



Universidad Estatal de Milagro – UNEMI

Autores:

ANA ISABEL ALCIVAR ZAMBRANO

SALINAS HURTADO GABRIEL ALAIN

**TEMA: Factores psicosociales y bienestar laboral
en trabajadores con turnos rotativos en QC
Terminales Ecuador S.A.: diagnóstico y propuesta
de estrategias de gestión del talento humano.**

Milagro 2026



UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

FACULTAD DE POSGRADOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN

DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON MENCIÓN EN

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

TEMA: Factores psicosociales y bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A.: diagnóstico y propuesta de estrategias de gestión del talento humano.

Autores:

ANA ISABEL ALCIVAR ZAMBRANO

SALINAS HURTADO GABRIEL ALAIN

Coordinador: Ps. Carlos Rolando Naranjo Cabrera, Mgs.

MILAGRO 2026



DERECHOS DEL AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Nosotros, **Alcivar Zambrano Ana Isabel** y **Salinas Hurtado Gabriel Alain** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de este ensayo académico, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedemos los derechos de Autor, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Gestión del Talento Humano con mención en Desarrollo Organizacional, como aporte a la Línea de Investigación: Desarrollo Local y Empresarial de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Ensayo académico en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, abril del 2026.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANA ISABEL ALCIVAR
ZAMBRANO**



Firmado electrónicamente por:
**GABRIEL ALAIN
SALINAS HURTADO**
Validar únicamente con FirmaEC

Alcivar Zambrano Ana Isabel

ced. Identidad 0930169032

Salinas Hurtado Gabriel Alain

ced. Identidad 0923656672



APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Carlos Rolando Naranjo Cabrera, en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Alcivar Zambrano Ana Isabel** y **Salinas Hurtado Gabriel Alain** cuyo tema es **Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos en un terminal portuario**, que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Productivo, previo a la obtención del Grado Magister en Gestión del Talento Humano con mención en Desarrollo Organizacional. Trabajo de titulación que aporta al examen complejo con el componente práctico al desarrollo del ensayo académico que es una evaluación a un proyecto áulico desde una base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 19 de octubre de 2025



Ps. Carlos Rolando Naranjo Cabrera, Mgtr.



FACULTAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los dos días del mes de marzo del dos mil veintiseis, siendo las 15:39 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, ING. SALINAS HURTADO GABRIEL ALAIN, a defender el Trabajo de Titulación denominado " **DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL EN TRABAJADORES CON TURNOS ROTATIVOS EN QC TERMINALES ECUADOR S.A** ", ante el Tribunal de Calificación integrado por: Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO, Presidente(a), Mba JOHNSON PLASCENCIO CHRISTIAN DANIEL en calidad de Vocal; y, MENA MUÑOZ DANIEL ANTONIO que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.60
DEFENSA ORAL	38.00
PROMEDIO	94.60
EQUIVALENTE	MUY BUENO

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 15:39 horas.



CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA

Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



CHRISTIAN DANIEL
JOHNSON PLASCENCIO

Mba JOHNSON PLASCENCIO CHRISTIAN DANIEL
VOCAL



DANIEL ANTONIO MENA

MENA MUÑOZ DANIEL ANTONIO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL



GABRIEL ALAIN
SALINAS HURTADO

ING. SALINAS HURTADO GABRIEL ALAIN
MAGISTER



FACULTAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los dos días del mes de marzo del dos mil veintiseis, siendo las 15:39 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, ING. ALCIVAR ZAMBRANO ANA ISABEL, a defender el Trabajo de Titulación denominado " **DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL EN TRABAJADORES CON TURNOS ROTATIVOS EN QC TERMINALES ECUADOR S.A** ", ante el Tribunal de Calificación integrado por: Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO, Presidente(a), Mba JOHNSON PLASCENCIO CHRISTIAN DANIEL en calidad de Vocal; y, MENA MUÑOZ DANIEL ANTONIO que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.60
DEFENSA ORAL	36.70
PROMEDIO	93.30
EQUIVALENTE	MUY BUENO

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 15:39 horas.



CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



CHRISTIAN DANIEL
JOHNSON PLASCENCIO
VOCAL

Mba JOHNSON PLASCENCIO CHRISTIAN DANIEL
VOCAL



DANIEL ANTONIO MENA
MUÑOZ
SECRETARIO DEL TRIBUNAL

MENA MUÑOZ DANIEL ANTONIO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL



ANA ISABEL ALCIVAR
ZAMBRANO
MAGISTER

ING. ALCIVAR ZAMBRANO ANA ISABEL
MAGISTER



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por iluminar mi camino y concederme la fortaleza necesaria para alcanzar este logro.

A mis padres, por ser el cimiento de mi vida, por su amor incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo y la honestidad.

A mi esposo, por su apoyo constante, paciencia y motivación en cada etapa de este camino. Y a mis tres hijas, mi mayor orgullo y fuente de inspiración, quienes dan sentido a cada uno de mis esfuerzos y me impulsan a seguir creciendo

Ana Isabel Alcívar Zambrano

Primero a Dios, por ser mi fuente de fortaleza, sabiduría y esperanza en cada paso de este camino. A mis padres, por su amor incondicional, su ejemplo de esfuerzo y sus palabras de aliento que me impulsaron a seguir adelante. Gracias por enseñarme el valor del trabajo, la fe y la perseverancia, pilares fundamentales para alcanzar este logro dedico este proyecto de maestría a Dios por darme la fuerza suficiente para seguir creciendo en mi vida profesional.

Salinas Hurtado Gabriel Alain



AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme la sabiduría, la fortaleza y las oportunidades necesarias para alcanzar este logro.

A mis padres, por su amor, enseñanzas y constante apoyo a lo largo de mi vida.

A mi esposo, por su comprensión, paciencia y respaldo incondicional en cada una de las metas que me propongo.

Y a mis tres hijas, quienes son mi motor y la mayor inspiración para continuar creciendo profesionalmente y convertirme en un ejemplo de esfuerzo y superación para ellas.

Ana Isabel Alcívar Zambrano

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la sabiduría y la fortaleza necesarias para culminar este trabajo. A mis padres, por su apoyo incondicional, sus consejos y su amor constante. Gracias a ellos he aprendido a perseverar y dar lo mejor de mí en cada etapa de mi vida.

Salinas Hurtado Gabriel Alain



Contenido

Tabla de contenido

Introducción	1
CAPÍTULO I: Marco teórico referencial.....	8
1.1. Antecedentes.....	8
1.1.2. Antecedentes Referenciales	10
1.1.2.2. Riesgo psicosocial	11
1.1.2.3. Condiciones de trabajo	11
1.1.2.4. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	12
1.1.3. Contenido teórico que fundamenta los factores de riesgo psicosociales	14
1.1.4. Bienestar laboral.....	16
1.1.4.1. Malestar psicológico.....	19
1.1.5. Contenido teórico que fundamenta el bienestar laboral	20
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO.....	21
Enfoque, tipo y diseño de la investigación.....	21
Métodos utilizados	22
a) Métodos Teóricos.....	22
b) Métodos Empíricos.....	22
c) Métodos Estadísticos.....	23
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	29
Confiability del Instrumento.....	35
CAPÍTULO IV: PROPUESTA.....	36
Indicadores para medir el bienestar laboral.....	39
CAPÍTULO V: VALIDACIÓN	41



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
Recomendaciones.....	44
1. La empresa cuenta con recursos organizacionales significativos, pero no suficientes para compensar la demanda operativa.....	45
Recomendación:.....	45
2. Existen riesgos emergentes que requieren monitoreo continuo.....	45
Recomendación:.....	45
3. El bienestar laboral percibido se ve afectado por la dinámica de turnos rotativos. 46	
Recomendación:.....	46
4. Los hallazgos justifican la implementación de un programa integral de intervención psicosocial.....	46
Recomendación:.....	46
5. El estudio sienta un precedente para investigaciones futuras y para la mejora continua del bienestar laboral en empresas portuarias.....	47
Recomendación:.....	47



Resumen

El presente estudio analiza los factores psicosociales asociados al bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A., empresa dedicada a la prestación de servicios portuarios. La investigación se desarrolla en el contexto del creciente interés por la salud psicosocial en el trabajo, debido a su impacto en la productividad, el desempeño laboral y la salud física y mental de los trabajadores.

El objetivo general fue analizar los factores psicosociales asociados al bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos de la empresa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 72 trabajadores que laboran bajo modalidad de turnos rotativos.

Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos validados: el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador y el Cuestionario de Bienestar Laboral de Blanch. El análisis incluyó estadística descriptiva mediante frecuencias y porcentajes, así como análisis de asociación entre las variables psicosociales y el bienestar laboral.

Los resultados evidencian que el 86% de los trabajadores presenta riesgo psicosocial bajo, el 11% riesgo medio y el 3% riesgo alto, lo que refleja condiciones laborales relativamente favorables. No obstante, se identificaron dimensiones críticas como carga y ritmo de trabajo, recuperación insuficiente y margen de acción limitado. En particular, la dimensión carga y ritmo de trabajo presenta 39% de riesgo medio, mientras que recuperación registra 31% de riesgo medio y 7% de riesgo alto, lo que evidencia dificultades en los procesos de descanso laboral.

En conclusión, se recomienda implementar estrategias de gestión del talento humano orientadas a mejorar la organización del trabajo, optimizar los turnos rotativos y fortalecer acciones preventivas en salud psicosocial.

Palabras clave: bienestar laboral, riesgo psicosocial, turnos rotativos, trabajadores portuarios, salud ocupacional



Abstract

This study analyzes the psychosocial factors associated with workplace well-being among rotating shift workers at QC Terminales Ecuador S.A., a company dedicated to providing port services. The research is framed within the growing interest in psychosocial health in the workplace due to its direct impact on productivity, job performance, and workers' physical and mental health.

The main objective was to analyze the psychosocial factors associated with workplace well-being among employees working rotating shifts. The study followed a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational design. The population consisted of 72 workers employed under a rotating shift schedule.

Data collection was carried out using two validated instruments: the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire from the Ecuadorian Ministry of Labor and the Blanch Workplace Well-being Questionnaire. Data analysis included descriptive statistics such as frequencies and percentages, as well as an association analysis between psychosocial variables and workplace well-being.

Results show that 86% of workers present a low psychosocial risk level, 11% medium risk, and 3% high risk, indicating relatively favorable psychosocial conditions. However, critical dimensions were identified, including workload and work pace, insufficient recovery time, and limited decision-making autonomy. The findings suggest the need to strengthen organizational strategies to improve work organization, optimize rotating shifts, and promote preventive actions in psychosocial health.

Keywords: labor well-being, psychosocial risk, rotating shifts, port workers, occupational health



Introducción

En el ámbito del sector privado, la gestión de talento humano y los riesgos psicosociales en el trabajo están adquiriendo una importancia creciente, ya que impactan en el bienestar social, económico y personal de los empleados. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2022), la presencia de riesgos psicosociales ha ido en aumento, representando un reto importante tanto para la salud como para la productividad a nivel global. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2023) señala que factores como el estrés laboral, la sobrecarga y la inseguridad en el empleo son las principales causas de enfermedades, lesiones y discapacidad, además de generar elevados costos económicos para las empresas y los sistemas de salud, poniendo en riesgo la sostenibilidad económica y social (Schulte et al., 2024).

Comprender las necesidades de los trabajadores en las empresas privadas es fundamental en un entorno tan cambiante como el de las organizaciones a nivel global. Esto se basa en distintas teorías que analizan las variadas motivaciones, las cuales tienen un impacto positivo en el bienestar de los trabajadores. Las demandas de un entorno social en el que el trabajador debe adaptarse para evitar empeorar las dinámicas de su contexto han llevado a que el concepto de riesgo psicosocial sea percibido de manera más subjetiva, dependiendo de la realidad específica de cada país o ciudad.

La importancia radica en avanzar hacia el desarrollo sin realizar cambios radicales, sino implementando solo las modificaciones necesarias para que las condiciones del empleado se ajusten a las del empleador, beneficiándose ambos y promoviendo el crecimiento desde la perspectiva individual. En este sentido, el objetivo es que la ausencia de riesgos para el trabajador contribuya al fortalecimiento del sistema empresarial en el que se inserta, favoreciendo su desarrollo y bienestar. En primer lugar, la calidad de vida de los empleados está estrechamente vinculada a su bienestar social, influyendo en su motivación, desempeño y compromiso con la organización. Al adoptar políticas y programas que favorezcan un ambiente saludable y equilibrado, las empresas no solo apoyan la salud física y emocional de su personal, sino que además crean un entorno laboral



más eficiente y colaborativo.

El bienestar laboral también juega un papel clave en la retención del talento. Los trabajadores que perciben sentirse apoyados, escuchados, valorizados y respaldados en su bienestar, son aquellos que suelen reflejar mayor sentido de lealtad y compromiso hacia la empresa, lo que disminuye la rotación de personal y los costos que se asocian al reclutar y buscar nuevos trabajadores. La investigación realizada permitirá analizar los factores de riesgo presentes en los trabajadores de turnos rotativos de la empresa portuaria, la misma que conllevará a proponer estrategias más efectivas, optimizando los recursos de la organización y promoviendo

beneficios tanto económicos como en la cultura organizacional.

Con relación al planteamiento del problema, en países como Colombia, Argentina, Chile, Uruguay y en la región de Centroamérica, se encontró que la exposición a riesgos psicosociales es bastante frecuente tanto en hombres como en mujeres. En Chile, el 32,6% de las mujeres y el 14,4% de los hombres reportan mayor probabilidad de percibir su salud de manera negativa, mientras que en Centroamérica estos porcentajes son del 22,2% para las mujeres y del 18,4% para los hombres. En contraste, en Colombia, la proporción de trabajadores que reportaron mala salud auto percibida es menor, con un 5,5% en las mujeres y un 4,2% en los hombres. Además, en todos los países, menos del 10% de los trabajadores notificaron haber sufrido lesiones laborales (Merino et al, 2017).

A nivel Ecuador, en Quito, Morillo et al. (2024) reportan que el 57% de los empleados enfrenta una carga laboral elevada, con poco control sobre sus tareas, liderazgo deficiente y falta de respaldo institucional; estos factores contribuyen al 43% del riesgo de experimentar estrés, ansiedad y enfermedades relacionadas. En Guayaquil, se observa que el 12% de los trabajadores están expuestos a factores psicosociales de alta intensidad, principalmente vinculados a demandas cognitivas y a la inseguridad laboral, lo cual aumenta las probabilidades de presentar mala salud autopercibida (Gómez-García et al., 2020).

La realidad del sector portuario ecuatoriano, particularmente en los terminales de Guayaquil y Esmeraldas, evidencia la necesidad de equilibrar las demandas operativas con las condiciones de



salud, seguridad y bienestar del personal. De acuerdo con la OIT (2022), “los trabajadores con horarios irregulares o rotativos presentan mayores riesgos de estrés, fatiga y desequilibrio entre la vida laboral y personal”. En este sentido, el presente ensayo propone analizar las estrategias de gestión del talento humano que favorecen el bienestar laboral en este contexto, combinando fundamentos teóricos con ejemplos empíricos nacionales.

En relación con la problemática identificada en QC Terminales Ecuador S.A, se observa que en los registros de fichas ocupacionales existe un alto porcentaje de trabajadores que presentan diversas sintomatologías, como dolores en el cuello, la espalda, las articulaciones y gastritis. Como resultado, estos empleados solicitan numerosos permisos por motivos de salud debido a citas médicas recurrentes, exámenes, tratamientos y diagnósticos relacionados con enfermedades.

Además, diariamente varios trabajadores faltan o no asisten a sus labores, hay factores inadecuados que afectan las condiciones laborales, lo que provoca molestias en el ritmo de trabajo, conflictos de naturaleza profesional o ética, y relaciones interpersonales negativas con los compañeros. Sin duda, estos elementos representan riesgos psicosociales para los trabajadores. La persistencia de estos riesgos psicosociales hace necesario proponer mejoras de un modelo integral de gestión del talento humano que promueva la salud psicosocial, la equidad en los turnos y el reconocimiento laboral de los trabajadores.

Árbol de problemas

Problema central

Presencia de factores de riesgo psicosocial que afectan el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A.

Causas (raíces)

- Alta carga y ritmo de trabajo
- Turnos rotativos prolongados
- Limitado margen de acción y control



Condiciones laborales

- Recuperación insuficiente entre jornadas
- Condiciones físicas del trabajo exigentes
- Demandas operativas del sector portuario

Factores organizacionales

- Necesidad de optimización del liderazgo
- Procesos de comunicación laboral mejorables
- Presencia de factores emergentes como acoso laboral o doble presencia laboral-familiar

Efectos (consecuencias)

En el trabajador

- Fatiga física y mental
- Estrés laboral
- Disminución del bienestar psicológico
- Problemas de salud física

En la organización

- Reducción del rendimiento laboral
- Incremento del ausentismo
- Disminución de la satisfacción laboral
- Riesgo de rotación del personal

La formulación del problema es la siguiente: ¿Cuáles son los factores psicosociales asociados al bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A.?



En esta investigación se plantea como objetivo general Analizar los factores psicosociales asociados al bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A., siendo sus objetivos específicos: **1.** Describir los fundamentos teóricos relacionados a los factores psicosociales y bienestar laboral del personal operativo y administrativo del terminal portuario **(se cumplirá en el marco teórico)** **2.** Analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A **(mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial elaborado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador (2018) (Guía para la aplicación del cuestionario de prevención de riesgo psicosocial).** **3.** Caracterizar los niveles de bienestar social percibidos por los trabajadores **(se cumplirá con el cuestionario de bienestar laboral general en la versión española de Blanch J. M., Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010).** **4.** Proponer mejoras en las estrategias de gestión del talento humano que promueva la salud psicosocial, la equidad en los turnos y el reconocimiento laboral de los trabajadores.

Concerniente a la justificación de impacto, el bienestar laboral en el ámbito empresarial no solo afecta la vida de los empleados en su lugar de trabajo, sino que también tiene repercusiones en su vida personal y en su bienestar general, de acuerdo a Chapa Sosa et al. (2023). En este sentido, la investigación ayuda a impulsar prácticas empresariales más humanas y sostenibles, que contribuyan a elevar la calidad de vida de los empleados y sus familias. Asimismo, puede tener un impacto positivo en la sociedad al promover una visión del trabajo más saludable y equilibrada.

Se considera viable esta investigación, por lo que se centra en una compañía que ofrece servicios portuarios con turnos rotativos y que opera en un sector muy competitivo y en constante cambio, aspectos como la rotación de los trabajadores, estrés laboral, agotamiento, demasiada carga laboral y la importancia de crear un entorno laboral motivador representan desafíos significativos. La identificación oportuna de los factores de riesgo psicosociales que están afectando al bienestar laboral de los trabajadores permitiría focalizar a tiempo en mitigar o reducir



los factores más críticos expuesto en los resultados de la investigación.

Aporte, desde el ámbito académico, esta investigación contribuirá al área de la gestión del bienestar laboral, la cual continúa siendo una prioridad en los estudios sobre gestión organizacional y recursos humanos, con el fin de comprender de manera más clara cómo las distintas estrategias de bienestar (como la salud física, el apoyo emocional, la flexibilidad en el trabajo, los beneficios adicionales, y el desarrollo personal y profesional) influyen en el rendimiento y el compromiso de los trabajadores portuarios. Finalmente, este estudio al enfocarse en una empresa de servicios portuarios con turnos rotativos, implica ser pertinente y oportuno, ya que investiga un campo en continua transformación y que enfrenta desafíos significativos en cuanto a la retención del talento y la salud laboral de sus trabajadores.

Es importante señalar que este estudio constituirá una contribución significativa y valiosa para la realización de futuras investigaciones, así como para que otras empresas con similares rubros y actividades puedan mitigar o reducir a tiempo los niveles de riesgo psicosocial y desarrollar estrategias que promueva la salud psicosocial, la equidad en los turnos y el reconocimiento laboral de los trabajadores.

El proceso de investigación se lleva a cabo siguiendo una estructura establecida, para ello, se presenta primero la introducción, seguido del capítulo 1 que abarca antecedentes tanto nacionales como internacionales provenientes de tesis y artículos de otros autores, además de las teorías relevantes relacionadas con ambas variables de estudio. También se incluyen definiciones de factores psicosociales asociados al bienestar laboral extraídas de diversas fuentes académicas, las cuales sustentan el marco teórico de la investigación. El capítulo 2 se centra en la metodología, detallando el enfoque, tipo y diseño del estudio, así como las técnicas e instrumentos adecuados para recopilar la información necesaria de los participantes seleccionados, es decir, la caracterización de la población para socializar el proyecto y evaluar los riesgos psicosociales en relación con el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A, se aplicará dos instrumentos para la variable factores



psicosociales mediante el **Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial** elaborado por el **Ministerio del Trabajo del Ecuador (2018)** (Guía para la aplicación del cuestionario de prevención de riesgo psicosocial) y para la variable bienestar laboral mediante el cuestionario de bienestar laboral general en la versión española de Blanch J. M., Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010). Posteriormente en el capítulo 3, se realizará el análisis de la información percibida, para la respectiva tabulación y análisis de los datos, lo que permitirá realizar los resultados y discusión, así como formular las conclusiones y recomendaciones correspondientes que conllevará a proponer mejoras en las estrategias de gestión del talento humano que fortalezcan el desempeño y salud laboral de los trabajadores.



CAPÍTULO I: Marco teórico referencial

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes históricos

Los riesgos psicosociales están vinculados al trabajo, seguridad y salud siendo determinados a lo largo de la historia, remontándose al siglo XIX, con la revolución industrial, donde se hizo evidente la necesidad de proteger la salud del empleado para afrontar condiciones duras y peligrosas en el trabajo. Las jornadas eran muy largas, ambientes insalubres y con poca seguridad, el uso de sustancias químicas y biológicas, y maquinarias generando la innovación tecnológica, tampoco existía una protección legal para víctimas de accidentes o enfermedades ocupacionales. La explotación laboral, especialmente infantil y femenina en medios inseguros, produjo luchas y movimientos a favor de crear leyes laborales y establecer la salud ocupacional como un derecho (González-Hernández, 2021; Zapata-Constante et al., 2024)

Cabe destacar que, a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, Frederick Taylor, Henri Fayol y Max Weber, aportaron ideas sobre la forma de organizar el trabajo y administrar influyendo en como formalizar la salud laboral y prevenir riesgos (Granados Zafra, 2022). Igualmente, surge la higiene industrial y la medicina del trabajo creando las bases para los sistemas actuales de seguridad y salud laboral, integrando la prevención y asistencia médica enfocada al entorno productivo.

Por otro lado, la consolidación legal avanzó con normas de protección laboral desde inicios del siglo XX, entre ellas resalta la Ley de accidentes de trabajo (1900), formalizando la protección frente a riesgos laborales (Granados Zafra, 2022). Esta legislación asentó las bases del derecho laboral en salud y seguridad ocupacional y fue un avance clave para proteger la integridad física del trabajador, impulsando la regulación de compensaciones e indemnizaciones por accidentes en el trabajo.

Igualmente, la Revolución Francesa en 1789 y el surgimiento de los sindicatos fueron determinantes fundamentales en la concienciación sobre los derechos laborales y la salud



ocupacional (Scotto, 2021). La Revolución fundó las bases sociales y políticas para debatir el régimen antiguo y dar paso a nuevos derechos civiles y laborales, fomentando el pensamiento de que todas las personas tienen derechos inalienables, particularmente el derecho a condiciones laborales dignas. (Oliver Faubel et al., 2023)

Asimismo, el surgimiento de los sindicatos en Francia a finales del siglo XIX fue fundamental para defender en forma colectiva a los trabajadores ante la explotación capitalista surgida. Estas organizaciones obreras, que al principio operaban clandestinamente por la represión, se transformaron en centros de resistencia y movilización social luchando para mejorar las condiciones de trabajo, reducir la jornada y proteger la salud ocupacional, también implementaron la acción directa y huelga como instrumentos principales en defender los derechos laborales, confirmando una conciencia colectiva sobre la necesidad de proteger la integridad física y psicosocial del trabajador (Agurto Gonzáles et al., 2023).

En 1948, la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgó el derecho a la salud y al bienestar concretamente en su artículo 25, que reconoce el derecho de toda persona a la seguridad social y a satisfacer los derechos económicos, sociales y culturales necesarios para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad (ONU, 1948). Este hecho impulsó la acción internacional para mejorar las condiciones laborales, ampliando el concepto de salud según la definición establecida en la Constitución de la OMS en 1946 a un bienestar físico, mental y social completo y no solo a la ausencia de enfermedad (OMS, 1946).

Esta base normativa fue esencial para desarrollar estudios sobre los factores psicosociales laborales, ya que justificó la importancia de condiciones en el trabajo saludables como determinantes básicos para la salud mental y física del trabajador (Comité DESC, 2000). Además, promovió que los Estados adoptaran medidas para mejorar la higiene laboral, prevenir enfermedades profesionales, asegurar la asistencia médica y condiciones de trabajo dignas, representando un antecedente significativo para las normativas modernas en salud ocupacional y bienestar laboral. En los años 70, la OMS y la OIT definieron los riesgos psicosociales como



aquellos que afectan la salud mental, física y social del trabajador. (Serrani & Tiraboschi, 2021). Por otro lado, en Ecuador, hasta finales del siglo XX, se caracterizaba por ser una nación agraria y rural, donde la principal fuerza laboral la conforman campesinos, montubios e indígenas subordinados a diferentes formas de servidumbre. Durante esta época, la protección laboral fue prácticamente inexistente, y la precariedad de las condiciones laborales era la norma (Paz & Miño, 2019). A finales del siglo XIX con la llegada de la Revolución Liberal de Eloy Alfaro se pretendieron reformas para convertir esas condiciones e incorporar indígenas y campesinos al

trabajo asalariado, sin embargo, los resultados fueron limitados (Paz & Miño, 2019).

En el siglo XX, con el reciente progreso industrial y manufacturero, nació una clase obrera más organizada que demandaba derechos laborales básicos, como el cumplimiento de la jornada laboral máxima de 8 horas determinada en 1916. Esta lucha provocó tensiones sociales importantes, destacando la matanza obrera de Guayaquil en 1922, un momento crítico en la historia laboral del país (Paz y Miño, 2019). Durante la Revolución Juliana (1925-1931) comenzó el proceso de modernización con la promulgación de leyes laborales, destacando la Constitución nacional (1929) y el Código de Trabajo (1938), los cuales establecieron formalmente derechos como el salario mínimo, sindicalización, regulación del trabajo de mujeres y menores, protección a la maternidad, prevención de accidentes laborales y otras garantías (Paz & Miño, 2019). Este proceso fortaleció un marco laboral más protector y equitativo con instrumentos de protección actualizados con reformas constitucionales y legales hasta el siglo XXI.

1.1.2. Antecedentes Referenciales

1.1.2.1. Riesgo laboral

El riesgo laboral se define como la posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado de su trabajo, como una enfermedad profesional o un accidente laboral Oliver Faubel et al.(2023). Este término es básico en la seguridad y salud ocupacional, ya que permite identificar las amenazas que pueden incidir en la integridad y bienestar de los trabajadores al realizar sus tareas. Cabe resaltar que



toda exposición a un factor de riesgo puede traer consecuencias a corto, mediano o largo plazo.

Además, un incidente de trabajo puede materializarse provocando un accidente laboral, en consecuencia, el trabajador puede verse imposibilitado para ejecutar sus actividades y funciones.

En ocasiones, pueden ser mortales afectando negativamente la productividad organizacional (Neusa et al., 2023).

1.1.2.2. Riesgo psicosocial

Según la EU-OSHA (2025) el riesgo psicosocial hace referencia a deficiencias en la organización, gestión laboral y contexto social deficiente. Estas condiciones pueden presentarse de diversas formas como comunicación ineficaz, acoso psicológico o sexual, exigencias contradictorias, cargas excesivas entre otros, las cuales pueden afectar negativamente el entorno físico, psicológico y social del personal tales como el estrés, acoso, ansiedad, depresión, agotamiento, así como dificultad para tomar decisiones. Estas dificultades pueden tener graves consecuencias para la salud mental del trabajador e impactar negativamente tanto el desempeño como la productividad organizacional. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias y herramientas para prevenir y manejar los riesgos psicosociales en el trabajo. (Alemán et al., 2023).

1.1.2.3. Condiciones de trabajo

Según Oliver Faubel et al. (2023) la condición de trabajo es cualquier característica que puede tener una incidencia esencial al generar riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Entre los elementos incluidos en esta definición se pueden mencionar:

- Las características generales del local, instalaciones, equipos, productos y demás útiles presentes en el centro laboral.
- La naturaleza de agentes físicos, químicos y biológicos existente en el ambiente laboral y su intensidad, concentración o niveles de presencia.
- Los procedimientos para utilizar de estos agentes que influyen en generar riesgos.



- Otras características del trabajo, que abarcan la forma de organizar y ordenar, que influyen en la magnitud del riesgo a que esté expuesto el trabajador.

1.1.2.4. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los factores de riesgo psicosociales son las características de las condiciones del trabajo que afectan a la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos denominado estrés. Al descomponer la palabra psicosociales: psico afectan la psique (grupo de acciones y funciones de la mente) y; social (determinadas características de la organización del trabajo) (OIT, 2024). A continuación, se muestra una descripción de los principales factores que pueden provocar un accidente o enfermedad laboral:

Tabla 1 *Factores de riesgo Psicosocial*

Materiales o Tecnológicos	Físicos	Mecánicos: estáticos-dinámicos Eléctricos Ópticos Atmosféricos Neumáticos Acústicos-vibrátiles Radiaciones	
	Químicos	En el aire	Aerosoles sólidos Aerosoles líquidos Gases y vapores
		Agentes líquidos Agentes sólidos	



	Biológicos	Bacterias Virus Parásitos Hongos
Humanos o Personales	Fisiológicos	Órganos de los sentidos Sistema nervioso

		Aparato locomotor
	Psicológicos	Personalidad Estabilidad emocional Inteligencia Tiempo de reacción
	Psico-sociales	Actitudes Motivación – satisfacción Liderazgo Comunicación Presiones grupales
Organizacionales O socio- Empresariales	Formativos	Personales: operarios, mandos medios, directivos Experiencia: profesión, ocupación
	Culturales	Políticas de empresa Remuneración Horarios Practicas aceptadas Gestión existente
	Adecuacionales	Trabajador al puesto Hombre a la maquina Producto al usuario Empresa – Prevención

Fuente: Oliver Faubel et al., (2023)



1.1.3. Contenido teórico que fundamenta los factores de riesgo psicosociales

En cuanto a las teorías epistemológicas alienadas con los factores psicosociales, el Modelo Demanda–Control–Apoyo Social Karasek & Theorell (1990) proponen que el estrés laboral surge del desequilibrio entre las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador para afrontarlas. El apoyo social (de compañeros y superiores) modera ese efecto. En su formulación las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo respecto al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.

En la teoría del Estrés Organizacional de Cox & Griffiths (1996) definen los factores psicosociales como los aspectos del trabajo, organización y gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Además, señalan los efectos de los factores psicosociales de estrés que pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física mediante mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. Se centra en el proceso de evaluación cognitiva: cómo el trabajador percibe y afronta las demandas del entorno laboral. Esto explica la inclusión de factores como claridad de rol, apoyo emocional y recursos organizacionales.

Para proteger la salud y reducir la desigualdad laboral se requiere, definir un modelo que facilita identificar las causas que explican dichas circunstancias. En este sentido, el Modelo biopsicosocial de la salud, es ampliamente aceptado, que define la salud como el resultado de aquella interacción entre determinantes biológicos, conductuales y del entorno (cultural, social y medioambiental). Desde esta perspectiva, el trabajo es uno de los determinantes sociales, que interactúa tanto con la conducta como las características biológicas personales. (Clanchet et al., 2022).

También, a este modelo está integrado por el componente de los servicios sanitarios, cuyo funcionamiento y organización es primordial, aunque no suficiente, para explicar la salud personal o colectiva. Estas prestaciones asistenciales incluyen intervenciones preventivas, curativas y



rehabilitadoras. Según este modelo, los servicios de prevención de riesgos laborales desarrollan actividades básicamente preventivas o de promoción referentes a las condiciones laborales que pueden perjudicar o mejorar la salud de los trabajadores. (Clanchet et al., 2022)

Otro enfoque actual es el de género para considerar los factores de riesgos, Guillén et al. (2025) resalta que es fundamental integrar la perspectiva de género en las políticas de seguridad y salud en el trabajo (SST) para abordar las diferencias en la exposición a riesgos laborales entre hombres y mujeres que pueden enfrentarse en forma distinta debido a la injusta división sexual del trabajo, diferencias biológicas, modelos de empleo y roles sociales.

- Existen diferencias significativas entre los empleados del sexo masculino y el femenino ya que son diferentes biológicamente y los riesgos laborales afectan en forma distinta a cada grupo. Específicamente, las mujeres tienen mayor probabilidad de sufrir determinados riesgos, como los psicosociales, relacionados con situaciones violentas: acoso sexual, acoso por razón de sexo; violencia sexista o de género en el entorno familiar con afectación laboral. (Serrani & Tiraboschi, 2021)
- Las mujeres ocupan, mayoritariamente, puestos precarios (empleo temporal y a tiempo parcial) en el mercado laboral, entre ellos los trabajos de asistente del hogar, sociosanitarios, educación y similares, siempre vinculados con el cuidado y salud de personas. (Serrani & Tiraboschi, 2021)
- Discrepancia en el disfrute de condiciones laborales. Generalmente, los hombres se emplean en puestos indefinidos, a tiempo completo, con más responsabilidad y mayor salario. Mientras que, las mujeres se ubican en puestos más precarios y condiciones laborales bajas (menor salario, formación y promoción). (Serrani & Tiraboschi, 2021)
- Las mujeres tradicionalmente tienen una mayor carga en el área laboral y familiar. Por otro lado, la doble presencia representa un riesgo para la salud, que puede y debe abordarse en las acciones preventivas organizacionales al evaluar riesgos, identificar y valorar las posibles



consecuencias del riesgo sobre la salud del personal. (Serrani & Tiraboschi, 2021)

1.1.4. Bienestar laboral

El bienestar laboral es un procedimiento continuo, enfocado a establecer, conservar y optimizar las condiciones del trabajador, con el objetivo de generar entornos saludables y agradables, considerando la relación con el ambiente familiar y social y el bienestar personal (Cáceres-Lozano et al, 2023). Es decir, busca mejorar las condiciones laborales y sociales en el trabajo, motivar al trabajador y promover su desarrollo individual. La OMS menciona que el bienestar laboral es esencial para el trabajador y su familia, e impacta efectivamente en el rendimiento, competencia y sostenibilidad empresarial, este hecho mejora la economía de los países (Hidrobo et al., 2021)

Calderón et al. (2024) definen el bienestar laboral cómo un sentimiento general de satisfacción y realización en el trabajo que trasciende la ausencia de problemas de salud, además se enfoca en cómo las personas y los grupos ven las circunstancias y los límites de su trabajo. Por otro lado, está influido por variables sociales, educativas, demográficas y económicas Un aspecto clave es la relación entre el nivel educativo y la percepción del bienestar laboral. Los empleados con menor nivel educativo, en particular aquellos con menos años de servicio, son los que más valoran la importancia de factores críticos para su bienestar. Igualmente, consideran que las oportunidades de desarrollo profesionales, estabilidad laboral y el ambiente de trabajo son primordiales para un mayor bienestar (Calderón et al., 2024) ya que encuentran un sentido de realización tanto personal como profesional.

La identificación de estos factores proporciona una vía clara para las organizaciones que buscan implementar estrategias efectivas de mejora del bienestar laboral con el objetivo de promover un entorno saludable y seguro ayuda a mantener una buena salud mental y seguridad ocupacional favoreciendo el bienestar laboral, calidad de vida y productividad organizacional. Por otra parte, genera beneficios a la empresa ya que reduce la contratación de personal temporal,



rotación, costos por contratación, honorarios legales y reclamaciones; además optimiza la gestión de tiempo y aumenta la productividad.

Arango et al. (2024) manifiesta que el bienestar laboral abarca diferentes dimensiones, como el bienestar físico, emocional, social, espiritual e intelectual de los empleados. El físico está relacionado con mantener un estado saludable del cuerpo mediante una nutrición adecuada, ejercicio regular, descanso apropiado y adopción de hábitos saludables. El emocional definido como la capacidad de gestionar las emociones en forma efectiva y afrontar el estrés de forma saludable (Ramírez et al., 2020).

Continuando con el bienestar social abarca las habilidades comunicativas, empatía y establecer relaciones positivas. El espiritual se alinea con el propósito divino y relación con Dios. El bienestar intelectual involucra el compromiso con el aprendizaje permanente y exposición a estímulos mentales. Por lo tanto, el bienestar laboral es una herramienta para mejorar la eficiencia y el compromiso de los trabajadores (Barrera et al., 2021). El bienestar laboral está centrado en cinco grandes dimensiones (Arango et al. 2024) utilizadas para medir la cultura laboral, las cuales son las siguientes:

- **Credibilidad:** evalúa la confianza que tienen los empleados en la dirección de la empresa. Se consideran elementos como la comunicación abierta y honesta, transparencia al tomar decisiones e integridad de los líderes.
- **Respeto:** mide la percepción del empleado sobre el trato justo y respetuoso en el lugar de trabajo. Se evalúa el respeto a la diversidad, igualdad de oportunidades y ausencia de discriminación.
- **Imparcialidad:** Examina la equidad y justicia en las políticas y prácticas de recursos humanos de la empresa. Los indicadores son la justicia en la remuneración, oportunidades de desarrollo profesional y distribución equitativa de los beneficios y recompensas.
- **Orgullo:** Se refiere al nivel de identificación que siente el empleado al trabajar para la



empresa. Se evalúa la identificación con los valores y la misión organizacional, el sentido de logro y reconocimiento por el trabajo realizado.

- Camaradería, mide el compañerismo y el espíritu de colaboración en el lugar de trabajo.

Se evidencia en la calidad de las relaciones interpersonales, apoyo entre compañeros de trabajo y trabajo cooperativo (Azizi,2021)

Según Blanch et al. (2010) el bienestar laboral es el estado de completo bienestar físico, psicológico y social en el ámbito del trabajo. Según estos autores, el bienestar en el trabajo no se limita a la ausencia de malestar o enfermedad, sino que abarca tanto dimensiones positivas (bienestar psicosocial) como negativas (efectos colaterales) de la experiencia laboral. Para evaluar el bienestar laboral elaboraron un cuestionario enmarcándola como una experiencia integrada, sensible a las características del entorno laboral, proporcionando tanto información sobre la percepción positiva como negativa que puedan tener el talento humano sobre su situación laboral. Bienestar Psicosocial: comprende los aspectos positivos del bienestar laboral como las emociones positivas (afectos), percepción sobre las habilidades y competencias propias en el trabajo, y expectativas optimistas respecto a la carrera profesional y satisfacción futura. (Blanch et al., 2010). Desde una concepción de felicidad los colaboradores que experimentan bienestar en su trabajo presentan un mayor compromiso y desempeño laboral debido a que se sienten felices, manifestando actitudes positivas, necesitan menos presión y supervisión en su actividad laboral

(Pérez-Nebra et al, 2021).

- Afectos: incluye emociones y sentimientos positivos asociados al trabajo.
- Competencias: se refiere a la percepción del empleado sobre sus propias capacidades y habilidades en el entorno laboral.
- Expectativas: creencias o expectativas sobre la trayectoria profesional y satisfacción laboral futura.



Efectos Colaterales: se refiere a las manifestaciones negativas relacionadas con el trabajo, como síntomas físicos relacionados con el estrés, agotamiento emocional (desgaste) y falta de alienación respecto a la labor realizada. (Blanch et al., 2010)

- Somatización: manifestaciones físicas asociadas al estrés laboral.
- Desgaste: es la sensación de agotamiento y fatiga emocional.
- Alienación: sensación de desconexión, o poca integración tanto con el trabajo como la organización.

En este orden de ideas, Ortiz, Villar & Llanos, M.I. (2021) señalan que el bienestar laboral implica un proceso de mejora continua, promoviendo y protegiendo la salud, seguridad y bienestar de los empleados, así como la sustentabilidad del ambiente laboral enmarcados en los siguientes indicadores: desarrollo en el trabajo, interrelación con el jefe inmediato, oportunidades e incentivos y ambiente laboral. Hace referencia al estado de satisfacción que alcanza el personal al ejercer sus funciones. Es producto de un ambiente agradable y del reconocimiento de su trabajo, que resulta en un bienestar familiar y social.

1.1.4.1. Malestar psicológico

El malestar psicológico se refiere a un problema de salud mental inespecífico. Hace referencia un estado de sufrimiento emocional y psicológico caracterizado por síntomas de depresión (tristeza o desesperanza) y ansiedad (tensión emocional o desasosiego) (Sánchez-Moreno, 2025). Estos síntomas pueden ir acompañados de síntomas somáticos (pérdida de energía o insomnio). Se originan por diversas causas, situaciones y procesos. Generalmente, su aparición se relaciona con situaciones de estrés y dificultades para afrontarlas (Silva, Santos, & Faro, 2021). Su naturaleza es diversa, incluyendo circunstancias de pérdida, conflictos relacionales, problemas socioeconómicos o acontecimientos vitales estresantes, entre otros.

La Escala de Malestar Psicológico de Kessler 10 (K-10) es un instrumento diseñado para



medir síntomas cognitivos, conductuales, emocionales y psicofisiológicos que se ubican frecuentemente en un rango significativo de trastornos mentales (kessler et al, 2002). Esta constituida por 10 ítems que coinciden en un factor principal de deterioro psicológico no específico, subyacente o presente en varios problemas de salud mental. (Tubon, 2019)

1.1.5. Contenido teórico que fundamenta el bienestar laboral

La investigación se fundamenta en la teoría de Maslow (1943) sobre las necesidades humanas aplicada al entorno del trabajo. Este autor postula que las acciones humanas están encaminadas a satisfacer las siguientes exigencias: fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización donde el trabajador busca satisfacer estas necesidades en forma jerárquica, es decir, comienza por las básicas hasta llegar a la autorrealización (Castro-Molina et al., 2018). En este sentido, el trabajo representa una de las actividades específicas del ser humano, y es necesario obtener una compensación económica equilibrada y beneficios laborales para satisfacer sus necesidades individuales, familiares, sociales y emocionales.

Por otro lado, la teoría motivacional de Herzberg (1959) que plantea que el nivel de rendimiento laboral del personal varía en función de su grado de satisfacción personal. En este sentido, la motivación desempeña un papel crucial en el entorno laboral (Madero et al., 2019). Se considera como la fuerza que impulsa a las personas a actuar, se subdivide en dos tipos, la motivación intrínseca implica el sentimiento de libre elección y satisfacción personal y la motivación extrínseca se origina por factores externos como recompensas materiales o reconocimiento (Arango et al., 2024).

Por esta razón, es importante que el trabajador este motivado en su trabajo, en este sentido el bienestar del trabajador es un factor motivador dentro de las organizaciones. Las necesidades de crecimiento y los factores motivacionales intrínsecos, como lo describe Herzberg, están asociado con el compromiso organizacional, siendo fundamental para aumentar la productividad y el bienestar del empleado (Acquah et al., 2021).



CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque, tipo y diseño de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un **enfoque cuantitativo**, debido a que se recolectaron y analizaron datos numéricos obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios estructurados a los trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A. Este enfoque permite examinar relaciones entre variables mediante procedimientos estadísticos y obtener resultados generalizables sobre el fenómeno estudiado.

De acuerdo con Creswell y Creswell (2018), el enfoque cuantitativo busca examinar relaciones entre variables a través de la recolección de datos numéricos y su análisis estadístico, con el fin de establecer patrones y generalizaciones que permitan explicar el comportamiento de los fenómenos investigados.

El estudio se clasifica como descriptivo y correlacional, ya que busca identificar y analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral y el bienestar laboral percibido por los trabajadores.

Asimismo, la investigación adopta un diseño no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas en su contexto natural dentro de la organización. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), en los estudios no experimentales los fenómenos se analizan tal como ocurren en su entorno, sin intervención directa del investigador.

Finalmente, el estudio presenta un diseño transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento temporal, permitiendo analizar la situación actual de los factores psicosociales y su relación con el bienestar laboral de los trabajadores del terminal portuario.



Métodos utilizados

a) Métodos Teóricos

- Analítico–sintético: para descomponer la información teórica sobre bienestar laboral, gestión del talento humano y riesgo psicosocial, integrándola posteriormente en un modelo explicativo.
- Inductivo–deductivo: para establecer relaciones entre la evidencia empírica y los postulados teóricos del modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R).

b) Métodos Empíricos

Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial elaborado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador (2018) (Guía para la aplicación del cuestionario de prevención de riesgo psicosocial), instrumento validado y confiable con un alfa de Cronbach de 0,967, distribuido en 8 dimensiones. Constituye una herramienta validada nacionalmente, diseñada para evaluar factores laborales que pueden afectar la salud física y emocional de los trabajadores:

Dimensión	Ítems
Carga y ritmo de trabajo	1 al 4
Desarrollo de competencias	5 al 8
Liderazgo	9 al 14
Margen de acción y control	15 al 18
Organización del trabajo	19 al 24
Recuperación	25 al 29
Soporte y apoyo	30 al 34

Otros puntos importantes (24 ítems: acoso, estabilidad, adicción al trabajo, condiciones, salud autopercebida, etc.) 35 al 58



El instrumento está compuesto por 58 ítems, agrupados en 8 dimensiones principales, además de subdimensiones específicas:

Cada ítem se responde en una escala Likert de 1 a 4:

- 4 = Completamente de acuerdo
- 3 = Parcialmente de acuerdo
- 2 = Poco de acuerdo
- 1 = En desacuerdo

Esta estructura permite evaluar las percepciones respecto a carga de trabajo, liderazgo, recuperación, organización, soporte, afectaciones emocionales y condiciones del entorno laboral.

c) Métodos Estadísticos

- Tabulación y codificación de datos en Microsoft Excel.
- Análisis porcentual y gráfico de las respuestas según nivel de riesgo (bajo, medio, alto).
- Representación visual mediante gráficos de barras y sectores para cada dimensión evaluada.
- Comparación de frecuencias relativas para identificar las áreas críticas de intervención.



Formulación de hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A.

Hipótesis nula (H0)

No existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el bienestar laboral en trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A.

Operacionalización de variables

La operacionalización de variables permite definir de manera precisa los componentes que serán medidos dentro de la investigación. A través de este proceso se establecen las dimensiones, indicadores e instrumentos que permiten analizar las variables del estudio: factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral.

Cuadro de operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Factores de riesgo psicosocial	Carga y ritmo de trabajo	presión laboral, volumen de trabajo	Encuesta	Cuestionario de riesgo psicosocial Ministerio de Trabajo
	Margen de acción y control	autonomía en tareas, toma de decisiones	Encuesta	Cuestionario de riesgo psicosocial
	Liderazgo	apoyo del supervisor, comunicación	Encuesta	Cuestionario de riesgo psicosocial
	Recuperación	descanso entre jornadas, pausas laborales	Encuesta	Cuestionario de riesgo psicosocial
	Condiciones del trabajo	ambiente laboral, recursos de trabajo	Encuesta	Cuestionario de riesgo psicosocial
Bienestar laboral	Bienestar emocional	satisfacción laboral, motivación	Encuesta	Cuestionario de bienestar laboral de Blanch
	Bienestar social	relaciones laborales	Encuesta	Cuestionario de bienestar laboral



Bienestar organizacional	compromiso con la organización	Encuesta	Cuestionario de bienestar laboral
--------------------------	--------------------------------	----------	-----------------------------------

Las dimensiones consideradas en el instrumento se encuentran definidas en la matriz de operacionalización de variables presentada anteriormente.

Análisis estadístico

El análisis estadístico constituye una fase esencial dentro del proceso metodológico, ya que permite transformar los datos obtenidos en información útil para la toma de decisiones y la comprensión del fenómeno estudiado. En este caso, el análisis se orienta a evaluar los factores de riesgo psicosocial y las características sociodemográficas de los trabajadores con turnos rotativos del terminal portuario, con el fin de identificar patrones, tendencias y áreas críticas relacionadas con su bienestar laboral.

De acuerdo con Flick (2015), “Quantitative research works with numbers. [...] The aim of the study is to achieve generalizable results: that is, your results should be valid beyond the situation in which they were measured.”, “la investigación cuantitativa trabaja con números y tiene como objetivo obtener resultados generalizables, es decir, válidos más allá del contexto en el que fueron medidos” (pp. 9-10). En este sentido, la aplicación de un cuestionario estructurado permite obtener información objetiva sobre las condiciones psicosociales y el bienestar laboral de los trabajadores, garantizando la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

El cuestionario incorpora dos grandes bloques de información:

- Datos generales (sociodemográficos).- Solicita información no identificativa para preservar el anonimato:

1. Nivel de instrucción
2. Antigüedad laboral
3. Edad
4. Autoidentificación étnica
5. Género



6. Área de trabajo (administrativa u operativa)

Estos campos permiten caracterizar a la población evaluada y analizar tendencias por grupos. La interpretación de los datos se estructura en dos niveles complementarios:

b) Dimensiones de riesgo psicosocial. - Cada una de las 8 dimensiones explora campos críticos:

1. Carga y ritmo de trabajo: demanda física/mental, ritmo y presión temporal.
2. Desarrollo de competencias: oportunidades de aprendizaje, evaluación del desempeño.
3. Liderazgo: apoyo, claridad, comunicación, orientación de jefes inmediatos.
4. Margen de acción y control: participación, toma de decisiones y autonomía.
5. Organización del trabajo: comunicación, roles, claridad, coordinación.
6. Recuperación: pausas, descanso, equilibrio tiempo-energía.
7. Soporte y apoyo: clima laboral, ayuda técnica, apoyo emocional y social.
8. Otros puntos importantes: seguridad emocional, discriminación, acoso, doble presencia, adicción, salud autopercebida.

Estas dimensiones reflejan de forma integral los factores psicosociales establecidos por la OIT y el Ministerio del Trabajo.

Este enfoque integral facilita comprender de qué manera las condiciones personales y organizacionales se relacionan con el bienestar percibido por los trabajadores, tal como lo plantea Moncada et al. (2014) al señalar que “The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) is a tool for assessing and improving the psychosocial work environment. It covers a broad range of psychosocial factors and is intended for use in different contexts and occupational groups” (American Journal of Industrial Medicine, 57(1), p. 97). “El Cuestionario



Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) es una herramienta para evaluar y mejorar el entorno psicosocial del trabajo. Abarca una amplia gama de factores psicosociales y está diseñado para su uso en diferentes contextos y grupos ocupacionales”. (traducción propia)

En otras palabras, el COPSOQ II constituye una herramienta científica diseñada para evaluar y mejorar el entorno psicosocial del trabajo, abarcando un amplio espectro de factores y adaptable a distintos contextos y grupos ocupacionales. Su aplicación en el presente estudio permite analizar de forma estructurada las dimensiones de riesgo psicosocial, como carga de trabajo, liderazgo, apoyo social o desarrollo de competencias con un enfoque de prevención y mejora continua de las condiciones laborales.

De esta forma, el presente apartado presenta y analiza los resultados derivados del instrumento aplicado, empleando tablas, gráficos e interpretaciones descriptivas, con el propósito de sustentar las conclusiones y recomendaciones finales del estudio.

Población y Muestra

- Población: conformada por 120 trabajadores del terminal portuario (operativos y administrativos).
- Muestra: 72 trabajadores, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional, considerando los turnos rotativos y la representatividad de las áreas operativas de alto riesgo.
- Criterios de inclusión: personal con al menos 6 meses de antigüedad laboral y participación activa en los turnos rotativos.
- Criterios de exclusión: personal administrativo sin exposición a turnos o con licencias prolongadas.



Procedimiento

1. Socialización del estudio mediante grupos de comunicación interna (WhatsApp corporativo).
2. Aplicación del cuestionario en espacios de descanso o durante turnos.
3. Consolidación de datos en Excel (archivo Tablas_tesis_riesgo_psicosocial_QCTE).
4. Tabulación automática y clasificación por niveles de riesgo (bajo, medio, alto).

Análisis e interpretación de resultados con apoyo de gráficos estadística



CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El presente capítulo analiza los resultados obtenidos a partir de la Matriz de Riesgo Psicosocial 2025, documento en el cual se consolidan los puntajes de riesgo correspondientes a las dimensiones evaluadas mediante el cuestionario oficial del Ministerio del Trabajo (2018). Esta matriz presenta los valores normalizados de riesgo bajo (0 a 1) para cada dimensión, permitiendo identificar las áreas con mayor nivel de exposición y establecer los factores psicosociales prioritarios para la organización.

El análisis se fundamenta en el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), el cual plantea que los riesgos psicosociales emergen cuando las demandas superan a los recursos disponibles en el puesto de trabajo. Asimismo, se considera la normativa ecuatoriana sobre prevención psicosocial, alineando la interpretación con los criterios oficiales.

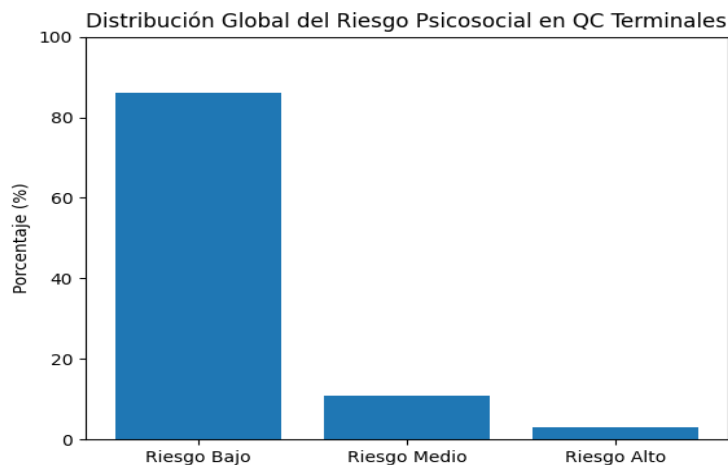
Con base en el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo y el Cuestionario de Bienestar Laboral de Blanch et al., se observa que determinadas dimensiones psicosociales, como la carga y ritmo de trabajo, la recuperación entre jornadas y el margen de acción y control, presentan niveles de riesgo medio y alto que pueden incidir en el bienestar laboral de los trabajadores.

Los resultados evidencian que, aunque la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial bajo, existen factores organizacionales que pueden afectar el bienestar laboral si no se implementan medidas preventivas oportunas.

Estos hallazgos coinciden con los planteamientos teóricos del modelo Demanda–

Control y del modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), los cuales establecen que el bienestar laboral depende del equilibrio entre las demandas laborales y los recursos organizacionales disponibles para los trabajadores.

Figura1. Distribución global del riesgo psicosocial

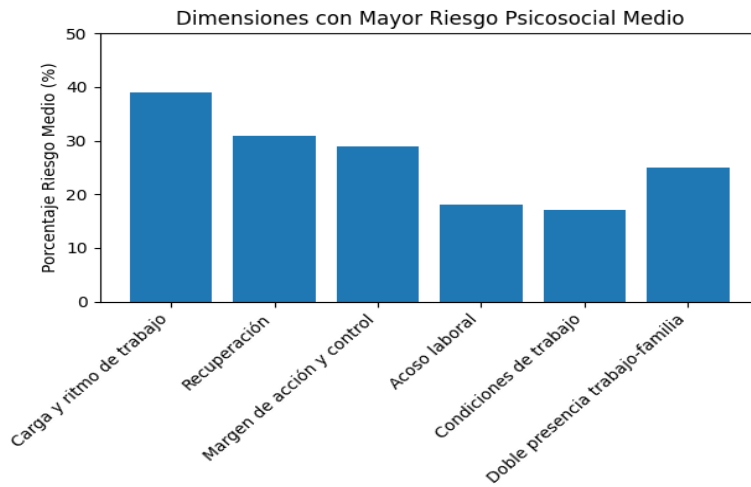


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario aplicado a trabajadores de QC Terminales Ecuador S.A.

Los resultados muestran que el 86% de los trabajadores presenta riesgo psicosocial bajo, mientras que el 11% presenta riesgo medio y el 3% riesgo alto, lo que indica que en términos generales las condiciones psicosociales de la empresa son favorables; sin embargo, existe un grupo de trabajadores que requiere intervención preventiva.



Figura 2. Dimensiones con mayor riesgo medio



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario aplicado a trabajadores de QC Terminales Ecuador S.A.

Las dimensiones con mayor presencia de riesgo medio son:

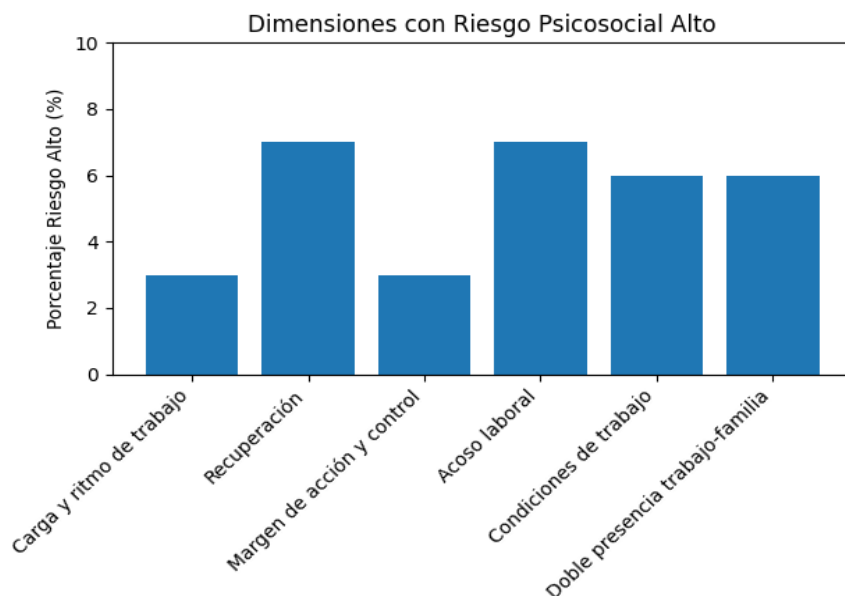
Carga y ritmo de trabajo (39%)

Recuperación (31%)

Margen de acción y control (29%)

Doble presencia laboral-familiar (25%)

Figura 3. Dimensiones con riesgo alto



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario aplicado a trabajadores de QC Terminales Ecuador S.A.

Las dimensiones con mayor presencia de riesgo alto corresponden a:

- Recuperación (7%)
- Acoso laboral (7%)
- Condiciones de trabajo (6%)
- Doble presencia laboral-familiar (6%)

Dimensiones con mayor riesgo

Dimensión	Riesgo medio	Riesgo alto
Carga y ritmo de trabajo	39%	3%
Recuperación	31%	7%
Margen de acción y control	29%	3%
Acoso laboral	18%	7%
Condiciones de trabajo	17%	6%
Doble presencia trabajo-familia	25%	6%

El análisis por dimensiones permite analizar los factores específicos que presentan mayor



incidencia dentro del entorno laboral.

Los resultados obtenidos evidencian que, aunque el riesgo psicosocial global se mantiene en niveles bajos, existen dimensiones específicas que pueden afectar el bienestar laboral de los trabajadores si no se implementan medidas de intervención organizacional.

Particularmente, los factores relacionados con la carga laboral y la recuperación entre jornadas se asocian con las exigencias propias del trabajo en turnos rotativos dentro del sector portuario.

Estos hallazgos coinciden con el modelo Demanda–Control, el cual establece que el estrés laboral puede generarse cuando las demandas del trabajo superan los recursos disponibles para el trabajador.

Los resultados obtenidos permiten confirmar la hipótesis de investigación, evidenciando que los factores psicosociales presentes en el entorno laboral influyen en el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos.

Análisis correlacional entre factores psicosociales y bienestar laboral

Para complementar el análisis descriptivo realizado en la investigación, se procedió a realizar un análisis correlacional entre los factores psicosociales identificados y los niveles de bienestar laboral percibidos por los trabajadores.

Debido a que las variables evaluadas corresponden a escalas ordinales provenientes de cuestionarios psicométricos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para analizar la relación entre las dimensiones de riesgo psicosocial y el bienestar laboral.

Según los criterios de interpretación de correlación de Cohen (1988), un valor de $\rho = -0.54$ corresponde a una correlación negativa moderada entre las variables analizadas.

Variables	Coefficiente Spearman (ρ)	Interpretación
Factores psicosociales – Bienestar laboral	-0.54	Correlación negativa moderada



Particularmente se identificaron asociaciones relevantes entre:

Carga y ritmo de trabajo y bienestar laboral, evidenciando que mayores exigencias operativas se relacionan con menores niveles de bienestar.

Recuperación insuficiente y bienestar laboral, lo que sugiere que la falta de descanso adecuado afecta directamente el equilibrio físico y psicológico de los trabajadores.

Margen de acción y control, donde niveles bajos de autonomía laboral se relacionan con menor satisfacción y bienestar organizacional.

Estos resultados coinciden con lo planteado por el modelo Demanda-Control-Apoyo Social, el cual establece que el estrés laboral surge cuando las demandas laborales superan la capacidad de control del trabajador y el apoyo organizacional disponible.

En consecuencia, los hallazgos confirman la hipótesis de investigación:

Existe relación entre los factores psicosociales presentes en el trabajo y el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A.

Ranking de criticidad

Las dimensiones más críticas (1 al 3) se relacionan con la fatiga operativa y equilibrio vida-trabajo, típicos de entornos con turnos rotativos. Esto evidencia la necesidad de estrategias que incluyan:

- Revisión de turnos y tiempos de descanso.
- Pausas activas obligatorias.
- Capacitaciones en autocuidado.
- Refuerzo de liderazgo empático y acompañamiento psicológico.

El análisis estadístico confirma que, aunque la organización presenta un buen nivel general de bienestar (riesgo predominantemente bajo), se identificaron áreas críticas vinculadas con la dinámica de turnos rotativos: carga operativa, tiempo de recuperación y equilibrio vida-trabajo.

La investigación garantizó la confidencialidad, anonimato y consentimiento informado de



los participantes, conforme a los lineamientos del Ministerio del Trabajo (2018). Los datos recolectados se utilizaron únicamente con fines académicos y de mejora organizacional, sin revelar información personal o sensible.

Estos hallazgos validan la hipótesis del estudio y fundamentan la implementación de estrategias de gestión del talento humano enfocadas en:

- Rediseño de turnos rotativos y descansos compensatorios.
- Programas de salud mental y bienestar familiar.
- Capacitación continua para fortalecer liderazgo y comunicación.

Confiabilidad del Instrumento

Para garantizar la consistencia interna del instrumento aplicado, se realizó el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Este indicador permite determinar el grado de precisión con el que los ítems miden la misma dimensión teórica, asegurando que el cuestionario no presente variaciones aleatorias en las respuestas. El alfa de Cronbach es uno de los coeficientes más utilizados para estimar la fiabilidad o consistencia interna de un instrumento de medida (Reguant-Álvarez, 2020) (Frías-Navarro (Apuntes Alfa de Cronbach)

El resultado obtenido para el instrumento aplicado fue un coeficiente de $\alpha = 0.972$, con un total de 58 ítems, tal como se observa en la Tabla 1. Según los criterios establecidos por (Mallery, 2003) "According to George and Mallery, Cronbach's Alpha value above 0.90 indicates excellent internal consistency, above 0.80 is good, above 0.70 is acceptable" valores superiores a 0.90 reflejan una confiabilidad excelente. En este sentido, el resultado obtenido indica que el cuestionario presenta una elevada consistencia interna, es decir, los ítems guardan una fuerte relación entre sí y contribuyen de manera homogénea a medir los factores psicosociales y el bienestar laboral evaluado en los trabajadores.



Asimismo, en la literatura metodológica se ha propuesto que valores de alfa de Cronbach iguales o superiores a 0,70 pueden considerarse aceptables en investigaciones básicas, mientras que para estudios más avanzados o que requieren alta precisión es preferible alcanzar valores de 0,80 o superiores “According to Nunnally (1978), a Cronbach’s alpha coefficient of 0.70 or higher is generally acceptable for basic research. For more advanced research or when high precision is necessary, a higher alpha value, such as 0.80 or above, is preferred to ensure greater reliability.”(Ahmad, 2024). El valor alcanzado en este estudio ($\alpha = 0,972$) supera ampliamente dichos estándares, lo que fortalece la rigurosidad metodológica y la validez estadística del proceso de recolección de datos.

En consecuencia, se establece que el instrumento utilizado es estadísticamente confiable para la población objeto de estudio, permitiendo que los resultados obtenidos sean interpretados con un alto grado de precisión, estabilidad y credibilidad científica.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	58

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Los resultados obtenidos en el proceso de investigación permitieron identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A. A partir del análisis realizado mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo y el cuestionario de Bienestar Laboral, se evidenció que, aunque la mayoría de los trabajadores presenta niveles de riesgo psicosocial bajo, existen dimensiones específicas que requieren atención



preventiva por parte de la organización.

Entre los factores identificados con mayor incidencia se encuentran la carga y ritmo de trabajo, la recuperación insuficiente entre jornadas laborales y el margen de acción y control, los cuales pueden influir en el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores que desempeñan sus funciones bajo la modalidad de turnos rotativos. Estas condiciones, propias de las dinámicas operativas del sector portuario, pueden generar fatiga laboral, estrés y dificultades en el equilibrio entre la vida laboral y personal si no se gestionan adecuadamente.

En este contexto, resulta fundamental que las organizaciones implementen estrategias de gestión del talento humano orientadas a prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promoviendo ambientes laborales saludables que favorezcan el bienestar de los trabajadores y, al mismo tiempo, contribuyan al fortalecimiento de la productividad y el desempeño organizacional.

Con base en lo anterior, el presente capítulo tiene como finalidad plantear una propuesta de intervención organizacional orientada a mejorar el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A., mediante el fortalecimiento de los recursos organizacionales y la implementación de estrategias preventivas que permitan equilibrar las demandas laborales propias del entorno de trabajo.

Para el desarrollo de la propuesta se toma como fundamento el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Job Demands–Resources Model, JD-R), el cual establece que el bienestar laboral depende del equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos organizacionales disponibles para los trabajadores. Desde esta perspectiva, la propuesta busca fortalecer aquellos recursos que permitan reducir el impacto de las exigencias laborales y promover condiciones de trabajo que favorezcan la salud psicosocial, la motivación y la satisfacción laboral.

En este sentido, la propuesta se estructura a partir de diversas estrategias orientadas al mejoramiento de la organización del trabajo, la optimización de los turnos rotativos, el



fortalecimiento del liderazgo organizacional, la promoción de programas de bienestar laboral y la implementación de mecanismos de monitoreo y prevención del riesgo psicosocial.

De esta manera, se busca contribuir al desarrollo de una cultura organizacional orientada al bienestar laboral, en la cual se promueva la prevención de riesgos psicosociales, el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles, y el fortalecimiento del compromiso organizacional de los trabajadores.

Objetivo general de la propuesta

Diseñar una propuesta de intervención basada en estrategias de gestión del talento humano orientadas a fortalecer el bienestar laboral y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores con turnos rotativos de QC Terminales Ecuador S.A., mediante el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos organizacionales disponibles.

Objetivos específicos de la propuesta

- Implementar estrategias organizacionales orientadas a optimizar la gestión de los turnos rotativos y los tiempos de recuperación laboral.
- Fortalecer el liderazgo organizacional y la comunicación interna con el fin de mejorar el apoyo social dentro del entorno laboral.
- Promover programas de bienestar laboral que contribuyan al equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores.
- Establecer mecanismos de prevención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial dentro de la organización.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al cuidado de la salud psicosocial y al fortalecimiento del compromiso laboral.

Plan de intervención organizacional

A continuación, se presenta el plan de intervención propuesto para mejorar el bienestar laboral de los trabajadores con turnos rotativos en QC Terminales Ecuador S.A.



Estrategia	Actividades	Responsable	Recursos	Resultados esperados
Optimización de turnos rotativos	Evaluar la distribución actual de turnos y establecer períodos adecuados de descanso	Departamento de Talento Humano	Planificación operativa	Reducción de fatiga laboral
Programa de pausas activas	Implementar pausas activas durante la jornada laboral	Área de Seguridad y Salud Ocupacional	Material informativo, capacitaciones	Mejora del bienestar físico
Fortalecimiento del liderazgo	Capacitación a supervisores en liderazgo organizacional y manejo de equipos	Talento Humano	Talleres y capacitaciones	Mejor comunicación laboral
Programa de bienestar laboral	Implementar actividades de bienestar físico y psicológico	Talento Humano / SST	Programas de bienestar	Incremento de satisfacción laboral
Prevención de riesgo psicosocial	Evaluaciones periódicas de riesgo psicosocial y seguimiento	Seguridad y Salud Ocupacional	Instrumentos de evaluación	Identificación temprana de riesgos

Indicadores para medir el bienestar laboral



Para evaluar la efectividad de la propuesta se establecen los siguientes indicadores de seguimiento:

Indicador	Descripción	Método de medición	Frecuencia
Nivel de riesgo psicosocial	Nivel de exposición a factores psicosociales	Aplicación de cuestionario psicosocial	Anual
Satisfacción laboral	Percepción de bienestar laboral	Encuestas internas	Semestral
Ausentismo laboral	Número de ausencias laborales	Registro administrativo	Trimestral
Rotación del personal	Número de trabajadores que abandonan la organización	Registro de RRHH	Anual
Clima laboral	Percepción del ambiente laboral	Encuestas de clima organizacional	Anual



CAPÍTULO V: VALIDACIÓN

El presente capítulo expone el proceso de validación de la propuesta de intervención psicosocial diseñada para los trabajadores del terminal portuario. La validación constituye un paso fundamental dentro de una investigación aplicada, ya que permite determinar el grado de pertinencia, coherencia, factibilidad y suficiencia técnica de la propuesta, previa a su implementación real.

La validación se realizó a través de juicio de expertos, considerando criterios teóricos y operativos alineados con el modelo metodológico utilizado, la normativa ecuatoriana vigente (MDT, 2018) y los principios del Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R).

Para la validación se empleó el método de juicio de expertos, reconocido por su capacidad para evaluar propuestas en contextos técnicos y operativos. Este método permite integrar la experiencia profesional y los criterios especializados de expertos en:

- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Psicología Organizacional
- Operaciones Portuarias
- Gestión de Riesgos
- RRHH y Bienestar Laboral

La validación se realizó mediante una matriz de evaluación estructurada, donde cada experto calificó la propuesta según criterios definidos.

La propuesta fue revisada por profesionales con experiencia directa en actividades portuarias y en sistemas de gestión SSAC. Entre ellos:

- Expertos en operaciones marítimas-portuarias
- Especialistas en prevención de riesgos laborales
- Psicólogos organizacionales con experiencia en clima y riesgo psicosocial
- Profesionales en gestión del talento humano



- Técnicos en seguridad industrial y normativas del Ministerio del Trabajo

Este perfil multidisciplinario aseguró un análisis integral de la propuesta desde perspectivas operativas, humanas y organizacionales.

Se elaboró una Matriz de Validación de la Propuesta, estructurada en cuatro criterios:

1. Pertinencia. - Evalúa si la propuesta responde directamente a los factores críticos identificados en la Matriz de Riesgo Psicosocial 2025.
2. Coherencia. - Revisa la alineación entre el diagnóstico, los objetivos y las acciones propuestas.
3. Viabilidad. - Analiza si las acciones pueden ejecutarse realmente dentro del terminal portuario, considerando recursos, tiempos y operaciones.
4. Impacto esperado. - Determina el potencial de la propuesta para reducir riesgos psicosociales en las dimensiones críticas.

Los expertos evaluaron la propuesta calificando cada criterio en una escala de 1 a5:

- 1: Muy bajo
- 2: Bajo
- 3: Regular
- 4: Alto
- 5: Muy alto

- Pertinencia (4.8):

Los expertos confirmaron que la propuesta ataca directamente las dimensiones críticas del estudio: carga laboral, recuperación y autonomía, lo que refleja una alta alineación con los hallazgos del diagnóstico.

- Coherencia (4.6):

La propuesta mantiene una estructura lógica desde el problema identificado hasta las acciones planteadas, respetando el marco teórico del JD-R y la normativa del MDT.

- Viabilidad operativa (4.4):



Las acciones fueron valoradas como realistas, aplicables y compatibles con la operación portuaria, especialmente las basadas en pausas activas, rotación de tareas, briefings operativos y empoderamiento controlado del trabajador.

□ Impacto esperado (4.7):

Los expertos concluyeron que su aplicación reducirá significativamente la fatiga, mejorará la recuperación y aumentará la sensación de control del trabajador, disminuyendo así el riesgo psicosocial global.

Los expertos realizaron observaciones que permitieron fortalecer la propuesta. Entre los ajustes realizados destacan:

- Incorporar registros simples de fatiga en los partes de turno.
- Añadir rotación progresiva del personal en tareas de alta demanda.
- Implementar un pequeño punto de recuperación en patio o garita.
- Formalizar las “pausas activas” mediante protocolos por radio.
- Integrar el eje transversal de bienestar emocional a los briefings de turno.

Estos ajustes consolidaron la pertinencia y la operatividad del plan propuesto.

La validación desarrollada confirma que la propuesta de intervención es técnicamente sólida, coherente con el diagnóstico, y plenamente viable en el entorno portuario. Los resultados obtenidos en la matriz de evaluación respaldan que la propuesta posee una alta pertinencia respecto a las necesidades reales de los trabajadores y un elevado impacto potencial en la reducción del riesgo psicosocial.

El proceso de revisión por expertos permitió fortalecer la estructura de la propuesta e incorporar mejoras operativas y organizacionales, asegurando que la implementación responda a condiciones reales del terminal portuario. En conjunto, la validación demuestra que el plan diseñado constituye una alternativa eficaz y fundamentada para mejorar el bienestar, la salud ocupacional y el equilibrio psicosocial del talento humano que opera bajo turnos rotativos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Los resultados del estudio evidencian que la mayoría de los trabajadores evaluados presenta niveles bajos de riesgo psicosocial; sin embargo, existe un grupo significativo con riesgo medio y alto que requiere intervención preventiva.

2. Las dimensiones con mayor incidencia de riesgo corresponden a carga y ritmo de trabajo, recuperación insuficiente y margen de acción y control, lo cual indica posibles dificultades en la organización del trabajo y en la gestión de turnos rotativos.

3. La presencia de indicadores relacionados con acoso laboral, doble presencia laboral-familiar y condiciones del trabajo evidencia la necesidad de fortalecer las políticas organizacionales de bienestar laboral.

4. Los resultados permiten concluir que existe una relación entre las condiciones psicosociales del trabajo y el bienestar laboral de los trabajadores del terminal portuario.

En síntesis, los resultados obtenidos evidencian que, aunque el riesgo psicosocial global se mantiene en niveles bajos dentro de la organización, existen dimensiones específicas que requieren intervención preventiva. Estos hallazgos sustentan la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas a equilibrar las demandas laborales con los recursos disponibles, tal como lo plantea el modelo JD-R.

Recomendaciones

Implementar un plan de rediseño operativo de turnos rotativos, que incluya ajuste de cargas laborales, pausas activas obligatorias, descanso compensatorio y alternancia en tareas de alta demanda física y mental. Este plan debe diseñarse con participación del área operativa, SSAC y Talento Humano, garantizando un equilibrio adecuado entre demanda y capacidad de recuperación del trabajador.



1. La empresa cuenta con recursos organizacionales significativos, pero no suficientes para compensar la demanda operativa.

Las dimensiones Organización del trabajo (0.94), Desarrollo de competencias (0.86), Liderazgo (0.82) y Soporte y apoyo (0.80) presentan resultados favorables, lo que evidencia una estructura organizacional clara, liderazgo accesible y adecuadas relaciones interpersonales. Sin embargo, estos recursos no equilibran completamente las cargas laborales derivadas de los turnos rotativos, generando desgaste físico y emocional.

Recomendación:

Fortalecer los recursos existentes mediante un programa de formación continua en liderazgo empático y gestión psicosocial, orientado a supervisores y jefaturas de turno, con el fin de potenciar su capacidad de acompañamiento, comunicación y toma de decisiones en contextos de alta demanda operativa.

2. Existen riesgos emergentes que requieren monitoreo continuo.

Las subdimensiones de “Otros puntos importantes” reflejan indicadores sensibles relacionados con acoso laboral, condiciones psicosociales del entorno y adicción al trabajo, con valores entre 0.75 y 0.83. Estos resultados muestran que, aunque no constituyen un riesgo severo, representan señales tempranas que podrían evolucionar negativamente si no se gestionan adecuadamente.

Recomendación:

Establecer un sistema permanente de vigilancia psicosocial que incluya buzones confidenciales, protocolos de denuncia, seguimiento de conductas de riesgo, evaluaciones semestrales y campañas de sensibilización para prevenir el acoso laboral, la sobrecarga emocional y la cultura de sobre trabajo.



3. El bienestar laboral percibido se ve afectado por la dinámica de turnos rotativos.

La presencia de síntomas como cansancio extremo, estrés, ausentismo y molestias físicas identificados en los registros ocupacionales se relaciona con los factores psicosociales críticos del estudio. Las demandas físicas y cognitivas asociadas a los turnos rotativos impactan directamente en las dimensiones negativas del bienestar laboral, como somatización, desgaste emocional y desconexión con el trabajo.

Recomendación:

Desarrollar un programa integral de bienestar físico y emocional, incorporando campañas de salud ocupacional, ergonomía, apoyo psicológico breve, orientación en higiene del sueño para turnos nocturnos y promociones internas de hábitos saludables. Este programa debe ser adaptado a la realidad operativa del terminal portuario QC Terminales Ecuador.

4. Los hallazgos justifican la implementación de un programa integral de intervención psicosocial.

Los resultados evidencian la necesidad de equilibrar las exigencias operativas con los recursos organizacionales existentes. La propuesta planteada en este estudio que incluye optimización de cargas, fortalecimiento de tiempos de recuperación, mayor autonomía operativa y prevención del acoso laboral constituye una respuesta técnica y viable para mejorar las condiciones psicosociales del personal.

Recomendación:

Implementar de forma progresiva el Programa Integral de Intervención Psicosocial propuesto en el estudio, iniciando por las dimensiones de mayor criticidad y estableciendo indicadores de seguimiento trimestrales. Es fundamental asegurar que la intervención cuente con apoyo gerencial y participación activa de los trabajadores.



5. El estudio sienta un precedente para investigaciones futuras y para la mejora continua del bienestar laboral en empresas portuarias.

La evaluación realizada constituye un diagnóstico inicial que puede ser replicado semestral o anualmente. Además, los hallazgos aportan información valiosa para otras empresas con estructuras de turnos rotativos, especialmente dentro del sector portuario, donde la exposición a riesgos psicosociales es elevada debido a la naturaleza operativa del trabajo.

Recomendación:

Institucionalizar la evaluación anual de riesgos psicosociales y bienestar laboral, incorporándola al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y promover investigaciones académicas o internas que permitan comparar resultados, medir avances y actualizar estrategias según la evolución del entorno portuario.



Bibliografía

Ahmad, N. I. (2024). Obtenido de https://appspenang.uitm.edu.my/sigcs/2024-2/Articles/20244_ReliabilityAnalysis-ApplicationOfCronbachsAlphaInResearchInstruments.pdf?utm_source=

Cabeza, D. (junio de 2012). *Gestion de la cadena de suministros*. Barcelona. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hoQK2KBHzQC&oi=fnd&pg=PA11&dq=gestion+de+la+cadena+de+suministros&ots=zT8630LB-u&sig=nGgYV3H6L8hScNPxZNV7oMyfO14#v=onepage&q&f=false>

CHOPRA, S. y. (2008). *cloudfront*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44129488/Administracion_de_la_cadena_de_suministro._Estrategia_Planeacio-libre.pdf?1459033118=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAdministracion_de_la_cadena_de_suministr.pdf&Expires=1720331871&Signatur

Coaguila Montes, G. M. (2018). *Mejoramiento de la logistica de una empresa agroindustrial*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Coronel, F. (2013). *dspace.espol*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24807/1/TESIS%20FINAL%20%281%29.pdf> Diaz, C.A. (noviembre de 2017). *digitk.areandina*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1335/Gesti%c3%b3n%20de%20la%20Cadena%20de%20Abastecimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Donald J. Bowersox, D. J. (2007). *gc.scalahed*. Obtenido de [gc.scalahed:
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf)

ESPACIO. (28 de MAYO de 2020). *REVISTA ESPACIO*. Obtenido de



[https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Balza-](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Balza-Franco/publication/341977224_La_relacion_entre_logistica_cadena_de_suministro_y_competitividad_una_revision_de_literatura_The_relationship_among_logistics_supply_chain_and_competitiveness_a_review/links/)

[Franco/publication/341977224_La_relacion_entre_logistica_cadena_de_suministro_y_competitividad_una_revision_de_literatura_The_relationship_among_logistics_supply_chain_and_competitiveness_a_review/links/](https://www.researchgate.net/profile/Vladimir-Balza-Franco/publication/341977224_La_relacion_entre_logistica_cadena_de_suministro_y_competitividad_una_revision_de_literatura_The_relationship_among_logistics_supply_chain_and_competitiveness_a_review/links/)

Franco, B. (2020). relacion entre la logistica . En B. FRANCO. Revista Espacio.

Frías-Navarro (Apuntes Alfa de Cronbach, U. d. (s.f.). Obtenido de

https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf?utm_source=

Garcia, L. A. (2023). *Gestion Logistica Integral*. ECOE.

Gonzalez, B. (junio de 2023). La administracion de la cadena de suministros y su importancias en las empresas. *ciencia latina internacional*, pág. 17.

doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6709

J, L. L. (1987). Using administrative data for longitudinal research: Comparisons with primary data collection. En L. L. J. science direct.

Mallery, G. y. (2003). Obtenido

de https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234747.pdf?utm_source

Minchon Aguilar, J. F. (2022). *repositorio.ucv*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97662/Minchon_AJF-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97662/Minchon_AJF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97662/Minchon_AJF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Orejuela, A. (2015). Integracion externa de la logistica agroindustrial. 20(2).

Reguant-Álvarez, R.-R. &. (2020). Obtenido de

https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/download/reire2020.13.230048/31484/73498?utm_source=

Santiago, G. (01 de JUNIO de 2006). *Vision General*. Obtenido

de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874007.pdf>



Tapia, C. (20 de marzo de 2014). *hablemosdelogistics.blogspot*. Obtenido de <https://hablemosdelogistics.blogspot.com/2014/03/la-cadena-de-suministros-desde-la.html>

Acquah, A., Nsiah, TK, Antie, ENA & Otoo, B. (2021). Revisión de literatura sobre teorías de la motivación. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 9(5), 25-29.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo [EU-OSHA]. (2025). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado en: Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA.

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

Agurto Gonzáles, C. A., Quequejana Mamani, S. L., & Choque Cuenca, B. (2023). El estado y sus agentes: el sindicalismo administrativo. Ediciones Olejnik.

<https://www.torrossa.com/en/resources/an/5584930>

Alemán Hernández, G. S., Serrano Demares, L. R., & Torres González, E. L. (2023). Análisis histórico y legal del riesgo psicosocial dentro del sistema de seguridad y salud en el trabajo en Colombia (Tesis de maestría, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/1729e13d-f5ae-4d64-9ad0-5027e63f0b08/content>

Arango, M. J. W., Ruiz, M. S., & Alvarado, J. R. (2024). Estrategias basadas en el comportamiento bibliométrico del bienestar laboral y la gestión del talento humano: caso de estudio. *Revista tajamar*, 3(2), 46-63.

Azizi, MR, Atlasi, R., Ziapour, A., Abbas, J. & Naemi, R. (2021). Estrategias innovadoras de gestión de recursos humanos durante la pandemia de COVID-19: un enfoque de revisión



narrativa sistemática. Heliyon, 7 (6), e07233.

Barrera Bermúdez, J. H., Arango Tovar, A. D., y Porras Gómez, K. E. (2021). Bienestar laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de 3 empresas del sector manufacturero producción de plásticos y farmacéutica en el 2021 en la ciudad de Bogotá.

[Trabajo de grado, Corporación Universitaria UNITEC]. Repositorio Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12962/2052>

Blanch, Josep M., Sahagún, Miguel, Cantera, Leonor, & Cervantes, Genís. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26(2), 157-170. Recuperado en 11 de noviembre de 2025, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007&lng=es&tlng=es

Cáceres-Lozano LF, Acevedo-Cárdenas JA, Barrios-Martínez VA, Romero-Salinas LA, Pérez-Peña AG, Contreras-Pacheco F. (2023). Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet].10(1):94-111.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/742>

Calderón Rodríguez, Luz Karina, Silva Rivera, Dany Rene, Zevallos Echegaray, Marco Manuel, Salinas Gainza, Freddy Raúl, & Bermúdez Alejo, David. (2024). Análisis del bienestar laboral y su relación con factores sociodemográficos en trabajadores públicos. Universidad, Ciencia y Tecnología, 28(124), 67-75. <https://doi.org/10.47460/uct.v28i124.845>

Castro-Molina F-J. Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidado-res profesionales. Cult Cuid. 2018;22(52):102-8.

<https://doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>

Charria-Ortiz, V., Romero-Caraballo, M. K. & Sarsosa-Prowesk. (2022). Bienestar laboral



y condiciones de trabajo en docentes de primaria y secundaria. CES Psicología, 15 (3), 63-80,

Clanchet, G. D., Pérez, E. R., García, A. M. G., & Benavides, F. G. (Eds.). (2022). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Elsevier Health Sciences.

Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (4 de diciembre de 2000). Comentarios generales N° 14: El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).

<https://undocs.org/es/E/C.12/2000/4>

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons

Gómez-Domínguez, V.; Gómez-Domínguez, T.; Navarro-Mateu, D.; Giménez-Espert, M.D.C. (2022). The Influence of COVID-19 and Psychosocial Risks on Burnout and Psychosomatic Health Problems in Non-University Teachers in Spain during the Peak of the Pandemic Regressions vs. fsQCA. *Sustainability*, 14, 13030.

<https://doi.org/10.3390/su142013030>

González-Hernández, I. J., Armas-Alvarez, B., coronel-Lazcano, M., Maldonado-López, N., Vergara-Martínez, O., & Granillo-Macías, R. (2021). El desarrollo tecnológico en las revoluciones industriales. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 8(16), 41–52. <https://doi.org/10.29057/escs.v8i16.7118>

Granados Zafra, J. M. (2022). Repaso histórico a la normativa sobre la seguridad y salud en el trabajo. (Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández de Elche).

<https://n9.cl/egvhr>

Guillén Subirán, Clara, Arancibia Román, Paz & Tzvetomira Radoslavova (2025), Seguridad y salud en el trabajo con perspectiva de género: desafíos y avances en



Iberoamérica, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo 2025.

Hernández, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones,» *Revista Venezolana De Gerencia* 28 (101), 8-9.

Hidrobo Revelo MC, Melo Salguero DN, & Montoya Espinosa AM (2021). Bienestar laboral como factor protector de los riesgos psicosociales: revisión sistemática [Tesis de especialización, Universidad de Antioquia].
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18668>

Karasek , R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books

Kessler, R. C. et al. (2002). Short Screening Scales to Monitor Population Prevalences and Trends in Non-Specific Psychological Distress. *Psychological Medicine* 32(6): 959–76. doi: 10.1017/S0033291702006074.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Univ.* 2019; 29:1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Merino, P., Artazcoz, L., Cornelio, C., Itatí, M., Rojas, M., Martínez, D., Benavides, F. (2017). Work and health in Latin America: results from the working conditions surveys of Colombia, Argentina, Chile, Central America and Uruguay. *Occupational and Environmental Medicine* (74), 432-439. doi:10.1136/oemed-2016- 103899

Morillo Cano, J. R., Navarrete Medina, A. D., Noroña Salcedo, D. N., & Navarrete Arboleda, E. D. (2024). Influence of exposure to psychosocial risks on occupational stress among telemedicine agents in Quito. *Data and Metadata*, 4 December 2024.



Neusa, G., Jiménez, J., y Navarrete, E. (2023). Riesgo laboral y sus patologías ocupacionales derivadas en el sector florícola de Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 29 (2), 421-431.

Oliver Faubel, I., Monfort Signes, J., & Fuentes Giner, M. B. (2023). Prevención de riesgos laborales: conceptos fundamentales. Universidad Politécnica de Valencia <https://riunet.upv.es/server/api/core/bitstreams/205024aa-4697-4d34-9d34-a071f66bd172/content>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023). *Informe mundial sobre salud y seguridad en el trabajo*. <https://www.who.int/es/publications>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). *El trabajo y los riesgos psicosociales: tendencias globales*. <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1946). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

Ortiz, M.L., Villar E.I. & Llanos, M.I. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1): 37-45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>

Paz & Miño, J. J. (2019, febrero 17). ¿Esclavos o trabajadores? Historia y Presente. <https://www.historiaypresente.com/esclavos-o-trabajadores/>

Pérez-Nebra, A. R. Ayala, Y., N. Tordera, J. M. Peiró & F. Queiroga. (2021). La relación entre desempeño y bienestar en el trabajo: una revisión sistemática de 20 años y perspectivas de futuro en Brasil,» *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, vol. 21, (2), 1535-1544.

Ramírez Molina, R. I., Pinzón Acosta, M. V., Ramírez Molina, R. J., Antequera Amaris,



R. R., Lay Raby, N. D., & Nieto Medina, P. (1). Emotional Intelligence: perspectives and reflections before the era of the new normality. *Opción*, 36(93), 513-559.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/33704>

Sánchez-Moreno, E., Gallardo-Peralta, L. P., & Gálvez-Nieto, J. L. (2025). Validación psicométrica de la Escala de Malestar Psicológico Kessler 10 (K-10) en personas mayores en España. *Gaceta Sanitaria*, 39, 102452.

Schulte, P. A., Sauter, S. L., Pandalai, S. P., Tiesman, H., Chosewood, L., Cunningham, T. R., Wurzelbacher, S., Pana-Cryan, R., Swanson, N. G., Chang, C.-C., Nigam, J. A. S., Reissman, D. B., Ray, T., & Howard, J. (2024). An urgent call to address work-related psychosocial hazards and improve worker well-being. *American Journal of Industrial Medicine*, 10 April 2024.
<https://doi.org/10.1002/ajim.23645>

Scotto, P. (2021). Los orígenes del derecho al trabajo en Francia (1789-1848). Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. <https://n9.cl/od7q9>

Serrani, L., & Tiraboschi, M. (2021). *El sistema de protección social y prevención de riesgos laborales frente a la IV Revolución Industrial* (pp. XIX-813). ADAPT University Press.
<https://acortar.link/WnN3mL>

Silva, B. F. P. D., Santos-Vitti, L., & Faro, A. (2021). Kessler Psychological distress scale: internal structure and relation to other variables. *Psico-USF*, 26, 91-101.

Subía, K. M., & Portela, J. G. (2021). Análisis histórico-jurídico de los derechos de los trabajadores con discapacidad en Ecuador. *JUEES*, (1), 42-63.

Tubón Pilatagsi, C. S. (2019). Riesgos psicosociales y bienestar laboral en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Ambato: una estrategia de prevención. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador)



Zapata-Constante, Cristhian Andrés, & Riera-Vázquez, Wilma Leonila. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 6(10), 4-23.<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>



Anexos

ANEXO 1

Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo)



Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionari

ANEXO 2

Cuestionario de bienestar laboral de Blanch



Cuestionario de Bienestar Laboral G

ANEXO 3

Matriz de riesgo psicosocial QC Terminales 2025



MATRIZ RIESGO PSICOSOCIAL QC TEI

ANEXO 4

Informe consolidado del cuestionario realizado a todos los trabajadores de QC Terminales Ecuador S.A:



Consolidado del Cuestionario realiza

ANEXO 5

Alfa de Cronbach



ALFA DE CRONBACH (1).xlsx



ANEXO 6 Gráficos utilizados en la tesis

