Norman Ediciones.
- Tinoco. (2019). Ataque de estrés en el trabajo. En C. Tinoco, *Trastornos en la oficina*. Madrid: Librería Pedagógica.
- Tommese. (2018). 995: "Efectos agudos de la abstinencia del tabaquismo: una revisión de la literatura", *Aviación, Medicina espacial y ambiental*, vol. 66. En T. Tommese. Lyon: La Découverte.
- Trechera. (2019). Los peligros psicosociales reducen el desempeño laboral. En L. TRECHERA. Vizcaya: Editorial Desclée de Brouwer.
- Velasteguí. (2019). Riesgos psicosociales en la empresa. En R. Velasteguí. Buenos Aires: Kapeluz Ediciones.

ANEXOS

Quevedo, 27 de mayo del 2021

Señor

Ingeniero.

Roque Vivas Moreira

Decano de la Unidad de Posgrado

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

En su despacho.

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito certificar que la Ingeniera **LUDYS GEOMARA ROJAS PÁRRAGA**, posgradista de la Maestría en Administración de Empresas, una vez revisado su trabajo de investigación titulado **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, me es grato informar que se realizó la respectiva revisión por medio de la herramienta URKUND la cual arrojó un porcentaje del 2 por ciento, como se detalla a continuación:

| Lista de fuentes | Bloques |
|---|-------------------------------------|
| B2.612_20201_Hito 3. Desarrollo del Proyecto_14722161.txt | <input checked="" type="checkbox"/> |
| INFORME RAUL CORTEZ.docx | <input checked="" type="checkbox"/> |
| LESUIE+CRUZ+teoria+y+metodologia.docx | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c53f55ea1b9393b5d0b5473849c498466d9e49c3.docx | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TESIS DIANA 12_01_2021 FORMATO FINAL.docx | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PEREZ_CEPQ.pdf | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tesis Factores de riesgo Psicosocial 2018-UNI Actualizado 24ENE.pdf | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 18627-Pérez Quispe, César Ernesto.pdf | <input checked="" type="checkbox"/> |

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR VICENTE
PASTRANO
QUINTANA**

Lcdo. Edgar Pastrano Quintana.MSc.

DIRECTOR DE TESIS

**ANEXO N° 2. FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA LAS ENCUESTAS A
LOS TRABAJADORES**



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU
IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR
COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020”. PLAN
DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

FORMULARIO DE PREGUNTAS

1.- Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

2.- ¿Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

3.- ¿Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

4.- ¿Cómo calificaría el estrés en su actividad laboral?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

5.- ¿Cómo considera el trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

6.- ¿Cómo considera el trato por parte del cliente a la atención que se le brinda?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

7.- ¿Cómo considera su rendimiento laboral ante los factores psicosociales que usted enfrenta?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

8.- ¿Cómo considera usted la forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral en otras empresas?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

9.- ¿Cómo considera usted la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

10.- ¿Cómo calificaría usted la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

EXCELENTE MUY BUENO REGULAR MALO

4.1 INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL NIVEL DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ

1.- Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná

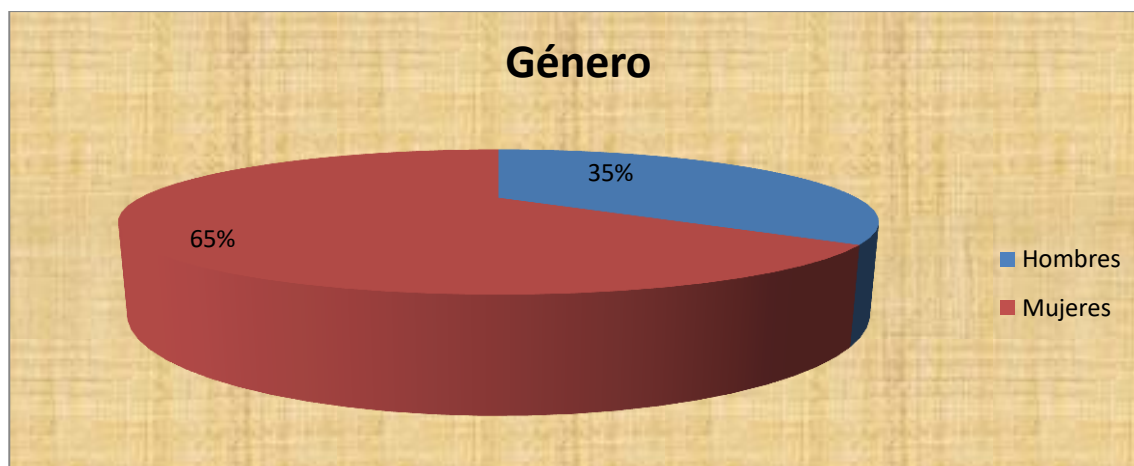
Cuadro N° 2. Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------|-------------|------------|
| Hombres | 127 | 35 % |
| Mujeres | 238 | 65 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 1. Género de quienes laboran en el sector comercial del cantón La Maná



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis.- En la presente encuesta, se determinó que el 65% conforman el género femenino y el 35% es del género masculino.

Interpretación.- Se determina que la mayoría de las personas que laboran en el sector comercial del cantón La Maná, son mujeres y por lo tanto, son más expuestas a los factores psicosociales como el estrés, maltratos laborales, maltratos de clientes, entre otros factores.

2.- ¿Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo?

Cuadro N° 2. Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 55 | 15 % |
| Muy bueno | 135 | 37 % |
| Regular | 132 | 36 % |
| Malo | 43 | 12 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 2. Cómo considera la actividad que realiza en su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta, el 37% considera como excelente la actividad que realiza en su lugar de trabajo, el 36% que es regular, el 15% que es excelente y el 12% que es malo.

Interpretación. - Las personas encuestadas manifestaron que la actividad que realizan en el lugar de trabajo es muy bueno y regular, lo que indica que se deben tomar medidas para que la situación no empeore, ya que quien trabaja y es dominado por factores psicosociales como el estrés, puede fallar en dichas actividades laborales.

3.- ¿Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral?

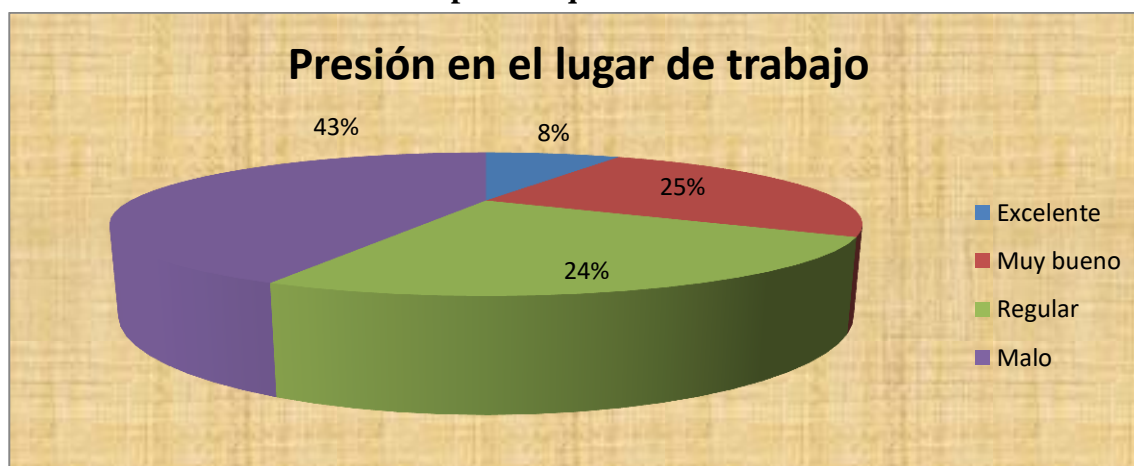
Cuadro N° 3. Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 29 | 8 % |
| Muy bueno | 92 | 25 % |
| Regular | 87 | 24 % |
| Malo | 157 | 43 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 3. Cómo considera la presión que recibe en su actividad laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta se determinó que el 43% manifiesta que considera mala la presión que recibe en su actividad laboral, el 25% que es muy buena, el 24% que es regular y el 8% que es excelente.

Interpretación. - De acuerdo a estos resultados, casi la mitad de los encuestados considera que el estrés que sufre en su lugar de trabajo es malo y por lo tanto, afecta su salud. Por tal motivo, es necesario aplicar estrategias y procedimientos para mejorar el estilo de vida de los empleados del sector comercial en el cantón La Maná.

4.2 ENCUESTA SOBRE EL TIPO DE IMPACTO QUE PRODUCEN LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ

4.- ¿Cómo calificaría el estrés en su actividad laboral?

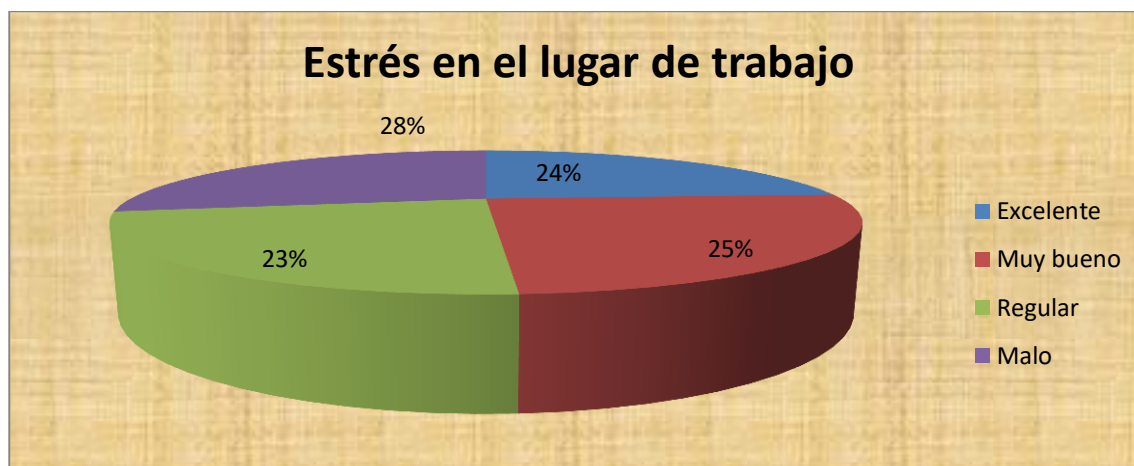
Cuadro N° 4. Calificación del estrés en su actividad laboral

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 87 | 24 % |
| Muy bueno | 92 | 25 % |
| Regular | 85 | 23 % |
| Malo | 101 | 28 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 4. Calificación del estrés en su actividad laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta, se determinó que el 28% calificó como malo el estrés en su actividad laboral, el 25% que es muy bueno, el 24% que es excelente y el 23% que es regular.

Interpretación. - El estrés es un factor psicosocial que dependiendo de su intensidad afecta la salud de los empleados, llegando algunas veces a causar daños irreversibles, por tal motivo, es necesario combatirlo en beneficio de las personas que laboran expuestos a este fenómeno social.

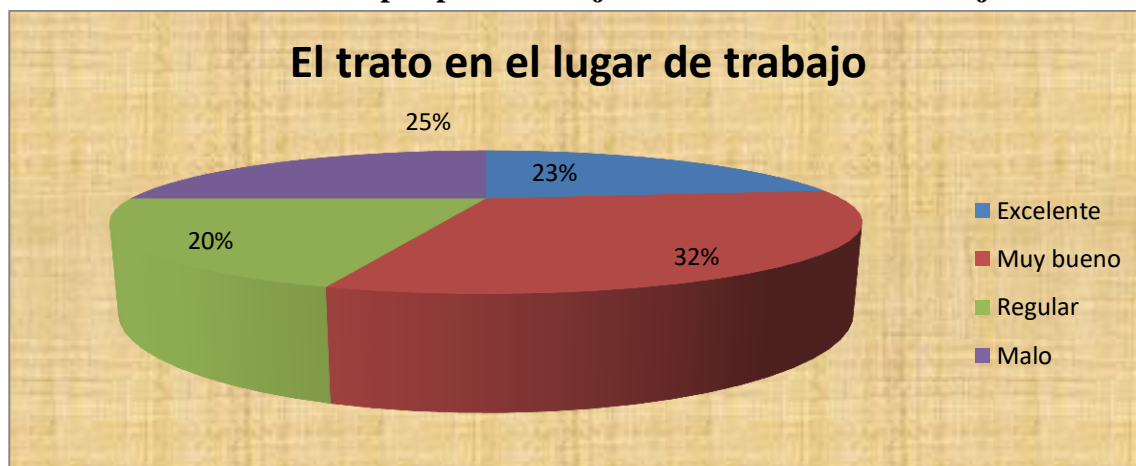
5.- ¿Cómo considera el trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo?

Cuadro N° 5. Trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 85 | 23 % |
| Muy bueno | 115 | 32 % |
| Regular | 72 | 20 % |
| Malo | 93 | 25 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Gráfico N° 5. Trato laboral por parte de su jefe en su actividad de trabajo



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta, el 32% manifiesta que considera el trato laboral por parte de su jefe como muy bueno, el 25% como malo, el 23% como excelente y el 20% como regular.

Interpretación. - Es muy importante realizar en todo puesto de trabajo, el trato que el jefe del lugar brinda a sus empleados, ya que un mal trato provoca que los factores de riesgos psicosociales se conviertan en un problema muy grave en perjuicio de las personas que laboren en dicho lugar.

6.- ¿Cómo considera el trato por parte del cliente a la atención que se le brinda?

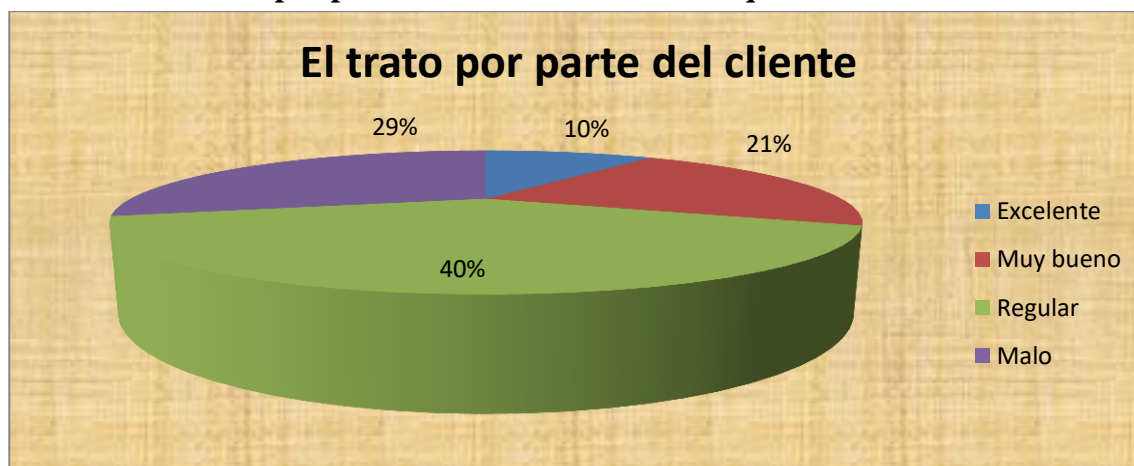
Cuadro N° 6. Trato por parte del cliente a la atención que se le brinda

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 37 | 10 % |
| Muy bueno | 78 | 21 % |
| Regular | 143 | 40% |
| Malo | 107 | 29 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 6. Trato por parte del cliente a la atención que se le brinda



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - Al realizar esta encuesta, se determinó que el 40% manifiesta que el trato por parte del cliente a la atención que se le brinda es regular, el 29% que es malo, el 21% que es muy bueno y el 10% que es excelente.

Interpretación. - Se determina entonces, que un buen trato dado por el jefe de una empresa, genera mejores resultados y el empleado se esfuerza por dar más de sí. Sin embargo, si el trato no es el indicado, los factores de riesgo psicosociales son evidentes

en un futuro muy cercano, cuyas consecuencias las sufren los empleados, provocando resultados negativos para la empresa.

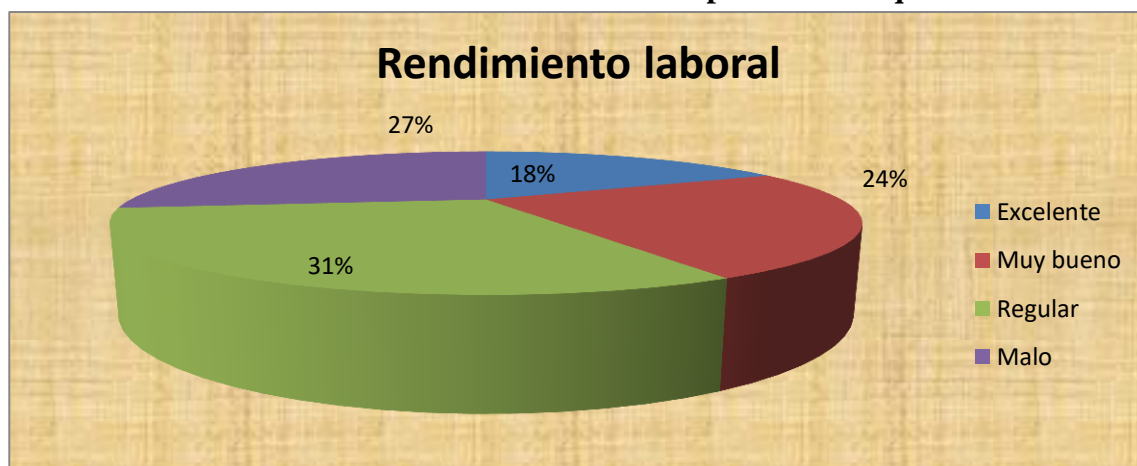
7.- ¿Cómo considera su rendimiento laboral ante los factores psicosociales que usted enfrenta?

Cuadro N° 7. Rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 67 | 18 % |
| Muy bueno | 88 | 24 % |
| Regular | 112 | 31% |
| Malo | 98 | 27 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Gráfico N° 7. Rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - Mediante esta encuesta, el 31% indicó que considera su rendimiento laboral ante los factores psicosociales que enfrenta como regular, el 27% que malo, el 24% que muy bueno y el 18% que es excelente.

Interpretación. - En los resultados se establece que un buen rendimiento laboral es producto de un buen trato y afectividad con el entorno que rodea al empleado. Esto

significa que toda empresa progresa cuando sus empleados son precautelados frente a los factores de riesgos psicosociales que pudieran presentarse.

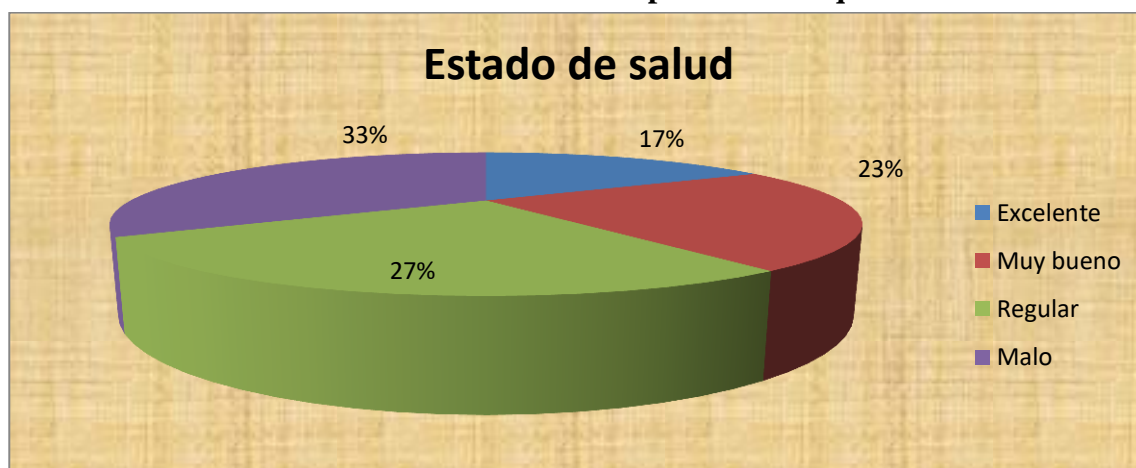
8.- ¿Cómo considera el estado de su salud ante los factores psicosociales que usted enfrenta?

Cuadro N° 8. Estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 62 | 17 % |
| Muy bueno | 85 | 23 % |
| Regular | 96 | 27% |
| Malo | 122 | 33 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Gráfico N° 8. Estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - La presente encuesta refleja que el 33% expresa que su estado de salud ante los factores psicosociales que enfrenta es malo, el 27% que es regular, el 23% que es muy bueno y el 17% que es excelente.

Interpretación. - Algo muy importante que todo jefe de empresa debe tener en cuenta, es el estado de salud de sus empleados, ya que un empleado sano dará mejores resultados que beneficie a todos. Sin embargo, los factores de riesgo psicosociales que

amenazan a los empleados en el sector comercial, ocasionan daños en salud y pérdidas económicas potenciales.

8.- ¿Cómo considera usted la forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral en otras empresas?

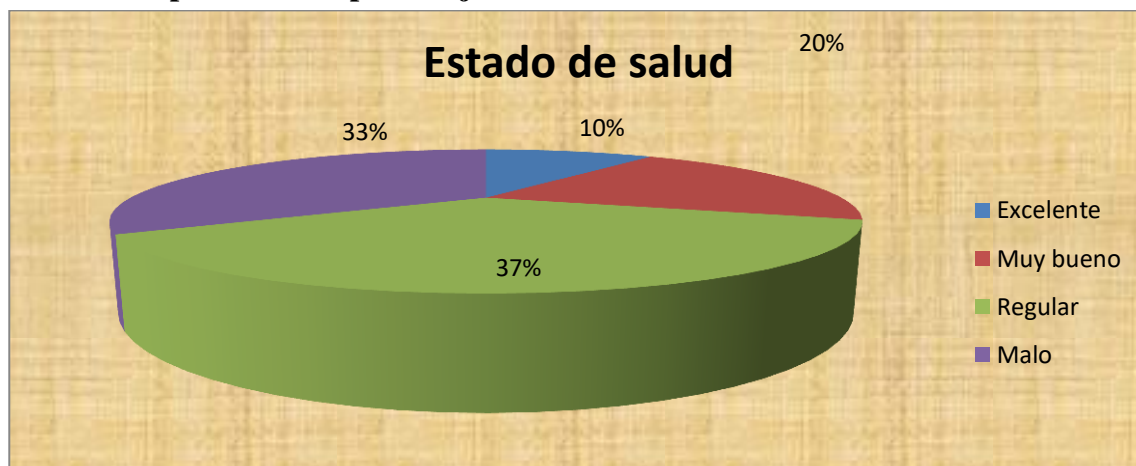
Cuadro N° 8. Forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 35 | 10 % |
| Muy bueno | 73 | 20 % |
| Regular | 135 | 37% |
| Malo | 122 | 33 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Gráfico N° 8. Forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales

Elaboración: Autora

Análisis. - En el desarrollo de esta encuesta, el 37% manifestó que la forma en que se aplican los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral en otras empresas es regular, el 33% que es malo, el 20% que es muy bueno y el 10% que es excelente.

Interpretación. - Este resultado, indica que faltan mejorar los procedimientos para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral, por lo cual, es necesario que se apliquen estrategias en beneficio de este sector comercial.

4.3 ESTRATEGIAS QUE PERMITIRÁN DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2020

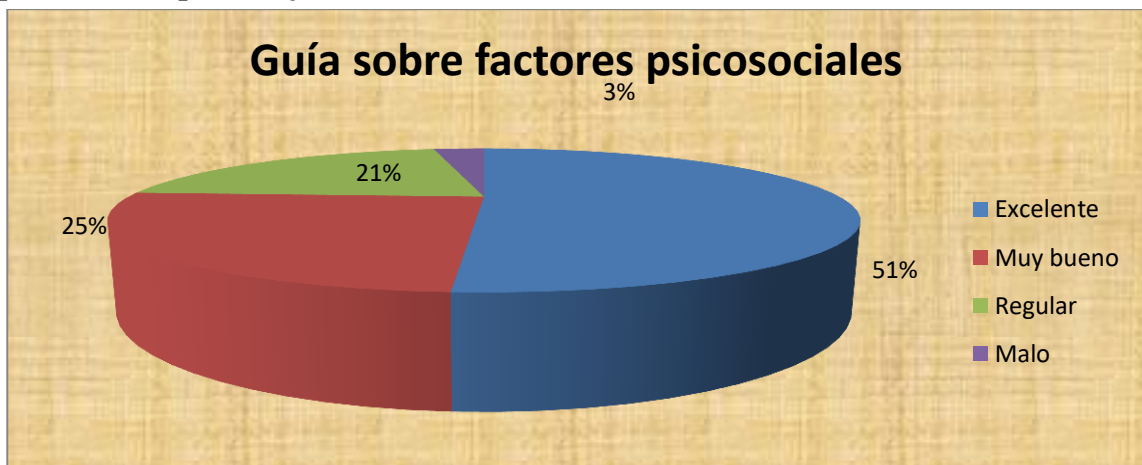
9.- ¿Cómo considera usted la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

Cuadro N° 9. Proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 187 | 51 % |
| Muy bueno | 92 | 25 % |
| Regular | 75 | 21% |
| Malo | 11 | 3 % |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Gráfico N° 9. Proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - Al final del desarrollo de esta encuesta, dio como resultado que, el 51% considera la idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales

para mejorar el rendimiento laboral como excelente, el 25% que muy bueno, el 21% como regular y el 3% como malo.

Interpretación. - La idea de proponer una guía para afrontar o mejorar los factores psicosociales para mejorar el rendimiento laboral debe ser considerada lo más pronto.

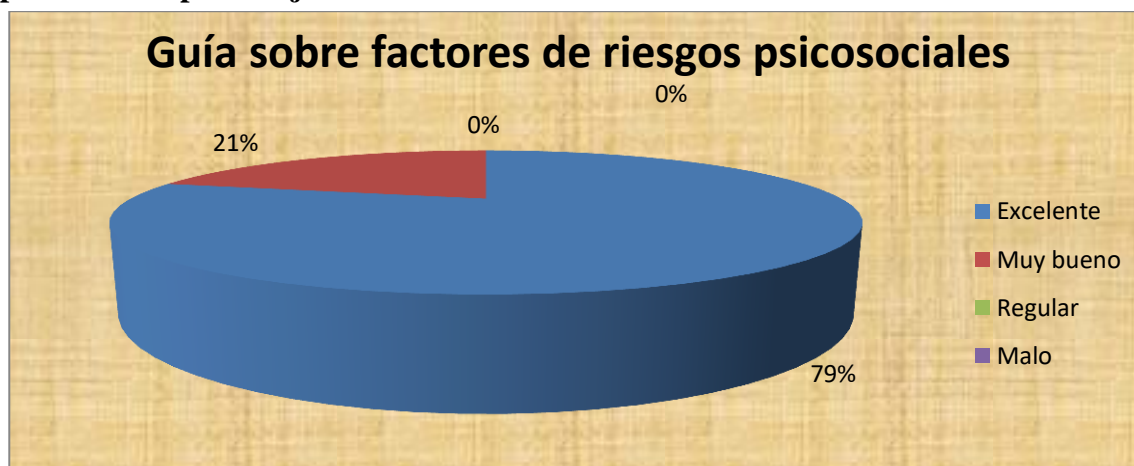
10.- ¿Cómo calificaría usted la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral?

Cuadro N° 10. Publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| Excelente | 289 | 79 % |
| Muy bueno | 76 | 21 % |
| Regular | 0 | 0% |
| Malo | 0 | 0% |
| Total | 365 | 100 % |

Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Gráfico N° 10. Publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Locales Comerciales
Elaboración: Autora

Análisis. - En esta encuesta final, el 79% manifestó que califican la publicación de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral como excelente y el 21% como muy bueno.

Interpretación. - El desarrollo de una guía para afrontar los factores de riesgos psicosociales para mejorar el rendimiento laboral, se presenta como una estrategia adecuada para el problema que sufren los empleados que laboran en el sector comercial del cantón La Maná, por lo cual es indicada la propuesta que se presente en este proyecto investigativo.