



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Modalidad Proyecto de Investigación

TEMA:

“Caracterización de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta”

Estudiante:

Romina Nicolle Puente Muñoz

Tutor:

Psi. Ind. Joe Alexander Riera Estrada, MG.

Periodo 2025-2

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Los criterios contenidos en el trabajo de investigación “Caracterización de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta”; como también en los contenidos, ideas, condiciones y propuestas, son de exclusiva responsabilidad de la autora de este trabajo de titulación y de las fuentes consultadas.


Manta, 30 de enero del 2026.



Autora:

Puente Muñoz Romina Nicollette

C.I: 1316459062

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 3 de 88

CERTIFICACIÓN

En calidad del docente tutor de la Facultad Ciencias de Salud de la carrera de Psicología de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

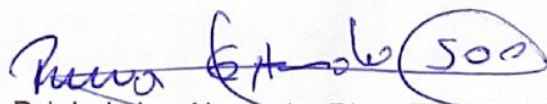
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Puente Muñoz Romina Nicolle, legalmente matriculada en la carrera de Psicología, período académico 2021(1) – 2025 (2), cumpliendo el total de 392 horas, cuyo tema del proyecto es “Caracterización de los Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de hostales de la ciudad de Manta”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 30 de enero de 2026.

Lo certifico,



Psi. Ind. Joe Alexander Riera Estrada, MG.

Docente Tutor

Área: Ciencias de la Salud

ACTA DEL TRIBUNAL EVALUADOR

A los _____ días de _____ 2026 convocados por el Consejo de Facultad, se dan cita
_____,'

_____ Designados para recibir la sustentación del Trabajo de
Titulación:

“Caracterización de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta”

_____ Calificación:

_____ Calificación:

_____ Calificación:

SUB TOTAL DE LA DEFENSA: _____

En la ciudad de Manta, _____ de _____ del 2026.

Es legal,

Lcda. Karina Andrade

Secretaria de la Unidad Académica

DEDICATORIA:

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, constancia y fe necesarias para no rendirme y seguir adelante en este largo proceso, manteniéndome firme ante cualquier adversidad.

Con profundo amor dedico este trabajo a mi familia, de manera especial a mis padres. A mi madre Teresa, por su incansable dedicación, esfuerzo, y amor incondicional, por haber dado siempre lo mejor de sí por mí, preocupándose en todo momento porque nada me falte. Por ser mi mayor fuente de constante apoyo y sabios consejos, es mi inspiración, en el camino para alcanzar mis metas y sueños.

En memoria de mi padre Johnny, quien partió creyendo en mí, brindándome su cariño, apoyo y confianza en cada etapa de mi vida, haciéndome saber lo orgulloso que estaba de mí por quien soy. Su amor, ocurrencias y legado continúan acompañándome y guiándome en cada paso que avanzo.

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a mi familia, por ser mi principal sostén en toda mi formación académica y personal. A mi hermano Bryant por ser mi mejor amigo, porque siempre ha estado presente con su apoyo y amor incondicional; a mi hermano mayor, Johnny, por guiarme a escoger esta profesión y orientarme en los momentos en que más lo necesité.

A mis amigas especialmente, Deina y Kery, por haberme acompañado en mis momentos más felices como en los más difíciles, ofreciéndome compañía, comprensión y amistad sincera. Gracias por su paciencia, consejos y estar presentes constantemente en cada etapa de este proceso académico y de mi vida personal.

A mi tutor de tesis Joe, por su acompañamiento, orientación y disposición a lo largo de todo el proceso investigativo, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de este trabajo.

También a la memoria de mi mascota de niña Minnie, por su amorosa compañía fiel durante los desvelos y esfuerzos desde la etapa escolar hasta universitaria, cuya presencia fue un apoyo silencioso y constante.

Finalmente, gracias a mis abuelitas, a mi tío Ernesto y a todas las personas que han sido parte de mi vida, por enseñarme valores, acompañarme y contribuir a mi crecimiento personal.

Índice de contenido

Introducción.....	14
Objetivo General	16
Objetivos Específicos:	16
Justificación.....	16
Problema de Investigación	17
Pregunta de Investigación.....	18
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Antecedentes Investigativos:	19
1.2. Riesgos Psicosociales	20
1.3. Modelo teórico adoptado: Modelo Demanda-Recursos Laborales	21
1.4. Dimensiones de los riesgos psicosociales	22
1.4.1. Dimensión: Carga y ritmo de trabajo	22
1.4.2. Dimensión: Desarrollo de competencias	22
1.4.3. Dimensión: Liderazgo	23
1.4.4. Dimensión: Margen de acción y control.....	23
1.4.5. Dimensión: Organización del trabajo	23
1.4.6. Dimensión: Recuperación	24
1.4.7. Dimensión: Soporte y apoyo	24
1.4.8. Dimensión: Acoso discriminatorio.....	25

1.4.9.	Dimensión: Acoso laboral y sexual	25
1.4.10.	Dimensión: Adicción al trabajo	25
1.4.11.	Dimensión: Condiciones de trabajo.....	26
1.4.12.	Dimensión: Doble presencialidad.....	26
1.4.13.	Dimensión: Estabilidad emocional y laboral.....	26
1.4.14.	Salud auto percibida	27
1.5.	Causas del riesgo psicosocial	27
1.6.	Efectos de los riesgos psicosociales	29
1.7.	Diagnóstico de riesgos psicosociales.....	30
1.8.	Intervención en riesgos psicosociales.....	31
1.9.	Datos Sociodemográficos	32
2.	CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	34
2.1.	Enfoque de la Investigación	34
2.1.1.	Enfoque Cuantitativo	34
2.2.	Tipo y diseño de la investigación	34
2.2.1.	Tipo de la investigación.....	34
2.2.2.	Diseño de la investigación.....	34
2.3.	Método y técnica de investigación	35
2.3.1.	Método de investigación.....	35
2.3.2.	Técnica de investigación	35

2.4.	Población	36
2.4.1.	Criterios de inclusión y exclusión	37
2.5.	Operacionalización de variables.....	38
2.6.	Descripción del Instrumento.....	41
2.6.1.	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador	41
2.7.	Procedimiento.....	42
2.8.	Control de calidad de los datos.....	43
2.9.	Sesgos y limitaciones del estudio	44
2.10.	Manejo de Datos.....	45
2.11.	Consideraciones éticas.....	46
2.12.	Cronograma de actividades	47
3.	CAPITULO III: RESULTADOS.....	48
3.1.	Análisis de resultados	48
3.1.1.	Análisis e interpretación de datos sociodemográficos.....	50
3.2.	Resultados globales de Riesgos Psicosociales	51
3.3.	Resultados por dimensiones del cuestionario.....	52
3.3.1.	Análisis e interpretación de los resultados por dimensión	53
3.3.2.	Análisis e interpretación de los resultados en relación con el género	60
3.4.	Programa de intervención.....	64

Conclusiones.....	68
Recomendaciones	70
Bibliografía.....	72
Anexos:.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de los Hostales de Manta	36
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión.....	37
Tabla 3. Variable 1. Factores de los Riesgos Psicosociales	38
Tabla 4. Variable 2: Datos Sociodemográficos del Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Trabajo.....	40
Tabla 5. Edad del trabajador.....	48
Tabla 6. Sexo del trabajador.....	49
Tabla 7. Antigüedad, años de experiencia dentro del trabajo	49
Tabla 8. Nivel más alto de instrucción	49
Tabla 9. Resultado global del cuestionario de riesgos psicosociales	51
Tabla 10. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial	52
Tabla 11. Análisis de resultados por género de los riesgos psicosociales	58
Tabla 12. Estrategias del programa de Intervención.....	66
Tabla 13. Mini – matriz de recomendaciones.....	72

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo el caracterizar los riesgos psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador, tomando en consideración la relevancia de estos factores en el bienestar laboral y el desempeño organizacional dentro del sector turístico. Es por ello que, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, aplicando el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador a una población de 30 colaboradores pertenecientes a tres hostales de la ciudad. Los resultados evidenciaron que, a nivel global, el 87% de los trabajadores se ubica en un nivel de riesgo bajo, el 13% en riesgo medio, y ausencia de riesgo alto. No obstante, el análisis por dimensiones permitió identificar áreas que requieren atención, especialmente la dimensión de recuperación, donde el 53% presentó riesgo medio, así como aspectos relacionados con la doble presencia laboral-familiar y la salud auto percibida. En cuanto a las variables sociodemográficas, se observó una mayor participación del género femenino 63%, predominio del grupo etario de 25 a 34 años (37%), una antigüedad laboral mayoritaria entre 3 y 10 años (47%) y un nivel de instrucción principalmente de bachillerato (47%). Finalmente, hallazgos obtenidos permitieron cumplir los objetivos planteados y fundamentar la propuesta de un programa de intervención orientado a la prevención y reducción de los riesgos psicosociales, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar laboral, la salud mental y la calidad del servicio en los hostales de la ciudad de Manta, Ecuador.

Palabras clave: Riesgos psicosociales; Bienestar laboral; Sector hostelero; Salud mental.

Abstract

The aim of this research was to characterize psychosocial risks among workers in hostels in the city of Manta, Ecuador, considering the importance of these factors for occupational well-being and organizational performance in the tourism sector. The study followed a quantitative approach with a descriptive and cross-sectional design. The Psychosocial Risk Assessment Questionnaire of the Ecuadorian Ministry of Labor was applied to a population of 30 employees from three hostels in the city. The results showed that, at an overall level, 87% of workers were classified as having low risk, 13% medium risk, and no cases of high risk were identified. However, the analysis by dimensions revealed aspects that require attention, particularly the recovery dimension, where 53% of participants presented medium risk, as well as factors related to work-family dual presence and self-perceived health. Regarding sociodemographic variables, a higher participation of female workers was (63%), with a predominance of the 25 to 34 age group (37%), a majority job tenure between 3 and 10 years (47%), and an educational level mainly corresponding to secondary education (47%). The findings allowed the fulfillment of the proposed objectives and supported the development of an intervention program aimed at the prevention and reduction of psychosocial risks, contributing to the improvement of occupational well-being, mental health, and service quality in hostels in the city of Manta.

Keywords: Psychosocial risks; Occupational well-being; Hotel sector; Mental health.

Introducción

A lo largo de la historia, el trabajo fue una fuente esencial de bienestar para las personas, no solo por el ingreso económico que permitió cubrir necesidades básicas, sino también por el aporte al desarrollo personal y social. A través del trabajo, las personas interactuaron, desarrollaron habilidades emocionales y encontraron un sentido de utilidad y satisfacción. A pesar de ello, cuando las condiciones laborales no fueron gestionadas adecuadamente, el entorno de trabajo se convirtió en un factor que afectó la salud y el bienestar de los trabajadores.

En los últimos años, los riesgos psicosociales adquirieron mayor relevancia en el ámbito laboral, debido a su impacto en la salud mental y emocional. Diversos organismos señalaron que el trabajo no solo generó accidentes laborales, sino también enfermedades profesionales relacionadas con la organización del trabajo y las relaciones interpersonales, manifestándose de distintas maneras como en estrés laboral, agotamiento emocional o incluso síndrome de burnout.

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2020), anualmente más de 2.8 millones de personas fallecieron a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, mientras que 160 millones de trabajadores presentaron enfermedades ocupacionales y 374 millones de lesiones no mortales, estimando el coste de malas prácticas de seguridad y salud en 3,94% del PIB global anual. Estas cifras evidenciaron la magnitud del problema y la necesidad de implementar acciones preventivas orientadas a la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

En el contexto, latinoamericano, el sector turístico y hostelero presentó dificultades para aplicar de manera sistemática políticas de prevención de riesgos psicosociales, especialmente en organizaciones con estructuras operativas pequeñas. En Ecuador, y particularmente en la ciudad de Manta, reconocida por su actividad turística, portuaria y comercial, los hostales tuvieron un papel importante en la generación de empleo y en la atención a turistas nacionales e internacionales.

En El Caribe, según Villafañe et al. (2023), mencionan que, se encontró por medio del estudio ejecutado como hay riesgos altos por las demandas y el estrés laboral que las personas trabajadoras de sectores de hospedaje y hospitalidad viven, aquello genera sintomatologías físicas, emocionales y cognitivas que pueden afectar a los trabajadores.

Las condiciones propias del trabajo en hostales, como las jornadas extensas, los turnos rotativos, la atención permanente al cliente y el aumento de la demanda en temporadas turísticas expusieron a los trabajadores a diversos riesgos psicosociales que pudieron afectar su bienestar física, mental y emocional. Cuando estas condiciones no fueron adecuadamente gestionadas, generaron efectos negativos en el desempeño laboral, la calidad del servicio y la estabilidad de las organizaciones.

La presente investigación se desarrolló en tres hostales de la ciudad de Manta durante el periodo académico 2025-2 en un contexto caracterizado por una alta interacción con los usuarios y recursos humanos limitados. El estudio tuvo el propósito de identificar y caracterizar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de mencionados hostales con el fin de aportar información que permitiera orientar acciones preventivas y propuestas de intervención ajustadas a la realidad del sector hostelero local.

El estudio se desarrolló en varios capítulos. En el primer capítulo se presentó el marco teórico, donde se abordaron los principales conceptos relacionados con los riesgos psicosociales y su impacto en el ámbito laboral. El segundo capítulo describió la metodología utilizada, incluyendo el enfoque, el diseño, la población, el instrumento y los procedimientos empleados. En el tercer capítulo se expuso y analizó los resultados obtenidos, mientras que el cuarto capítulo planteó una propuesta de intervención. Finalmente, se expusieron las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Objetivo General

- Caracterizar los riesgos psicosociales en los trabajadores de Hostales de Manta.

Objetivos Específicos:

- Describir los datos sociodemográficos de los trabajadores de Hostales en Manta.
- Analizar la prevalencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores.
- Proponer un programa de intervención de los riesgos psicosociales para los trabajadores.

Justificación

Desde el punto de vista teórico, la investigación aportó al conocimiento científico en el área de la psicología organizacional al generar información empírica sobre los riesgos psicosociales en el sector hostelero, un ámbito con escasa evidencia local reciente. Los resultados permitieron contrastar postulados teóricos relacionados con la organización del trabajo, el estrés laboral y el bienestar ocupacional.

En el marco práctico, el estudio proporcionó un diagnóstico de los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta. Esta información resultó útil para diseñar estrategias de prevención e intervención orientadas a mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de las personas. Asimismo, se enfatizó el aporte institucional en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y su utilidad para la toma de decisiones en hostales de pequeña escala.

Desde la perspectiva social, la investigación permitió visibilizar la importancia de la salud mental en el trabajo, promoviendo entornos laborales más sanos y sostenibles. En este sentido, la identificación de riesgos psicosociales generó conciencia sobre la necesidad de proteger el bienestar general de los trabajadores. En cuanto al aporte metodológico, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador, un instrumento validado y adaptado al contexto ecuatoriano, lo que garantizó la confiabilidad de los resultados.

Problema de Investigación

En la ciudad de Manta, el crecimiento del sector turístico y hostelero incrementó la demanda de servicios de alojamiento, generando mayores exigencias laborales para los trabajadores de hostales. Estas exigencias estuvieron asociadas a jornadas extensas, turnos irregulares, atención constante al cliente y presión por cumplir estándares de calidad, condiciones que pudieron propiciar la aparición de riesgos psicosociales.

Tomando en cuenta que Manta es una ciudad costera con gran atractivo turístico para visitantes extranjeros, reconocida por su gastronomía, reservas naturales y diversos sitios de interés, se genera una alta demanda de establecimientos de hospedaje. Esta

condición, al estar vinculada a un flujo constante de turistas, provoca que los servicios hoteleros enfrenten una creciente exigencia, lo que se traduce en mayor número de horas de trabajo y mayores demandas laborales para quienes se desempeñan en este sector.

Debido a la importancia del sector hostelero en la economía local, se da a conocer una limitada información empírica que caracterizara los riesgos psicosociales específicos a los que estuvieron expuestos los trabajadores de hostales en la ciudad de Manta en los últimos años, en base a dicho aspecto, la situación generó repercusiones tanto a nivel individual como organizacional manifestándose en estrés laboral, fatiga, desgaste emocional y alteraciones negativas en el desempeño y la calidad del servicio.

Dentro del contexto, el problema científico que orientó la investigación se formuló en base a la existencia de exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta, aquello se manifiesta por las condiciones de organización del trabajo y las exigencias laborales del sector, dichas repercusiones pueden llegar a afectar su bienestar y desempeño, aquello abre paso a investigar el nivel de prevalencia y las dimensiones de mayor impacto.

Pregunta de Investigación

- ¿Cuál es la prevalencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de Hostales de Manta?

1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes Investigativos:

El análisis de antecedentes investigativos permitió contextualizar el problema de estudio y fundamentar la necesidad de caracterizar los riesgos psicosociales en el sector hostelero local. Diversas investigaciones evidenciaron que este tipo de riesgos influyó de manera significativa en la salud mental, el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores del sector turístico.

A nivel Latinoamérica, refieren Villafañe et al. (2023) que al ejecutar un estudio en un hotel cinco estrellas de la ciudad de Cartagena, donde se aplicó la batería de riesgos psicosociales a 151 trabajadores, se evidencia en los resultados como los niveles de riesgo están en el medio y alto en dimensiones como carga mental, demandas emocionales y estrés laboral, específicamente en áreas de administración, dentro de este aspecto se concluyó que la ausencia de controles organizacionales incrementó la probabilidad de afectaciones físicas y emocionales.

A nivel nacional, en Ecuador, Varela & Rodríguez (2022) realizaron un análisis de la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en trabajadores hoteleros de la provincia de Santa Elena, por medio de la metodología mixta de entrevistas, cuestionarios y análisis estadístico, se identificó que factores como el estrés, la sobrecarga laboral, la comunicación deficiente y el liderazgo inadecuado fueron capaz de afectar negativamente en el rendimiento del personal.

Refiere Santana (2025) que la relación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional en un hotel de la ciudad de Manta se evidencia que los estilos democráticos

favorecieron un clima laboral positivo, mientras que los rasgos inundados de autoridad generaron percepciones de malestar emocional, en este aspecto, se evidencia como los hallazgos confirmaron que el liderazgo constituyó un factor determinante en la aparición o mitigación de los riesgos psicosociales.

A nivel general, los antecedentes revisados evidenciaron que los riesgos psicosociales en el sector hotelero y hostelero se manifestaron inicialmente a través del estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, las demandas emocionales y las deficiencias en el liderazgo. Sin embargo, se evidenció una limitada producción científica reciente que esté enfocada en hostales de la ciudad de Manta, lo que justificó la realización del presente estudio y permitió identificar la brecha investigativa que se buscó abordar.

1.2.Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales se definieron como aquellas condiciones presentes en el entorno laboral que se relacionaron con la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las relaciones interpersonales y que tuvieron la capacidad de afectar negativamente la salud física, mental y social de los trabajadores. Estos riesgos no dependieron exclusivamente del individuo, sino que surgieron principalmente de una inadecuada gestión organizacional.

“Los factores de riesgo psicosocial se originaron en aspectos como la carga y ritmo de trabajo, la falta de autonomía, los estilos de liderazgo inadecuados, la inseguridad laboral y el desequilibrio entre la vida personal y laboral” (OIT, 2020). Estas condiciones, cuando se mantuvieron de forma prolongada, incrementaron la probabilidad de desarrollar estrés laboral, agotamiento emocional y otras alteraciones psicológicas.

Desde una perspectiva integradora, Alvarez et al. (2022) señaló que los riesgos psicosociales incluyeron tantos elementos objetivos, relacionados con la estructura y organización del trabajo, como elementos subjetivos vinculados a las características personales, necesidades y contexto social del trabajador. Esta interacción explicó por qué un mismo entorno laboral pudo generar respuestas diferentes entre los colaboradores, ya sea como oportunidad o como amenaza.

1.3. Modelo teórico adoptado: Modelo Demanda-Recursos Laborales

La presente investigación se sustentó en el Modelo Demanda-Recursos Laborales (JD-R), el cual planteó que el bienestar y la salud de los trabajadores dependieron del equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles en el entorno de trabajo. En el caso de las demandas laborales se incluyen aspectos físicos, psicológicos y organizacionales que requirieron un esfuerzo continuo, por otra parte, los recursos laborales actuaron como factores protectores que favorecieron el afrontamiento de dichas exigencias.

De acuerdo con el modelo, cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles, se incrementa el riesgo de percibir estrés laboral y desgaste emocional, entonces, la presencia de recursos adecuados y eficientes, como apoyo social, liderazgo positivo y oportunidades de desarrollo, contribuye a reducir los riesgos psicosociales y a mejorar el bienestar laboral.

Este enfoque resultó pertinente para el estudio de los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta, debido a que el sector se caracterizó por altas demandas emocionales, atención constante al cliente y limitados recursos organizacionales, especialmente en establecimientos con estructuras operativas reducidas.

1.4. Dimensiones de los riesgos psicosociales

Para la caracterización de los riesgos psicosociales, se consideraron las dimensiones establecidas en el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador. Estas dimensiones permitieron analizar de manera integral la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales y sirvieron como base para la interpretación de los resultados y el diseño de la propuesta de intervención.

1.4.1. Dimensión: Carga y ritmo de trabajo

Se manifiesta cuando las exigencias de tareas y los plazos se mantienen a velocidades constantes sin posibilidad de ajuste mencionan Banegas et al. (2024), por ende, se relacionó con el nivel de exigencia de las actividades y los tiempos asignados para su cumplimiento, generó agotamiento físico y mental cuando superaron la capacidad del trabajador.

Generalmente el aumento de la carga laboral y la aceleración del ritmo de trabajo se justificó bajo la búsqueda de una mayor eficiencia o productividad; sin embargo, este enfoque puede derivar en consecuencias negativas para la salud y el bienestar del personal.

1.4.2. Dimensión: Desarrollo de competencias

Se refiere al grado de oportunidad en que el trabajo permite a la persona utilizar y ampliar sus habilidades, conocimientos y capacidades, así como la posibilidad de aprender cosas nuevas en el entorno laboral cotidiano según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud (INSST, 2021). Esto se manifestó como riesgo cuando las oportunidades son limitadas, en donde los empleados sintieron que debían cumplir constantemente con

expectativas elevadas sin el respaldo necesario para su desarrollo, esto produjo desmotivación, estancamiento y desgaste profesional.

1.4.3. Dimensión: Liderazgo

Desde una perspectiva psicosocial, destacó aspectos concretos como la capacidad para comunicar objetivos y expectativas, la disponibilidad y apoyo en la gestión de cargas de trabajo, la justicia y coherencia en la toma de decisiones, la resolución de conflictos, y la promoción de la participación y autonomía de los trabajadores. El liderazgo evaluó la calidad de la relación entre superiores y subordinados, siendo un factor clave para la prevención o aparición de riesgos psicosociales.

1.4.4. Dimensión: Margen de acción y control

Esta dimensión se relacionó estrechamente con el nivel de autonomía y capacidad en la cual una persona participó en la toma de decisiones en relación con su rol laboral, incluyó aspectos como métodos y ritmo de trabajo, horarios y entorno, entre otros factores.

Cada empleado en trabajo debió tener las actividades de su posición detalladas, numeradas y ordenadas según su importancia, por lo que para Mastermind (2018) manifestó que, si la cantidad de actividades superó el espacio de una hoja de papel, indicó que el trabajador tenía una carga laboral excesiva y esto tendió a provocar mayores niveles de estrés, frustración e insatisfacción laboral.

1.4.5. Dimensión: Organización del trabajo

Se refirió al modo en que se estructuraron, distribuyeron y coordinaron las tareas y responsabilidades dentro de una organización, lo que abarcó aspectos como la planificación

de tiempos, la asignación de funciones, la comunicación para la distribución de la carga laboral, los turnos, los descansos y la coordinación entre áreas o equipos. Por lo que una organización del trabajo adecuada garantizó que las demandas fueran equilibradas con los recursos disponibles, lo que permitió desarrollar las tareas con eficacia y seguridad, lo cual a su vez favoreció el bienestar colectivo.

1.4.6. Dimensión: Recuperación

El Ministerio de Trabajo MDT (2018) resaltó la importancia del tiempo dedicado al descanso, recreación, distracción y compartir con el entorno familiar, especialmente cuando se reservó tiempo para otras actividades sociales y se logró una recuperación de energía después de realizar esfuerzos físicos y/o mentales relacionados con la jornada de trabajo. En este sentido, las organizaciones debieron implementar estrategias que priorizaran el bienestar físico y emocional del personal, lo que promovió un equilibrio entre las exigencias laborales y las pausas necesarias para recuperarse.

1.4.7. Dimensión: Soporte y apoyo

Esta dimensión para Varela & Rodríguez (2022) constituyeron las acciones y recursos formales e informales que aplicaban los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales. Este apoyo demostró que favoreció el equilibrio psicológico, fortaleció la cohesión y cooperación entre los compañeros, lo que resulta determinadamente beneficioso a corto y largo plazo.

1.4.8. Dimensión: Acoso discriminatorio

En el ámbito de los riesgos psicosociales el acoso discriminatorio se caracterizó por comportamientos hostiles y perjudiciales dirigidos a individuos o grupos en el entorno laboral debido a características protegidas como género, raza, orientación sexual, religión o discapacidad. Pons (2020) indica que es importante destacar que su impacto no se limita a las personas directamente involucradas, también afecta al clima laboral general, disminuye la moral, la autoestima, y la productividad.

1.4.9. Dimensión: Acoso laboral y sexual

El acoso laboral implicó situaciones donde los trabajadores fueron sometidos a conductas abusivas como humillaciones, intimidaciones o exclusiones, que generaron un ambiente laboral tóxico como manifestó (Martelotte, 2018). De igual manera, el acoso sexual, se refirió a comportamientos, comentarios ofensivos o insinuaciones de carácter sexual no deseados, generó un ambiente hostil y amenazante, lo que comprometió la integridad y el bienestar de quienes lo experimentaron. Ambos tipos de acoso representaron un problema serio que afectó significativamente la salud mental y emocional, repercutió en la autoestima y satisfacción laboral de los afectados.

1.4.10. Dimensión: Adicción al trabajo

Esta dimensión representó la incapacidad de desconectarse del trabajo, la necesidad constante de asumir más responsabilidades y tareas que generó un riesgo psicosocial cuando el valor asignado al trabajo es superior a la relación con uno mismo y con los demás.

Según Botero & Delfino (2019) en comparación con otras formas de adicción, la adicción al trabajo presentó la particularidad de ser elogiada y recompensada, incluso cuando se trabajó en exceso, una dinámica que no se observó con otras adicciones. Este comportamiento repercutió tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, dando lugar a largo plazo a un trastorno conocido como adicción al trabajo.

1.4.11. Dimensión: Condiciones de trabajo

Respecto a las condiciones representaron un elemento clave porque se evidenció que influyó directamente en el bienestar, el desempeño y la calidad del trabajo que realizaron los colaboradores. Morales et al. (2021), menciona que factores de riesgo como las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico y psicosocial, afectaron negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral. Por lo que, un entorno laboral adecuado resultó imprescindible, lo que evitó fatiga, estrés y diversas enfermedades y accidentes físicos.

1.4.12. Dimensión: Doble presencialidad

Se consideró como la coexistencia de exigencias laborales y familiares de forma simultánea, es decir, demandas que se superponen en el tiempo y desequilibran los pensamientos y acciones de los colaboradores. Esta situación de carga mental por las preocupaciones constantes reflejó que perjudicó la dinámica y bienestar tanto en el trabajo como en su entorno familiar.

1.4.13. Dimensión: Estabilidad emocional y laboral

De acuerdo con Pedrosa (2022) definió esta estabilidad como la habilidad de gestionar de manera positiva las emociones, evitando que estas afecten la vida diaria,

incluso en situaciones personales o profesionales. Cuando no se logró mantener un equilibrio entre los problemas personales y laborales, constituyó una preocupación relevante que incidió en la salud mental de los trabajadores, debido a las altas exigencias del puesto, la carga laboral, demandas emocionales y la presión permanente.

1.4.14. Salud auto percibida

La autovaloración del estado de salud en los trabajadores, aunque es muy subjetiva, menciona Jarrín et al. (2019) esta fue considerada un indicador de bienestar relevante de evaluar a través de encuestas por niveles como muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo. La manera en que cada persona percibió su salud estaba estrechamente vinculada con las condiciones laborales, debido que un buen estado de salud entre los empleados favoreció mejores resultados laborales en mayor desempeño y productividad.

El conjunto de estas dimensiones permitió analizar de manera integral la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales a los cuales estaban expuestos y sirvieron como base para la interpretación de los resultados y el diseño de la propuesta de intervención.

1.5.Causas del riesgo psicosocial

Los factores psicosociales en el trabajo se refirieron a las experiencias y percepciones que los trabajadores tuvieron sobre la interacción entre las condiciones organizacionales, el contenido de trabajo y las características individuales, las cuales generaron consecuencias tanto positivas como negativas a nivel personal y organizacional (Martínez, 2023). Dentro de estos aspectos, los factores no se limitaron al individuo, sino

que se fueron precursores principalmente en la forma en que el trabajo fue diseñado, organizado y gestionado.

En base a los factores, se relacionaron con condiciones laborales inadecuadas o negativas que, al perdurar en el tiempo, se transforman en riesgos para la salud del trabajador, por ello, las condiciones incluyeron aspectos de carácter organizacional, tecnológico, social, económico y personal, los cuales son capaces de influir directamente en el bienestar, el desempeño y el desarrollo individual y en grupo de los sujetos en las organizaciones.

La Organización Mundial de la Salud, OMS (2024) señaló que los factores psicosociales se agruparon en dos grandes categorías: los aspectos organizacionales y de trabajo que incluyeron el ambiente laboral y la organización de las tareas, por otra parte, las características individuales y sociales, relacionadas con la satisfacción laboral, las capacidades, las necesidades, la cultura y la situación personal externa del trabajador.

De acuerdo con Nuria (2016), los factores de riesgo psicosocial se originaron principalmente por disfunciones en diversos componentes del entorno laboral. Entre aquellos se encontraron las características de la organización del trabajo, como la estructura jerárquica, los canales de comunicación, relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, competencias y el desarrollo de carrera, considerando que, influyeron las características de la tarea, como la sobrecarga laboral, el ritmo de trabajo elevado, la monotonía, la falta de autonomía y la escasa complejidad en las actividades.

De la misma forma, las características del empleo, relacionadas con el diseño del puesto de trabajo, la remuneración, la estabilidad laboral, oportunidades de promoción y las

condiciones físicas del entorno, son relativamente importantes para las fuentes de riesgo y factores que inciden de forma directa en la recuperación y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Desde la psicología social aplicada el abordaje de los factores psicosociales implicó el uso de conocimientos y métodos orientados a la investigación e intervención en contextos organizacionales, con el objetivo de contribuir al bienestar y al desarrollo humano mediante la mejora de las interacciones sociales y las condiciones laborales.

1.6.Efectos de los riesgos psicosociales

El origen de los riesgos psicosociales no se encontró en las características individuales de los trabajadores, sino en el entorno laboral, particularmente en una adecuada organización y diseño del trabajo, por ello, se refiere como la exposición prolongada a dichos riesgos es capaz de generar diversas repercusiones en la salud y el desempeño laboral.

Tomando en cuenta que, las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en distintos niveles, tales como puede ser en el nivel físico, en el que se identificaron alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, endocrinas, musculares, dermatológicas e inmunológicas.

Dentro del aspecto de lo psicológico, se muestra que los trastornos del sueño, ansiedad, depresión, alteraciones emocionales y conductuales, así como el consumo de sustancias, entonces, dentro del aspecto laboral, los riesgos se reflejaron en el deterioro de clima organizacional, la disminución del desempeño y la productividad, el incremento del ausentismo, las incapacidades laborales y el aumento de accidentes dentro del área laboral.

Refiere Gil (2021) que los trabajadores que se encuentran puestos a factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga laboral, el exceso de carga mental y la realización de tareas repetitivas, los cuales evidenciaron mayores niveles de sintomatología psicósomática, basándose en problemas de sueño, fatiga, cefaleas y mareos, en comparación con aquellos no se han evidenciado.

Estas afectaciones no solo incidieron en la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también generaron consecuencias laborales entre las que se destacaron la reducción de la productividad, el aumento del ausentismo y el deterioro del clima laboral. Asimismo, un ejemplo de ello menciona Martínez (2020) señaló que las organizaciones debieron estar preparadas para afrontar situaciones de crisis como la pandemia de COVID-19, la cual impactó significativamente en el mercado laboral, en la salud mental y emocional de los trabajadores.

1.7. Diagnóstico de riesgos psicosociales

El desarrollo para llegar a un diagnóstico requirió un proceso sistemático orientado a identificar las condiciones laborales que pudieron afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Este proceso conllevó el análisis de factores como la carga laboral, las demandas emocionales y la organización del trabajo, elementos que tendieron a intensificarse en el sector hotelero y hostelero debido a la constante atención al cliente y a los diferentes horarios.

Para la obtención de un diagnóstico adecuado, fue necesario desarrollar etapas que incluyeron la planificación de la evaluación, la selección de instrumentos validados, la aplicación de cuestionarios y la interpretación técnica de los resultados. La Organización

Internacional del Trabajo destacó que la evaluación mediante herramientas estandarizadas y adaptadas al contexto ocupacional permitió identificar de manera objetiva la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales (Farías, 2022).

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud, OMS (2022) indicó que el uso de metodologías estructuras facilitó la identificación de factores generadores de estrés laboral y agotamiento emocional, especialmente en sectores de alta demanda. Este proceso pudo complementarse con técnicas cualitativas, como entrevistas, observación directa y el análisis de indicadores organizacionales, entre ellos el ausentismo y la rotación de personal.

Un diagnóstico adecuado constituyó la base para el diseño de intervenciones orientadas a la reducción de los factores de riesgo identificados, garantizando que las acciones implementadas se sustentaran en evidencia empírica.

1.8. Intervención en riesgos psicosociales

La intervención en riesgos psicosociales tuvo como finalidad transformar los resultados obtenidos en la evaluación en estrategias preventivas y correctivas orientadas a reducir estrés, mejorar las condiciones laborales, y promover un clima organizacional saludable, por otra parte, el proceso implica el análisis de dimensiones como la carga laboral, el apoyo social, los estilos de liderazgo y las demandas emocionales.

Refiere Salas (2019) que, a partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, es posible implementar acciones de mejora relacionadas con la flexibilización de los horarios de trabajo, en este caso, se considera las percepciones de los trabajadores, los jefes de área y los responsables de la gestión del talento humano, en estas

medidas, se permite ajustar las actividades laborales con el fin de favorecer un equilibrio entre la vida laboral y personal.

En base a aquello, la intervención psicosocial no se limita a la disminución de los factores de riesgo, sino también se busca el hecho de fortalecer los recursos organizacionales y personales, por medio de programas de capacitación, donde como resultados se den mejoras en la comunicación interna, desarrollo de habilidades socioemocionales y establecimiento de procedimiento para la gestión de conflictos.

1.9.Datos Sociodemográficos

Se conocen como datos sociodemográficos comprendieron el conjunto de características que describieron a una población desde una perspectiva estadística, tales como indica Ravelo (2018) “son edad, sexo, nivel, educativo, ingresos, ocupación o incluso estado civil”. Estos datos permitieron analizar la composición y evolución de un grupo humano en un periodo determinado.

En el ámbito organizacional, las variables sociodemográficas constituyeron un elemento clave para el análisis de los riesgos psicosociales, ya que facilitaron la identificación de características biológicas, socioeconómicas y culturales de los trabajadores, es por esto que, la información obtenida permite comprender cómo las particularidades influyeron en la experiencia laboral y en la percepción de las condiciones de trabajo.

Basando, el análisis de los datos sociodemográficos que permite identificar grupos de mayor vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales, aquello por medio de las variables como edad, género o área de trabajo, de esta forma, la información se convirtió en

una herramienta vital para orientar acciones preventivas, el punto de fortalecer el bienestar laboral y apoyar la toma de decisiones organizacionales es vital para tener un ambiente sano.

Los antecedentes revisados evidenciaron que los riesgos psicosociales en el sector hotelero y hostelero se manifiestan principalmente en dimensiones como la carga laboral, el liderazgo, las demandas emocionales y la organización del trabajo, no obstante, se constató una limitada producción científica reciente enfocada en hostales de la ciudad de Manta, lo que abrió una brecha investigativa que este estudio busca atender.

En este caso, se espera que los resultados obtenidos no solo describan la prevalencia y las dimensiones de mayor impacto, sino que también fundamenten la pertinencia de diseñar estrategias de prevención e intervención ajustadas a la realidad de los hostales de Manta, por ello, la investigación se sitúa en un marco que conecta la evidencia previa, la definición operativa y la expectativa de resultados, aportando tanto al conocimiento científico como a la práctica institucional en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

2. CAPITULO II: METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la Investigación

2.1.1. Enfoque Cuantitativo

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, según Sampieri et al. (2018), se establece o se relaciona con conteos numéricos y procedimientos matemáticos, debido a que se orientó a la medición objetiva de los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta. Este enfoque permitió recolectar y analizar datos numéricos, facilitando la identificación de niveles de riesgo y la comparación entre las diferentes dimensiones evaluadas.

El enfoque cuantitativo resultó pertinente para el estudio de la caracterización de riesgos psicosociales, ya que posibilitó la aplicación de un instrumento estandarizado y validado a nivel nacional, garantizando la objetividad, confiabilidad y replicabilidad de los resultados obtenidos y permitió analizar los hallazgos encontrados.

2.2. Tipo y diseño de la investigación

2.2.1. Tipo de la investigación

El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptiva, dado que tuvo como finalidad caracterizar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de hostales para caracterizar niveles por dimensiones, sin manipular deliberadamente las variables de estudio, con fundamentos teóricos de la literatura existente sobre el tema.

2.2.2. Diseño de la investigación

El estudio se enmarcó en un diseño descriptivo de corte transversal, lo que implicó que el análisis se centrara en la caracterización de los riesgos psicosociales sin establecer

relaciones causales entre las variables, a manera de consecuencia, los resultados se presentaron mediante análisis descriptivos, principalmente frecuencias y porcentajes, organizados en tablas y figuras por dimensión del cuestionario (Hernández Sampieri et al., 2014).

Por ello, se empleó la estadística descriptiva, para caracterizar niveles por dimensiones, dado que utiliza métodos, técnicas y herramientas para recopilar, organizar, resumir y presentar datos brutos de forma clara, ya sea mediante tablas, gráficos o medidas numérica, su finalidad es sintetizar características fundamentales de un conjunto de datos (población o muestra) sin realizar inferencias adicionales.

En los casos en que se realizaron comparaciones entre grupos (por ejemplo, por sexo o edad), se especificó el método estadístico empleado, se evitó incluir inferencias no sustentadas, el enfoque garantizó la coherencia metodológica y la validez de las conclusiones en función del alcance del diseño.

2.3.Método y técnica de investigación

2.3.1. Método de investigación

Como método principal se empleó el método científico, apoyado en métodos teóricos como el análisis, la síntesis y la inducción-deducción, los cuales permitieron interpretar la información recolectada y contrastarla con los referentes teóricos (Urzola, 2020).

2.3.2. Técnica de investigación

Por otra parte, la técnica utilizada fue la encuesta, aplicada mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del trabajo del Ecuador. Este

instrumento se encuentra validado y estructurado para evaluar las principales dimensiones de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral con el objetivo de evaluar factores de riesgo psicosocial que pueden producir daño a la salud del trabajador/servidos.

2.4.Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de los tres hostales de la ciudad de Manta, debido al tamaño reducido de la población, se trabajó con la totalidad de los trabajadores, aplicando un muestreo censal, su uso permitió obtener una representación completa de la población objeto de estudio, evitando sesgos derivados de la selección muestral.

En relación con la composición de la muestra, se incluyó información sobre sexo y edad de los participantes, la cual se describe de manera detallada en el apartado de resultados, al tratarse de una población reducida de trabajadores de hostales de la ciudad de Manta, el alcance de generalización de los hallazgos se limita a contextos idénticos.

Tabla 1. *Población de los Hostales de Manta*

HOSTALES DE MANTA	POBLACIÓN
INTERDELACRUZ – HOSTAL INTERNACIONAL	10 personas
MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA	11 personas
HOSTAL PIAZOLLA	9 personas

Nota: Elaborado por Puente, Romina.

2.4.1. Criterios de inclusión y exclusión

Para la selección de los participantes se establecieron criterios de inclusión y exclusión, los cuales permitieron delimitar de manera clara la población objeto de estudio y garantizar la validez del proceso investigativo.

Tabla 2. *Criterios de inclusión y exclusión*

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
-Ser trabajador de los Hostales de Manta.	-Proporcionar respuestas incompletas o poco precisas en los cuestionarios.
-Ser mayor de edad 18+.	
-Tener disposición en participar en el estudio.	-Tener un diagnóstico de enfermedades mentales que puedan sesgar los resultados del estudio.

Nota: Elaborado por: Puente, Romina.

2.5.Operacionalización de variables

Tabla 3. *Variable 1. Factores de los Riesgos Psicosociales*

Variable	Tipo de variable	Escala	Conceptualización	Instrumento de medición	Dimensiones	Indicadores
Riesgos psicosociales.	Variable principal.	-Riesgo Bajo -Riesgo Medio -Riesgo Alto	Condiciones presentes en el entorno laboral relacionadas con la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las relaciones interpersonales que puede afectar la salud física y mental de los trabajadores (OIT, Gestión de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19., 2020).	Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo de Ecuador.	1. Carga y ritmo de trabajo. 2. Desarrollo de competencias. 3. Liderazgo.	-Volumen de tareas asignadas. -Presión por cumplimiento de plazos. -Oportunidades de capacitación y aprendizaje en el puesto. -Apoyo y reconocimiento del jefe ante dificultades laborales.

4. Margen de acción y control.	-Autonomía y participación en la toma de decisiones.
5. Organización del trabajo.	-Claridad en la distribución de tareas.
6. Recuperación.	-Pausas durante la jornada laboral.
7. Soporte y apoyo.	-Apoyo de compañeros y trabajo en equipo.
8. Otros puntos importantes.	Adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia (laboral-familiar), estabilidad laboral y emocional, acoso discriminatorio, laboral y sexual.

Tabla 4. Variable 2: Datos Sociodemográficos del Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Trabajo.

Variable	Tipo de variable	Conceptualización	Instrumentos de medición	Dimensiones	Indicadores
Datos Sociodemográficos	Variable sociodemográfica (de características sociales y demográficas de una población o de un grupo de personas. Incluyen variables como la edad, el sexo, el nivel educativo, la ocupación, los ingresos, y otros aspectos que permiten analizar la estructura, el contexto social y las condiciones de vida de los	Son el conjunto de información que describe las características sociales y demográficas de una población o de un grupo de personas. Incluyen variables como la edad, el sexo, el nivel educativo, la ocupación, los ingresos, y otros aspectos que permiten analizar la estructura, el contexto social y las condiciones de vida de los	Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo de Ecuador	Antigüedad Sexo Edad Nivel de instrucción	0-2 años 3-10 años 11-20 años Igual o superior a 21 años -Masculino -Femenino 16-24 años 25-34 años 35-43 años 44-52 años Igual o superior a 53 años -Ninguno -Educación básica -Educación media -Bachillerato -Técnico / tecnológico -Tercer nivel

individuos	-Cuarto nivel
(CEPAL, 2023).	-Otro

Nota: Elaborado por: Puente, Romina.

2.6.Descripción del Instrumento

2.6.1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador

El Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador cuenta con una guía técnica oficial que describe su diseño por dominios, el procedimiento de aplicación y los análisis psicométricos como son la validación y confiabilidad, en este caso, el diseño del instrumento se organiza por dominios que evalúan factores psicosociales laborales, ejemplo, demandas, control, apoyo social, rol, liderazgo y violencia laboral), con un número definido de ítems por dominio y formato autoadministrado, en ciertos casos (Ministerio del Trabajo, 2018).

El instrumento utilizado se basa en el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador, fue diseñado como una herramienta oficial para la identificación de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, este cuestionario corresponde a la versión vigente al momento del desarrollo del estudio y está compuesto por 58 ítems, organizados en diversas dimensiones relacionadas con la organización del trabajo y el bienestar laboral.

El cuestionario contó con validez de contenido, al haber sido diseñado y estructurado por el organismo rector en materia laboral del Ecuador, lo que garantizó su pertinencia para la evaluación de los riesgos psicosociales en el contexto organizacional. A

su vez, presentó adecuados niveles de confiabilidad, evidenciados mediante coeficientes de consistencia interna aceptables, lo que aseguró la fiabilidad de los datos obtenidos.

Además, el cuestionario se estructura mediante una escala tipo Likert de cinco opciones, permite identificar la frecuencia con la que los trabajadores experimentaron determinadas situaciones laborales, en base a cada alternativa de respuesta se les asignó un valor numérico conforme a los lineamientos establecidos en el manual técnico del instrumento.

El procesamiento de información se ejecuta la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems en base a las dimensiones evaluadas, en este caso, aquello permite calcular puntajes parciales por dimensión y puntaje global de riesgos psicosociales.

La interpretación de los resultados se efectuó de acuerdo con los criterios oficiales establecidos por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, los cuales clasifican los niveles de riesgo en bajo, medio y alto, según rangos de puntuación. Esta categorización facilitó la identificación de las áreas con mayor nivel de riesgo y orientó el análisis de los resultados y la formulación de la propuesta de intervención.

2.7.Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrolló de manera sistemática y ordenada respetando los principios éticos. En primer lugar, se gestionó el acceso a los hostales participantes mediante la presentación de una carta de interés institucional dirigida a los propietarios de cada establecimiento, la cual fue aprobada previamente por el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos (CEISH-ULEAM). Una vez obtenida la

autorización escrita, se coordinó la aplicación del instrumento con los responsables de cada hostel.

La recolección de datos se realizó durante el mes de septiembre de 2025, en las instalaciones de cada hostel, específicamente en el área de recepción. La convocatoria a los trabajadores fue realizada por los responsables de cada hostel y la investigadora, en un momento previamente acordado dentro de la jornada laboral.

En base a la aplicación del Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo de Ecuador, se llevó a cabo de forma auto aplicable, en el caso de dos participantes con dificultades de lectoescritura, la persona encargada se encarga de la lectura de las preguntas de manera neutral y registró las respuestas proporcionadas, antes de la aplicación se brindan instrucciones generales sobre el llenado del cuestionario, cuyo tiempo de respuesta es de aproximadamente 20 minutos.

Finalizada la aplicación, los cuestionarios fueron revisados para verificar su correcta cumplimentación, sin registrarse rechazos ni instrumentos incompletos. Posteriormente, los cuestionarios fueron resguardados en una carpeta física de uso exclusivo para el estudio y los datos obtenidos fueron sistematizados en la matriz de Excel propia del cuestionario para su respectivo análisis estadístico.

2.8. Control de calidad de los datos

Para garantizar la calidad de la información recolectada, se implementaron diversos controles durante el proceso de investigación. El cuestionario fue aplicado a la totalidad de los trabajadores disponibles, lo que redujo el riesgo de sesgos derivados de la no participación, y fue principalmente de auto aplicación a excepción de dos casos en los que

los participantes tuvieron dificultad de lectoescritura y requirieron ayuda, evitando influir en sus decisiones (Rodríguez & Adell, 2013).

Posterior a ello, se realizó una revisión exhaustiva de los cuestionarios, se verifica que todos se encontraran completos y sin inconsistencias, tales como respuestas duplicadas o marcas múltiples, en este caso, no fue necesario descartar ningún instrumento, ya que la totalidad de los cuestionarios cumplió con los criterios establecidos, los datos fueron ingresados y sistematizados por la investigadora, aplicando procesos de validación de consistencia antes de su análisis estadístico, lo que permite que se asegure la fiabilidad de los resultados obtenidos.

2.9.Sesgos y limitaciones del estudio

La investigación presentó determinadas limitaciones y posibles sesgos que debieron ser considerados en la interpretación de los resultados. En primer lugar, se identificó un sesgo de selección, debido a que el estudio se realizó únicamente en tres hostales de la ciudad de Manta, lo que limitó la generalización de los hallazgos a otros establecimientos del sector hostelero con características organizacionales diferentes.

También el tamaño reducido de la población, propio del muestreo censal aplicado, constituyó una limitación del estudio, sin embargo, esta condición permitió obtener información completa de todos los trabajadores disponibles en los hostales seleccionados (Quispe et al., 2020).

Otro posible sesgo correspondió a la deseabilidad social, dado que el instrumento fue de auto aplicación y los participantes pudieron tender a responder de manera socialmente aceptable, sin embargo, el efecto se mitigó al informar a los trabajadores sobre

el carácter confidencial y anónimo del estudio, refiriendo el uso único desde la índole académica de la información.

El estudio se realizó durante una temporada turística intermedia, garantizando el anonimato de los participantes para proteger su integridad. Este contexto pudo influir en la percepción de la carga laboral y de las demandas emocionales, ya que en periodos de afluencia turística intermedia los niveles de estrés tienden a diferir respecto a épocas de alta o baja demanda, ofreciendo así una visión representativa de las condiciones laborales en un escenario de exigencia moderada.

2.10. Manejo de Datos

El manejo de datos fue mediante procesos sistemáticos que garantizaron la recolección, organización, tratamiento, análisis y custodia segura de la información numérica utilizada para responder las preguntas de una investigación. En este proceso se incluyó el diseño y registro de instrumentos, la codificación de datos, la entrada y verificación de datos recopilados (Gibbs, 2013).

Una vez concluidos los análisis de los resultados y procesada la información obtenida, los cuestionarios físicos fueron eliminados, con el fin de preservar la confidencialidad de los datos y evitar un uso indebido de la información, considerando que los registros ya fueron sistematizados y utilizados exclusivamente con fines académicos.

Por último, para el análisis de los datos se aplicaron procedimientos estadísticos básicos, incluyendo frecuencias y porcentajes, así como medidas de tendencia central (medias) cuando correspondió. Los resultados se organizaron en tablas y figuras por cada dimensión del cuestionario, utilizando el software estadístico SPSS para su procesamiento.

La interpretación de los niveles de riesgo se realizó conforme a los criterios establecidos por el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador, lo que permitió clasificar los hallazgos en categorías de riesgo bajo, medio y alto de manera confiable y estandarizada.

2.11. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos fundamentales de respeto, beneficencia y justicia, garantizando la protección de los derechos de los participantes. Previo al trabajo de campo el estudio contó con la aprobación del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos (CEISH) de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, autorizado por el Ministerio de Salud Pública (Palencia & Ben, 2013).

La participación de los trabajadores fue de carácter voluntario y se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, en el cual se explicó el objetivo del estudio, el uso exclusivamente académico de la información y la garantía de confidencialidad y anonimato de los datos personales, en ningún momento se solicita información que permita la identificación directa de los participantes.

En base a la selección de los participantes se llevó a cabo conforme a criterios de inclusión y exclusión previamente definidos, asegurando un proceso transparente y equitativo, tomando en cuenta que, la información recolectada fue usada únicamente con fines académicos bajo la responsabilidad de la investigadora y posteriormente eliminados, teniendo como eje principal la responsabilidad ética durante todas las fases del estudio.

Tabla 6. *Sexo del trabajador*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	11	37%
Femenino	19	63%
Total	30	100%

Nota: Elaborado por: Puente Romina. Fuente: Trabajadores de los hostales.

Tabla 7. *Antigüedad, años de experiencia dentro del trabajo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
0-2 años	10	33%
3-10 años	14	47%
11-20 años	6	20%
Igual o superior a 21 años	0	0%
Total	30	100%

Nota: Elaborado por: Puente, Romina. Fuente: Trabajadores de los hostales.

Tabla 8. *Nivel más alto de instrucción*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Educación básica	12	40%
Educación media	4	13%
Bachillerato	14	47%
Tercer nivel	0	0%
Cuarto nivel	0	0%
Total	30	100%

Nota: Elaborado por: Puente, Romina. Fuente: Trabajadores de los hostales.

3.1.1. Análisis e interpretación de datos sociodemográficos

Se evidenció una distribución etaria diversa entre los trabajadores evaluados. El grupo predominante correspondió a personas entre 25 y 34 años (37%), seguido por el rango de 44 a 52 años (30%), lo que sugirió la coexistencia de trabajadores jóvenes y de mediana edad dentro de los hostales. Este resultado fue consistente con lo reportado por Randstad (2024), quien señaló que el sector hostelero concentró una alta participación de personas en etapas tempranas y medias de la vida laboral, caracterizadas por mayores demandas físicas y emocionales.

En base al género, se observó una mayor participación género femenino con un porcentaje del 63%, frente al 37% masculino, lo cual concuerda con lo indicado por la Organización Internacional del Trabajo OIT (2022), donde se identificó una feminización del sector hotelero, especialmente en funciones de atención al cliente y servicios operativos, esta cualidad resultó relevante para el análisis de riesgos psicosociales, consideró que las mujeres están mayormente expuestas a demandas emocionales y a la doble presencial laboral-familiar.

Con respecto a la antigüedad laboral, se encontró que el 47% de los colaboradores tenían entre 3 y 10 años trabajando para los hostales, seguido por el grupo de 0 a 2 años (33%). Estos resultados evidenciaron una estabilidad permanente laboral moderada, similar a lo reportado por Naranjo (2024), quien señaló que el rango de antigüedad se asoció con procesos de adaptación al entorno laboral y con la percepción de los factores psicosociales.

En relación con el nivel de instrucción terminada, la mayoría contaban con el bachillerato (47%), seguido de educación básica (40%). La ausencia de trabajadores con

formación de tercer o cuarto nivel reflejó las características del sector hotelero, donde las competencias operativas solían prevalecer sobre la formación académica especializada, tal como lo señalaron Gómez et. al (2022).

Por lo que, con base en estos resultados, se cumplió con el objetivo específico 1, al caracterizar el perfil sociodemográfico de los trabajadores de los hostales de Manta, evidenciando una población mayoritariamente femenina, con edades concentradas entre los 25-34 años, antigüedad laboral media y nivel educativo predominante de bachillerato.

3.2. Resultados globales de Riesgos Psicosociales

Los resultados permitieron cumplir con el objetivo específico 2, basado en analizar la prevalencia de los riesgos psicosociales, identificando los factores que presentaron mayores niveles de riesgo, así como aquellos en los que se evidenciaron condiciones más favorables. Este análisis proporcionó una visión general del impacto al bienestar de los trabajadores.

Tabla 9. Resultado global del cuestionario de riesgos psicosociales

Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
87%	13%	0%

Nota: Elaborado por: Puente, Romina. Fuente: Trabajadores de los Hostales.

Se observó que el 87% de los trabajadores presentó un riesgo psicosocial bajo, mientras que el 13% se ubicó en riesgo medio, sin registrarse casos de riesgo alto. Estos resultados indicaron que, en términos generales, los hostales evaluados presentaron condiciones psicosociales favorables.

No obstante, la presencia de un porcentaje de riesgo medio resultó relevante desde una perspectiva preventiva, ya que, según el modelo de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo, los niveles medios solían evolucionar hacia riesgos altos por ausencia de implementación de medidas de intervención oportunas.

3.3. Resultados por dimensiones del cuestionario

El riesgo global bajo no excluyó la existencia de dimensiones específicas con mayor vulnerabilidad, lo que justifica el análisis detallado por dimensiones:

Tabla 10. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

Dimensiones del cuestionario	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	73%	27%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	80%	20%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	73%	27%	0%
Dimensión 4: Margen de acción y control	80%	20%	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	87%	13%	0%
Dimensión 6: Recuperación	47%	53%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	73%	27%	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	93%	7%	0%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	93%	7%	0%

Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	87%	13%	0%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	87%	13%	0%
Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	93%	7%	0%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	73%	27%	0%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	87%	13%	0%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	73%	20%	7%

Nota: Elaborado por: Puente, Romina.

3.3.1. Análisis e interpretación de los resultados por dimensión

En la dimensión carga y ritmo de trabajo, se observó que el 73% de los trabajadores presentó un nivel de riesgo bajo, lo que indicó que la mayoría percibieron las demandas laborales como manejables. Sin embargo, el 27% tomó en cuenta el riesgo medio, lo cual sugirió que una parte del personal ya ha experimentado exigencias laborales que han generado tensión sostenida, por ello, si no se implementan medidas organizacionales

oportunas puede empeorar, entonces, el resultado concuerda con lo señalado por Salessi (2024), quien advierte que incluso en contextos con predominio de riesgo bajo, pueden existir subgrupos expuestos a presiones laborales de gran magnitud.

En base al desarrollo de competencias, el 80% de los trabajadores se ubicó en riesgo bajo, lo que representa una percepción sana sobre sus habilidades y conocimientos para desempeñar sus funciones, no obstante, el 20% presentó riesgo medio, lo que evidenció la necesidad de fortalecer procesos de capacitación continua, en este aspecto, dentro de la literatura se señala que la formación permanente contribuye no solo al desarrollo técnico, sino también a la mejora del bienestar laboral y la adaptación a los cambios dentro de una organización (Sabas & Baldovinos, 2025).

Dentro de la dimensión de liderazgo, se evidenció que el 73% del personal percibió un liderazgo adecuado, mientras que el 27% se ubicó en riesgo medio. A pesar de que no se identificaron niveles de riesgo alto, este resultado refiere que existen aspectos del liderazgo que podrían optimizarse, especialmente en términos de comunicación, apoyo y reconocimiento, en tal caso, los hallazgos se relacionaron con el modelo de liderazgo transformacional, dentro de este marco se destaca la influencia positiva del liderazgo en el bienestar y la satisfacción laboral (Ruesta, 2024).

Abolnasser et al. (2023) encontraron que el liderazgo transformacional es capaz de mejorar el bienestar psicológico por medio del engagement y la satisfacción laboral, lo que sugiere que la formación en liderazgo puede ser una intervención eficaz para reducir riesgos psicosociales en el sector hotelero.

En la dimensión de acción y control, el 80% de encuestados presentó riesgo bajo, lo que manifiesta una percepción positiva de autonomía y control sobre sus tareas. A pesar de ello, el 20% en riesgo medio indicó que una parte del personal puede llegar a experimentar limitaciones para influir en decisiones relacionadas con su trabajo, lo que, según el modelo demanda-control, es capaz de incrementar la percepción de estrés laboral (Lescano, 2024).

Por otro lado, la organización del trabajo fue puntuada de manera positiva por el 87% de los trabajadores, quienes se ubicaron en riesgo bajo, evidenciando una distribución y planificación de las tareas de acuerdo a lo justo, no obstante, el 13% en riesgo medio señaló oportunidades de mejora en la claridad de funciones y coordinación de las actividades, entonces, se manifiesta que los resultados respaldaron lo expuesto por Orozco (2025), quien destaca que una organización laboral estructurada es capaz de ser un factor protector frente a los riesgos psicosociales.

Dentro del marco de la dimensión de recuperación, se identificó uno de los hallazgos más relevantes del estudio, debido a que el 53% de los trabajadores se ubicó en riesgo medio, mientras que solo el 47% presentó riesgo bajo, se puede manifestar que, el resultado evidenció dificultades para lograr una adecuada desconexión física y mental tras la jornada laboral, en este caso, dicha situación incrementa el riesgo de agotamiento y estrés (Zapata & Córdova, 2024).

A pesar de que la muestra es del 53% en riesgo medio en recuperación, lo que sugiere problemas para desconectar y recuperar energía, Verbeek et al. (2019) en su investigación publicada en Oxford, refieren como las intervenciones organizacionales como son las pausas activas, regulación de turnos, políticas de desconexión, son capaces de mejorar la recuperación y prevenir agotamiento. Entonces, se puede decir que, en el área de

hospitalidad, la recuperación es crítica por jornadas irregulares y trabajo emocional, por ello, al discutir mecanismos prácticos se evidencia la efectividad que llega a fortalecer la propuesta de intervención para mejorar el ambiente y situación de los trabajadores.

La dimensión de soporte y apoyo, donde el 73% del personal presentó riesgo bajo, indica una percepción general favorable del apoyo interpersonal y organizacional, ahora bien, algunos encuestados con el 27% manifiestan el riesgo medio, que evidenció una parte de los trabajadores que podría beneficiarse de un mayor respaldo por parte de compañeros y superiores, refiriendo como este aspecto es clave para la reducción del estrés y el fortalecimiento del clima laboral (Gómez et al., 2025).

Se puede manifestar en la dimensión soporte y apoyo, autores como Jin et al. (2021) evidencia en sus investigaciones que el estrés disminuye la conducta prosocial entre empleados hoteleros, pero que la satisfacción laboral y el apoyo social actúan como mecanismos protectores, dichos hallazgos respaldan la idea de priorizar intervenciones en liderazgo y redes de apoyo en los hostales de Manta para lograr mitigar la progresión de riesgos psicosociales en dichos espacios laborales.

La dimensión “otros puntos importantes” presentó un predominio de riesgo bajo (93%), lo que evidencia condiciones generalmente favorables en aspectos como acoso, condiciones de trabajo, estabilidad y conciliación laboral-familiar, a pesar de ello, el 7% en riesgo medio evidencia la necesidad de mantener acciones preventivas continuas, en concordancia con lo que plantea Salanova (2020), advierte que los riesgos moderados generaban efectos acumulativos si no se gestionaban de forma recurrente para el cuidado del personal.

De manera específica, en acoso discriminatorio, acoso laboral y adicción al trabajo, predominó el riesgo bajo, aunque se identificaron porcentajes de riesgo medio, requirieron seguimiento preventivo. En acoso sexual, el 100% de los trabajadores se ubicaron en riesgo bajo, lo que constituyó un indicador positivo del entorno laboral evaluado, sin que ello excluyera la permanente necesidad de mantener políticas de prevención y sensibilización (Pérez, 2021).

Ahora, en la dimensión doble presencia, el 27% de los trabajadores presentó riesgo medio, lo que presenta dificultades para conciliar las responsabilidades laborales y familiares, refiriendo como dicha situación incrementó el riesgo de sobrecarga emocional y desgaste si no se acogen medidas de conciliación de acuerdo con la situación (Monroy et al., 2025).

Concluyendo, en la dimensión salud auto percibida, se denota que el 73% de los trabajadores presentó riesgo bajo, el 20% riesgo medio y el 7% riesgo alto, manifestando como, el hallazgo resultó particularmente relevante, evidenció la presencia de casos de percepción negativa de la salud, los cuales requirieron atención prioritaria mediante acciones de promoción, prevención y apoyo psicosocial. Estos resultados concordaron con lo reportado por López y Bermúdez Del Sol (2024), quienes señalaron que la exposición a riesgos psicosociales se asocia con una menor percepción de salud en los trabajadores.

Entonces, en la dimensión salud auto percibida, como refiere Gómez-García et al. (2020) en el caso de Ecuador, se vinculan los riesgos psicosociales con peor salud percibida y mayor ausentismo, siendo aquello crónico y preocupante para el área de salud ocupacional, manifestando la vitalidad de establecer rutas de detección temprana, derivación a servicios de salud y campañas de promoción de la salud mental para los

trabajadores, puesto que, sin salud mental estable, no hay una efectividad en la productividad del trabajador afectado.

En síntesis, los resultados por dimensión evidenciaron condiciones laborales mayoritariamente favorables, sin embargo, la presencia de riesgos medios en recuperación, doble presencia y soporte social, así como riesgo alto puntual en salud auto percibida, destacó la necesidad de fortalecer estrategias preventivas orientadas al bienestar integral de los trabajadores del sector hotelero.

Tabla 11. *Análisis de resultados por género de los riesgos psicosociales*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL – GÉNERO						
Total, de la población: 30	Femenino 19 (63%)			Masculino 11 (37%)		
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	78%	22%	0%	67%	33%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	67%	33%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	78%	22%	0%	67%	33%	0%
Dimensión 4: Margen de acción y control	78%	22%	0%	83%	17%	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	89%	11%	0%	83%	17%	0%
Dimensión 6: Recuperación	44%	56%	0%	50%	50%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	78%	22%	0%	67%	33%	0%

Dimensión 8. Otros puntos importantes	78%	22%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	100%	0%	0%	83%	17%	0%
Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	78%	22%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	78%	22%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	89%	11%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	67%	33%	0%	83%	17%	0%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	78%	22%	0%	100%	0%	0%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	67%	22%	11%	83%	17%	0%
RIESGO GLOBAL PERCIBIDO	77%	22%	1%	85%	15%	0%

Nota: Elaborado por: Puente, Romina. Fuente: Trabajadores de los hostales.

3.3.2. Análisis e interpretación de los resultados en relación con el género

El análisis de los resultados según el género evidenció diferencias en la percepción de los riesgos psicosociales, aunque en ambos grupos predominó el riesgo bajo en la mayoría de las dimensiones evaluadas, a pesar de ello, se evidencian mayores porcentajes de riesgo medio en el grupo femenino en varias dimensiones, lo que sugirió una mayor vulnerabilidad psicosocial de este grupo.

Con respecto a la dimensión carga y ritmo de trabajo, no se registraron niveles de riesgo alto en ninguno de los géneros, no obstante, se observó que los hombres presentaron un mayor porcentaje de riesgo medio (33%) en comparación con las mujeres (22%), esto refiere como una parte del personal masculino percibió mayores exigencias en sus trabajos. Incluso, el riesgo se mantuvo mayoritariamente en niveles bajos, lo que manifiesta condiciones laborales generalmente manejables. Se puede referir que, los resultados fueron coherentes con lo señalado por Vizcaíno (2020), indica que la percepción de carga laboral puede variar de acuerdo con la distribución de tareas y responsabilidades operativas.

Ahora bien, en base al desarrollo de competencias, se manifiesta una diferencia relevante entre géneros, mientras que el 100% de los hombres se ubicó en riesgo bajo, las mujeres presentaron un 33% de riesgo medio, representa una percepción de menores oportunidades de capacitación o crecimiento profesional, dichos descubrimientos coinciden con lo reportado por Huilcarema (2025), refiere como encontró asociaciones significativas entre el género y la percepción del desarrollo de competencias, con implicaciones directas en el bienestar social.

En base a la dimensión liderazgo, ambas partes se ubicaron mayoritariamente en riesgo bajo, sin embargo, los hombres presentaron un mayor porcentaje de riesgo medio (33%) frente a las mujeres (22%), tomando en cuenta que, los resultados sugieren la existencia de aspectos del liderazgo que podrían generar inconformidad en algunos grupos, especialmente relacionados con la comunicación y la toma de decisiones, tal como lo señalan estudios definidos en sectores hoteleros (Castaño et al., 2025).

En la dimensión margen de acción y control, se observó que tanto mujeres como hombres percibieron niveles adecuados de autonomía; sin embargo, las mujeres registraron un porcentaje ligeramente mayor de riesgo medio (22%) en comparación con los hombres (17%). Esta diferencia indicó que el personal femenino percibió menor control sobre sus tareas, situación que, según el modelo demanda-control, pudo incrementar la percepción de estrés laboral si se mantenía en el tiempo (Sánchez et al., 2024).

Basándose en la relación con la organización del trabajo, ambos géneros refieren predominancia en riesgo bajo, no obstante, los hombres mostraron un mayor porcentaje de riesgo medio (17%) frente a las mujeres (11%), los resultados evidencian oportunidades puntuales de mejora en la planificación y distribución de tareas.

Por otro lado, la dimensión recuperación se identifica como una de las más sensibles en el análisis por género, debido a que las mujeres (56%) como hombres (50%) manifiestan porcentajes elevados de riesgo medio, lo que permite conocer las dificultades generalizadas para la adecuada recuperación física y mental tras la jornada laboral, este hallazgo fue consistente con lo que señaló Góngora (2021), el cual destacó que la insuficiente recuperación constituyó un factor relevante de desgaste emocional en el trabajo.

En base, al soporte y apoyo, se observó que los hombres presentaron un mayor porcentaje de riesgo medio (33%) en comparación con las mujeres (22%), no obstante, predominó el riesgo bajo, este hallazgo manifiesta la necesidad de fortalecer los mecanismos de apoyo interpersonal y organizacional, este punto es clave para el bienestar laboral (Castaño et al., 2025).

En la dimensión otros puntos importantes, las mujeres presentaron un 22% de riesgo medio, en cambio, los hombres se ubicaron en su totalidad en riesgo bajo, por ello, se refiere como específicamente, en acoso discriminatorio, los hombres registraron un 17% de riesgo medio, por otro lado, las mujeres no reportaron riesgo, lo que refuerza la necesidad de mantener políticas de igualdad y no discriminación (Morales, 2023). Considerando que, en el caso del acoso laboral, las mujeres presentaron un 22% de riesgo medio, lo que representa una mayor percepción de conductas de presión o trato injusto, en concordancia con lo reportado por Pérez (2022).

En el caso de la dimensión adicción al trabajo, únicamente las mujeres presentaron riesgo medio (22%), manifestando una mayor tendencia a la sobre exigencia laboral, posiblemente asociada a la multiplicidad de roles laborales y familiares, tal como lo señalan Rodríguez (2021). Por ello, en las condiciones de trabajo las mujeres presentaron un 11% de riesgo medio, a diferencia de los hombres, los cuales se mantuvieron en riesgo bajo, lo que manifiesta percepciones diferenciadas sobre las exigencias físicas y organizacionales del trabajo (Jiménez, 2023).

Por otro lado, la doble presencia evidenció una mayor afectación en el grupo femenino, con un 33% de riesgo medio, frente al 17% en hombres, el resultado coincidió

con lo planteado por García (2022), quien destaca que, las mujeres enfrentaban mayores dificultades para conciliar el trabajo remunerado y las responsabilidades familiares.

En este caso, las mujeres presentan mayor riesgo medio en doble presencia (33%), evidenciando que el conflicto trabajo-familia es un riesgo psicosocial documentado en hostelería y se asocia a ausentismo y rotación, existen investigaciones recientes en el sector hotelero que evidencian como el conflicto trabajo-familia medía la relación entre condiciones laborales y la intención de rotación, en tal caso, las mujeres son quienes experimentan mayores efectos negativos en conciliación y bienestar, siendo perjudicial para su salud física y mental (Abdou et al., 2022).

Finalizando, en la dimensión salud auto percibida, las mujeres poseen un 22% de riesgo medio y un 11% de riesgo alto, los hombres solo registraron 15% de riesgo medio y ningún caso de riesgo alto, aquello evidencia una mayor percepción de afectación de la salud en el personal femenino, refiriendo como estudios latinoamericanos señalan una mayor prevalencia de malestar psicológico en mujeres asociado a factores psicosociales en las áreas laborales (González et al., 2025).

En conjunto, los resultados permitieron concluir que, aunque ambos géneros presentaron mayoritariamente niveles bajos de riesgo psicosocial, las mujeres evidenciaron una mayor exposición a riesgos medios y altos en dimensiones clave, lo que reforzó la necesidad de incorporar un enfoque de género en la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el sector hostelero. Autores como Sonnentag (2018) enfatizaron como el apoyo social y la satisfacción laboral median y amortiguan los efectos del estrés en el trabajo sobre el comportamiento prosocial en el servicio (Jin et al., 2021). Incluso, refieren como el liderazgo transformacional potencia el engagement y el bienestar psicológico, el

cual representa apoyo para sostener cambios organizacionales como es dentro del sector hotelero (Abolnasser et al., 2023).

3.4. Programa de intervención

El programa se fundamentó en un enfoque preventivo y participativo, orientado a la gestión de los riesgos psicosociales identificados en los trabajadores de los hostales evaluados. Su diseño se sustentó en los resultados del diagnóstico realizado, considerando de manera prioritaria aquellas dimensiones que presentaron niveles de riesgo medio y alto, especialmente la recuperación, la doble presencia laboral-familiar, la estabilidad laboral y emocional, y la salud auto percibida, a pesar de ello, se contemplaron acciones dirigidas a mantener y fortalecer las dimensiones que evidencian niveles bajos de riesgo, con el objetivo de preservar condiciones laborales saludables a largo plazo.

Incluso, el programa se estructura bajo tres ejes de intervención, como son lo organizacional, psicosocial e individual, complementado por un eje preventivo transversal, considerando que, el eje organizacional contempla acciones orientadas a la mejora de la organización del trabajo, regulación de los tiempos laborales y la promoción de espacios de descanso y recuperación. Por otro lado, el eje psicosocial se enfoca en el fortalecimiento del bienestar emocional, la conciliación entre la vida laboral y familiar, y la sensibilización sobre los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral. Por su parte, el eje individual consideró espacios de orientación y acompañamiento dirigidos a los trabajadores que presentaron mayores niveles de riesgo, con el objetivo de fortalecer sus recursos personales y estrategias de afrontamiento.

También, la propuesta incorporó acciones preventivas que están orientadas a mantener niveles bajos o nulos de riesgo en dimensiones sensibles como el acoso laboral, sexual y discriminatorio, promover entornos laborales basados en el respeto, la convivencia y el trato digno, por ello, se planteó la necesidad de un proceso de seguimiento y evaluación continua del programa, mediante indicadores de participación, percepción de bienestar y reevaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales, aquello permite valorar su efectividad y realizar los ajustes necesarios en tal caso lo amerite.

Mediante este programa de intervención se llevó a cabo el objetivo específico 3, en concordancia con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), la implementación de programas preventivos en el ámbito laboral contribuyó a la mejora de la salud mental y emocional de los trabajadores, al fortalecimiento del clima organizacional y a la sostenibilidad de las organizaciones, aspectos especialmente relevantes para el sector hostelero.

Tabla 12. Estrategias del programa de Intervención

Eje de intervención	Dimensión intervenida	Objetivo específico	Actividades propuestas	Responsables	Duración	Indicadores de evaluación
Organizacional	Recuperación	Favorecer la adecuada recuperación física y mental de los trabajadores, considerando el predominio de riesgo medio.	-Implementación de pausas activas durante la jornada laboral. -Organización de horarios y turnos equilibrados. -Sensibilización en base a la importancia y vitalidad del descanso.	Administrador del hospital.	3 meses	-Porcentaje de trabajadores que participan dentro de las pausas activas. -decrecimiento de la percepción de fatiga y cansancio laboral en la revaloración.
Psicosocial	Doble presencia laboral-familiar	Promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, reduciendo el riesgo medio identificado.	-Taller sobre el compromiso trabajo-familia. -Empleo de medidas de flexibilidad en la organización cuando sea requerido.	Psicólogo organizacional	2 meses	-Reducción del porcentaje de riesgo medio en esta dimensión. -Nivel de satisfacción reportado sobre conciliación laboral-familiar.

Psicosocial	Estabilidad laboral y emocional	Fortalecer el bienestar emocional y la percepción de estabilidad laboral en los trabajadores.	-Charlas sobre manejo del estrés emocional. -Espacios de escucha activa y orientación grupal.	Psicólogo organizacional	2 meses	-Disminución de indicadores de estrés emocional. -Mejora en la percepción de estabilidad laboral.
Individual	Salud auto percibida	Mejorar la percepción de la salud física y mental de los trabajadores, especialmente en casos de riesgo alto.	-Talleres de autocuidado y hábitos saludables. -Orientación individual para trabajadores con riesgo elevado.	Psicólogo / profesional de salud.	Permanente	-Mejora en los niveles de salud auto percibida. -Disminución en casos con riesgo alto en esta dimensión.
Preventivo	Acoso laboral, sexual y discrim.	Mantener niveles nulos o bajos de riesgo en dimensiones de acoso y discriminación	-Difusión de protocolos de prevención y actuación. -Sensibilización sobre respeto, convivencia y trato digno.	Administración / Talento humano	Permanente	-Ausencia o reducción de reportes de acoso. -Mantenimiento de niveles bajos o nulos de riesgo en reevaluaciones.

Nota: La propuesta diseñada en base a los resultados del diagnóstico de riesgos psicosociales obtenidos. Elaborado por: Puente, Romina.

Conclusiones

1. Se describieron los datos sociodemográficos de los trabajadores de los hostales del cantón de Manta, permitiendo identificar una población laboral diversa en términos de sexo, edad, y antigüedad. Esta caracterización respondió al problema de investigación al evidenciar un contexto organizacional real sobre el cual se manifestaron los riesgos psicosociales y constituyó un insumo fundamental para interpretar la exposición diferencial a dichos riesgos en el entorno hostelero evaluado. En base al apartado sociodemográfico es vital contemplar que, predominó la participación femenina (63%), el grupo etario de 25 a 34 años (37%) y una antigüedad laboral entre 3 y 10 años (47%).
2. De igual manera, se analizó la prevalencia de los riesgos psicosociales, determinando que, predominó el nivel bajo de riesgo en la mayoría de las dimensiones evaluadas, en tal caso, se identificaron niveles de riesgo medio y alto en factores específicos, como tal, se evidenciaron niveles de riesgo relevantes en las dimensiones de recuperación, que es más de la mitad de los trabajadores en riesgo medio, y doble presencia laboral-familiar, estabilidad laboral y emocional, y salud auto percibida, aquello afirma la existencia de condiciones laborales que podrían afectar el bienestar psicológico y organizacional si no se gestiona de manera preventiva y adecuada al bienestar.
3. Por otro lado, los resultados evidenciaron que los riesgos psicosociales en los hostales evaluados no se presentaron de forma generalizada, sino concentrados en dimensiones en relación al descanso insuficiente, la conciliación trabajo-familia y la percepción de la salud, esta situación evidenció que, cuando existen

condiciones organizacionales favorables en aspectos como liderazgo y organización del trabajo, aun persistieron factores de riesgo que requirieron de intervención para evitar su cronificación y la posibilidad de efectos negativos tanto en la salud mental como física, tomando en cuenta el desempeño laboral y el clima organizacional.

4. Por otra parte, el estudio aportó un diagnóstico local de los riesgos psicosociales en trabajadores de hostales de la ciudad de Manta, sector el cual no ha sido indagado en los últimos años, por ello, se diseñó una propuesta de intervención preventiva y participativa, que se basa en las dimensiones con mayor nivel de riesgo, lo que permite generar una herramienta aplicable para la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, entonces, aquello contribuye a la toma de decisiones organizacionales orientadas a la promoción del bienestar laboral, la prevención de riesgos psicosociales y el fortalecimiento de sistemas de gestión en SST en el sector hostelero.

Para concluir, la investigación respondió directamente a la pregunta planteada al evidenciar la prevalencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de hostales de Manta, destacando que la mayoría se encuentra en riesgo bajo, aunque con dimensiones críticas como recuperación (53% en riesgo medio) y doble presencia laboral-familiar. De esta manera, se cumplió el objetivo general de caracterizar dichos riesgos en la población estudiada, aportando evidencia empírica que fundamenta la pertinencia de diseñar estrategias de prevención e intervención ajustadas al contexto hostelero local.

La investigación generó un diagnóstico situacional de los riesgos psicosociales en hostales pequeños de Manta, evidenciando que el 87% de los trabajadores se encuentra en riesgo bajo y un 53% presenta riesgo medio en la dimensión de recuperación, lo que permitió identificar áreas críticas como la doble presencia laboral-familiar y la salud auto percibida, por ello, se considera como el diagnóstico se convierte en la base para una propuesta de intervención preventiva y participativa.

Recomendaciones

En base a lo evidenciado se presentan las siguientes recomendaciones:

Acciones prioritarias de alto impacto

1. Fortalecer estrategias de recuperación y descanso, la cual está vinculada al resultado donde el 53% de los trabajadores presentó riesgo medio en la dimensión de recuperación, aquello limita la generalización por el tamaño muestral reducido (30 trabajadores) y por haberse realizado en temporada turística intermedia.
Implementar pausas activas, turnos equilibrados y espacios de desconexión laboral.
2. Diseñar políticas de conciliación trabajo–familia, aquella está asociada a la dimensión de doble presencia laboral-familiar, que mostró niveles de riesgo medio, puesto que, limita la extrapolación al sector hostelero pequeño, pero es clave para reducir desgaste emocional y mejorar la estabilidad organizacional.
3. Promover programas de salud ocupacional y bienestar emocional, está vinculada a la dimensión de salud auto percibida y estabilidad emocional, donde se evidenciaron riesgos medios, esto limita la generalización por el contexto local, pero aporta directamente a la prevención de estrés y fatiga.

4. **Capacitación en liderazgo positivo y organización del trabajo**, tomando en cuenta que, estas dimensiones mostraron condiciones favorables, se recomienda reforzarlas para sostener un clima laboral saludable, esto limita la generalización por el sector específico, pero asegura sostenibilidad de los resultados.

5. **Implementar un sistema de seguimiento en SST**, aquella propuesta es un derivado del diagnóstico situacional, permite monitorear periódicamente las dimensiones críticas, aquello limita la generalización por la muestra pequeña, pero constituye una acción estratégica para la gestión institucional.

Acciones complementarias:

- Fomentar espacios de comunicación y apoyo entre compañeros.
- Desarrollar talleres de manejo del estrés y autocuidado con personal capacitado.
- Revisar la carga y ritmo de trabajo en temporadas de alta afluencia turística.
- Generar convenios con instituciones locales para apoyo psicológico externo.

Tabla 13. *Mini – matriz de recomendaciones*

Recomendación	Responsable	Plazo	Recursos	Indicador
Pausas activas y ajustes de turnos (Recuperación)	Administrador del hostel	Permanente	Tiempo laboral, espacio físico.	Disminución de percepción de fatiga.
Conciliación trabajo-familia (Doble presencia)	Administrador del hostel	Trimestral	Organización interna	Reducción de estrés y riesgo médico.
Manejo del estrés (Estabilidad emocional)	Psicólogo organizacional	Bimestral	Material educativo	Mejora en la percepción de bienestar.
Auto cuidado y salud (Salud auto percibida)	Profesional del área de la salud.	Semestral	Charlas y guías básicas.	Mejora en auto percepción de salud.
Prevención del acoso (Dimensión preventiva)	Administrador del hostel.	Permanente	Protocolos institucionales	Ausencia de reportes.

Nota: Recomendaciones. Elaborado por: Puente, Romina.

Bibliografía

- Abdou, A. H., Khalil, A. A. F., Mahmoud, H. M. E., Elsaied, M. A., & Elsaed, A. A. (2022). *The Impact of Hospitality Work Environment on Employees' Turnover Intentions During COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Work-Family Conflict*. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 890418. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.890418>.
- Abolnasser, M. S. A., Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Salem, A. E. (2023). Transformational leadership, employee engagement, job satisfaction, and psychological well-being among hotel employees after the height of the COVID-19 pandemic: A serial mediation model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), Article 3609. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043609>.
- Alvarez et al., A. (2022). *Los procesos del control en la gestión de riesgo empresarial*. Obtenido de Polo del conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3611/8234>
- Banegas et al., V. M. Z. (2024). Gestión de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la dirección de posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo. . *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*.
- Botero, C., & Delfino. (2019). ADICCIONES AL TRABAJO: FACTORES PSICOLÓGICOS. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/9011/1/adicciones-trabajo-factores-psicologicos.pdf>.
- CEPAL. (2023). Marco conceptual: Propuesta de indicadores sociodemográficos para la Región Amazónica a partir del análisis de datos censales y encuestas de hogar. CELADE.
- Farías, I. (2022). Riesgos psicosociales: prevención del hostigamiento sexual en el trabajo. ESSALUD Repositorio Institucional. .

- Gil, M. P. (2021). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud laboral. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*.
- Gibbs, G. (2013). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa* (Vol. 6). Ediciones Morata.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9pkjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT102&dq=manejo+de+datos,+cuantitativos,+investigacion,+an%C3%A1lisis&ots=YbGRHIIKZr&sig=zhjYIbvMjrcF7pxt4bZ5PKfliP8>
- Gómez et al., M. E. (2025). *Apoyo social, satisfacción laboral y engagement: Factores protectores del estrés en docentes de ciencias de la salud. LATAM*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- INSST, I. N. (2021). Guía del método CoPsoQ-istas21 (versión media). Evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Jarrín et al., V. G. (2019). *Condiciones de trabajo relacionada con salud*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n30/a19v40n30p09.pdf>.
- Jin, Y., Cheng, L., Li, Y., & Wang, Y. (2021). Role stress and prosocial service behavior of hotel employees: A moderated mediation model of job satisfaction and social support. *Frontiers in Psychology, 12*, Article 698027. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.698027>
- Lescano, G. J. (2024). El efecto del estrés laboral en el bienestar psicológico de los trabajadores. Universidad de Las Américas – Ecuador.

- Martelotte, L. (2018). ¿Cómo prevenir y abordar el acoso sexual en el trabajo? ELA - Equipo Latinoamericano de Justicia y Género.
http://parlamericas.org/uploads/documents/Presentation_Training_SPA.pdf.
- Martínez. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista De Comunicación Y Salud*, 10(2), 301–321.
- Martínez, M. E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo sum. CIENCIA ERGO SUM*.
- Magnini, V. P. (2009). *Understanding and reducing work-family conflict in the hospitality industry*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.
- Mastermind, G. (2018). ¿Cuál es tu margen de Acción? Programa de Desarrollo Profesional.
- Ministerio del Trabajo. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial . Quito. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Monroy-Castillo, A., Trujillo-Moyo, M., Pastrana-Hernandez, V. Y., Sesma-Vázquez, M., Juárez-García, A., & Palacios-Hernández, B. (2025). *Jornada laboral, estrés y conflicto trabajo-familia en trabajadores de Latinoamérica: una revisión sistemática*. .
- Morales, K., Pacheco, G., & Viera, L. P. (2021). Accidentabilidad laboral en el sector de la construcción: Ecuador, período 2016-2019. *Revista Ingenio*.
- Naranjo, A. P. (2024). Impacto de los riesgos psicosociales sobre la salud mental del trabajador: Un estudio empírico. *Revista de Estudios Laborales y Salud Ocupacional*.
- Nuria, N. R. (2016). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR HOSTELERÍA*.

- OIT. (2020). Gestión de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. En *Organización Internacional del Trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2022). Organización Internacional del Trabajo. Women and men in the informal economy: A statistical picture. (3rd ed.).
- OIT, O. I. (2020). *Informe "Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo"*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf
- OMS. (2022). Salud mental en el trabajo: directrices de la OMS. Organización Mundial de la Salud.
- OMS, O. M. (2024). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo, novena reunión.
- Orozco, M. Z. (2025). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: implicaciones organizacionales y bienestar laboral. *Revista Venezolana de Gerencia y Salud en el Trabajo*.
- Palencia, M. L., & Ben, V. P. (2013). Ética en la investigación psicológica: Una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia. *Revista de Psicología*, 9(17), 1-10. <https://www.aacademica.org/000-052/90>
- Pedrosa, A. (2022). Qué es la estabilidad emocional y su influencia en el trabajo. <https://blog.jobfie.es/la-estabilidad-emocional/>.
- Pons, M. (2020). Aproximación a los nuevos conceptos sobre violencia y acoso en el trabajo a partir de la aprobación del Convenio OIT 190. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/LABOS/article/view/5538/3911>.
- Quispe, A. M., Alvarez-Valdivia, M. G., & Loli-Guevara, S. (2020). Metodologías Cuantitativas 2: Sesgo de confusión y cómo controlar un confusor. *Revista del Cuerpo Médico Hospital*

Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 13(2), 205-212.

<http://www.cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/675>

Randstad. (2024). Mercado de trabajo — sector Hostelería 2025. Research.

Ravelo, E. (2018). Descripción de factores sociodemográficos. Colombia.

Rodríguez, M. I. L., & Adell, E. G. (2013). Control cuantitativo de la calidad en una empresa del sector servicios. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (16), 197-215. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4765638>

Ruesta, V. S. (2024). Liderazgo transformacional en el clima organizacional de una entidad financiera La Molina.

Sabas, J. E. C., & Baldovinos, I. (2025). *Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. LATAM*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10075200>

Salanova, M. (2020). Obtenido de La salud laboral desde la psicología positiva. Papeles del Psicólogo. : <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2924.pdf>

Salas, D. (2019). Investigación bibliográfica de Riesgos Psicosociales.

Salessi, S. (2024). *Factores de riesgo y recursos psicosociales en empresas mexicanas del sector servicios*. Obtenido de Contaduría y Administración: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018610422024000400102&script=sci_arttext&utm_.com

Sampieri, H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Santana, O. Z. (2025). Explorar el tipo de liderazgo y clima organizacional en el hotel Wyndham, Manta 2024 – 2025. En *(Proyecto de investigación)*. (Proyecto de investigación).

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Sonnentag, S. (2018). *The recovery paradox: Portraying the complex interplay between job stressors, lack of recovery, and poor well-being*. Research in Organizational Behavior.

Urzola, M. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/6503406006.pdf>

Caizaletín, C. A. M., Vielma, C. F. V., & Vásconez, A. I. R. (2022). El Análisis De Factores De Riesgo Psicosocial En El Personal Que Trabaja En Un Proyecto Estatal De Atención Domiciliaria A Población Adulta Mayor Que Vive En Extrema Pobreza En La Provincia De Cotopaxi. *INVESTIGATIO*, (18). Verbeek, J., Ruotsalainen, J., Laitinen, J., et al. (2019). *Interventions to enhance recovery in healthy workers: A scoping review*. Occupational Medicine.

Villafañe et al., I. A. (2023). Riesgos psicosociales en trabajadores operativos de establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Biociencias*.

Zapata-Constante, C. A., & Riera-Vázquez, W. L. (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.

Anexos:



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

ANEXO 3. Consideraciones mínimas que debe tener un documento de consentimiento informado.

PARTE I: INFORMACIÓN PARA EL PARTICIPANTE/REPRESENTANTE LEGAL

- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA”.
- **NOMBRE DE INVESTIGADOR PRINCIPAL:** ROMINA NICOLLE PUENTE MUÑOZ
- **NOMBRE DEL PATROCINADOR (si aplica):** No aplica
- **NOMBRE DEL CENTRO O ESTABLECIMIENTO EN EL QUE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN:**
 - INTERDELACRUZ - HOSTAL INTERNACIONAL

Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos: CEISH - ULEAM

Este estudio tiene como objetivo caracterizar los riesgos psicosociales en los trabajadores de hostales de la ciudad de Manta. Estos son factores en el entorno laboral que pueden afectar la salud mental y emocional de los trabajadores, generando estrés, agotamiento y problemas en la interacción social y el desarrollo profesional. Este proyecto no solo busca investigar sobre los riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores de hostales en Manta, sino también proporcionar una comprensión más profunda sobre cómo pueden gestionarse para mejorar la calidad del ambiente laboral y el rendimiento del personal.

El propósito principal de esta investigación es exclusivamente informativo, para caracterizar la posible presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de mencionados hostales. Los resultados obtenidos no están diseñados para intervenciones inmediatas, sin embargo, se pretende realizar devolución de resultados para beneficio de los hostales y su personal.

Para el estudio, se administrará una batería psicológica “Cuestionario de evaluación de riesgo sicosocial”. La aplicación de la prueba tomará aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo. La encuesta será realizada de manera confidencial y anónima por los investigadores del estudio, dado que, es de naturaleza no invasiva y se completará en un entorno cómodo y sin distracciones externas.

Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación. Estos datos proporcionarán información valiosa para futuros informes sobre los riesgos psicosociales.



República
del Ecuador



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

Proceso de la aplicación del Cuestionario de
Evaluación de Riesgo Psicosocial:

1. Preparar, difundir y socializar información sobre la aplicación del cuestionario con todo el personal.
2. Aplicar el cuestionario a cada uno de los participantes en un tiempo estimado de 15-20 minutos.
3. Al finalizar se recoge los cuestionarios para su posterior análisis de la información obtenida.
4. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.
5. Por último, se procederá a elaborar recomendaciones acerca de las medidas para prevenir o minimizar el riesgo psicosocial, según la interpretación de los resultados obtenidos en cada hostel mencionado.

Cabe recalcar que ninguno de los análisis que se realicen en la investigación tendrá costo para el participante/representante legal, así mismo, tampoco recibirá ninguna compensación por su participación voluntaria.

Los datos recopilados en este estudio serán manejados con mucha prudencia y responsabilidad. Toda la información proporcionada de los colaboradores, será de carácter anónimo, discreto y confidencial, con fines exclusivamente académicos, y la obtención de resultados de manera anonimizada, sin revelar ninguna información individual de los participantes, bajo la supervisión del tutor académico responsable, serán rigurosamente respetados en todas las fases del estudio.

La participación de los trabajadores en este estudio es completamente voluntaria. Tiene la libertad de participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna penalización o presión. La decisión de participar o no, no tendrá ningún impacto negativo en su puesto de trabajo ni de ninguna otra índole laboral o personal.

Dirección: Av. Quitumbe Nari y Av. Amaru Nari. Código postal: 170146 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-3814-400 - www.salud.gob.ec



Anexos 1 y 2. Documentos presentados al representante legal de cada hostel.



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

ANEXO 7. Carta De Interés Institucional

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente manifiesto que el proyecto titulado: **“CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA”**, es de interés institucional por los resultados que se pueden generar de este proyecto para INTERDELACRUZ - HOSTAL INTERNACIONAL, tomando en cuenta que podría beneficiar al hostel al proporcionar una comprensión detallada de los factores psicosociales que pueden afectar el bienestar y desempeño de su personal. Al identificar y evaluar estos riesgos, el hostel podría implementar medidas que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo, mejorando tanto la salud del equipo como la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Informo también que la participación de INTERDELACRUZ - HOSTAL INTERNACIONAL, es libre y voluntaria; y, que en caso de solicitar datos anonimizados o seudonimizados, INTERDELACRUZ - HOSTAL INTERNACIONAL, cuenta con la capacidad de entregar los datos de manera anonimizada o seudonimizada según lo establecido en la Ley Orgánica De Protección De Datos Personales.

Además, los investigadores han manifestado que cuentan con los insumos necesarios para la ejecución del proyecto de Investigación. Por tanto, los hostales INTERDELACRUZ - HOSTAL INTERNACIONAL, no contempla algún tipo de financiamiento para el desarrollo de este estudio.

Se aclara que este documento no constituye la autorización, ni la aprobación del proyecto, o del uso de insumos o recursos humanos de la institución. Además, se informa que una vez que la investigación sea aprobada por un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos autorizado por el Ministerio de Salud Pública, el investigador principal podrá solicitar los datos de los sujetos de estudio o datos de salud anonimizados o seudonimizado, debiendo adjuntar el protocolo de investigación aprobado y la carta de aprobación emitida por el CEISH-Uleam.

En caso de que el investigador requiera de talento humano o insumos de un establecimiento público sanitario para la ejecución de un proyecto de investigación, debe suscribir un convenio según como lo determine establecimiento público sanitario, en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 00011 -2020, “Reglamento de suscripción y ejecución de convenios del MSP”, publicado en Registro oficial – Edición especial No. 590 de 20 de mayo de 2020. Cabe señalar que el proyecto de investigación previo a la suscripción del convenio deberá contar con la aprobación de un CEISH aprobado por MSP.

Manta-Manabí
16/11/2024.


JAIME ANTONIO DE LA CRUZ CARREÑO
Gerente del Hostel INTERDELACRUZ.



Ministerio de Salud Pública
 Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
 Dirección Nacional de Investigación en Salud

PARTE II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio De La Cruz Carreño, declaro que he recibido una explicación detallada por parte del estudiante de Psicología sobre el propósito del estudio y cómo se llevará a cabo todo el proceso de evaluación en el marco del proyecto titulado "CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA". Entiendo la temporalidad de participación de los trabajadores del INTERDELACRUZ HOSTAL INTERNACIONAL, siendo el mismo lugar, en el que se aplicará un cuestionario fundamental, respetando la confidencialidad de datos personales. También comprendo los riesgos y beneficios de participación en el estudio.

Por lo tanto, acepto y entiendo que dentro de la evaluación se establecerán los siguientes términos:

1. Todo el proceso y la información recopilada durante la evaluación serán analizados con la máxima confidencialidad. Mi nombre y/o datos personales no serán divulgados en ninguna circunstancia.
2. Reconozco que tengo el derecho de revocar este consentimiento en cualquier momento sin ninguna penalización. Si decido retirar mi consentimiento, comprendo que cualquier información proporcionada será eliminada y no se utilizará para ningún propósito adicional.
3. Entiendo que al participar no renuncio a ninguno de los derechos que por ley me corresponden y que todo el proceso de evaluación e investigación estará supervisado por tutores docentes de la carrera de Psicología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
4. Estoy plenamente informado sobre el proceso de evaluación, su naturaleza y los beneficios y riesgos asociados con mi participación en el presente proyecto de investigación.

Tomando en consideración todos los puntos mencionados anteriormente en este documento, otorgo mi consentimiento para la participación de los trabajadores del hostel para este estudio. Autorizo y me comprometo, con la estudiante de Psicología, para llevar a cabo las intervenciones necesarias y utilizar la información recopilada únicamente con fines académicos en el contexto del estudio mencionado anteriormente.

Martes, 16 de noviembre 2024.

Romina Nicolle Puente Muñoz
 Investigador Principal

Jaime De la Cruz
 Gerente del Hostel

Psi. Org. Joe Riera
 (Tutor)



Ministerio de Salud Pública
 Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
 Dirección Nacional de Investigación en Salud

ANEXO 7. Carta De Interés Institucional

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente manifiesto que el proyecto titulado: “**CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA**”, es de interés institucional por los resultados que se pueden generar de este proyecto para **MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA**, tomando en cuenta que podría beneficiar al hostal al proporcionar una comprensión detallada de los factores psicosociales que pueden afectar el bienestar y desempeño de su personal. Al identificar y evaluar estos riesgos, el hostal podría implementar medidas que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo, mejorando tanto la salud del equipo como la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Informo también que la participación de **MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA**, es libre y voluntaria; y, que en caso de solicitar datos anonimizados o seudonimizados, **MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA**, cuenta con la capacidad de entregar los datos de manera anonimizada o seudonimizada según lo establecido en la Ley Orgánica De Protección De Datos Personales.

Además, los investigadores han manifestado que cuentan con los insumos necesarios para la ejecución del proyecto de Investigación. Por tanto, **MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA**, no contempla algún tipo de financiamiento para el desarrollo de este estudio.

Se aclara que este documento no constituye la autorización, ni la aprobación del proyecto, o del uso de insumos o recursos humanos de la institución. Además, se informa que una vez que la investigación sea aprobada por un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos autorizado por el Ministerio de Salud Pública, el Investigador principal podrá solicitar los datos de los sujetos de estudio o datos de salud anonimizados o seudonimizado, debiendo adjuntar el protocolo de investigación aprobado y la carta de aprobación emitida por el CEISH-Uileam.

En caso de que el investigador requiera de talento humano o insumos de un establecimiento público sanitario para la ejecución de un proyecto de investigación, debe suscribir un convenio según como lo determine establecimiento público sanitario, en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 00011 -2020, “Reglamento de suscripción y ejecución de convenios del MSP”, publicado en Registro oficial – Edición especial No. 590 de 20 de mayo de 2020. Cabe señalar que el proyecto de investigación previo a la suscripción del convenio deberá contar con la aprobación de un CEISH aprobado por MSP.

Manta-Manabi

16/11/2024.

CARMEN DE LA CRUZ CARREÑO
 Gerente del Hostal MANTAPORTCRUZ.



Ministerio de Salud Pública
 Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
 Dirección Nacional de Investigación en Salud

PARTE II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Carmen De la Cruz Carreño, declaro que he recibido una explicación detallada por parte del estudiante de Psicología sobre el propósito del estudio y cómo se llevará a cabo todo el proceso de evaluación en el marco del proyecto titulado "CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA". Entiendo la temporalidad de participación de los trabajadores del MANTAPORTCRUZ – HOSTAL PUERTO MANTA, siendo el mismo lugar, en el que se aplicará un cuestionario fundamental, respetando la confidencialidad de datos personales. También comprendo los riesgos y beneficios de participación en el estudio.

Por lo tanto, acepto y entiendo que dentro de la evaluación se establecerán los siguientes términos:

1. Todo el proceso y la información recopilada durante la evaluación serán analizados con la máxima confidencialidad. Mi nombre y/o datos personales no serán divulgados en ninguna circunstancia.
2. Reconozco que tengo el derecho de revocar este consentimiento en cualquier momento sin ninguna penalización. Si decido retirar mi consentimiento, comprendo que cualquier información proporcionada será eliminada y no se utilizará para ningún propósito adicional.
3. Entiendo que al participar no renuncio a ninguno de los derechos que por ley me corresponden y que todo el proceso de evaluación e investigación estará supervisado por tutores docentes de la carrera de Psicología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
4. Estoy plenamente informado sobre el proceso de evaluación, su naturaleza y los beneficios y riesgos asociados con mi participación en el presente proyecto de investigación.

Tomando en consideración todos los puntos mencionados anteriormente en este documento, otorgo mi consentimiento para la participación de los trabajadores del hostel para este estudio. Autorizo y me comprometo, con la estudiante de Psicología, para llevar a cabo las intervenciones necesarias y utilizar la información recopilada únicamente con fines académicos en el contexto del estudio mencionado anteriormente.

Martes, 16 de noviembre 2024.

Romina Nicolle Puente Muñoz
 Investigador Principal

Carmen De la Cruz Carreño
 Gerente del Hostel

Psi. Org. Ige Riera
 (Tutor)



República
del Ecuador



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

ANEXO 7. Carta De Interés Institucional

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente manifiesto que el proyecto titulado: “**CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA**”, es de interés institucional por los resultados que se pueden generar de este proyecto para el **HOSTAL PIAZOLLA**, tomando en cuenta que podría beneficiar al hostel al proporcionar una comprensión detallada de los factores psicosociales que pueden afectar el bienestar y desempeño de su personal. Al identificar y evaluar estos riesgos, el hostel podría implementar medidas que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo, mejorando tanto la salud del equipo como la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Informo también que la participación del **HOSTAL PIAZOLLA**, es libre y voluntaria; y, que en caso de solicitar datos anonimizados o seudonimizados, el **HOSTAL PIAZOLLA**, cuenta con la capacidad de entregar los datos de manera anonimizada o seudonimizada según lo establecido en la Ley Orgánica De Protección De Datos Personales.

Además, los investigadores han manifestado que cuentan con los insumos necesarios para la ejecución del proyecto de investigación. Por tanto, el **HOSTAL PIAZOLLA**, no contempla algún tipo de financiamiento para el desarrollo de este estudio.

Se aclara que este documento no constituye la autorización, ni la aprobación del proyecto, o del uso de insumos o recursos humanos de la institución. Además, se informa que una vez que la investigación sea aprobada por un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos autorizado por el Ministerio de Salud Pública, el Investigador principal podrá solicitar los datos de los sujetos de estudio o datos de salud anonimizados o seudonimizado, debiendo adjuntar el protocolo de investigación aprobado y la carta de aprobación emitida por el CEISH-Uleam.

En caso de que el investigador requiera de talento humano o insumos de un establecimiento público sanitario para la ejecución de un proyecto de investigación, debe suscribir un convenio según como lo determine establecimiento público sanitario, en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 00011 -2020, “Reglamento de suscripción y ejecución de convenios del MSP”, publicado en Registro oficial – Edición especial No. 590 de 20 de mayo de 2020. Cabe señalar que el proyecto de investigación previo a la suscripción del convenio deberá contar con la aprobación de un CEISH aprobado por MSP.

Manta-Manabí

16/11/2024.

ING. VIVIANA DE LA CRUZ CARREÑO
Gerente del Hostel PIAZOLLA.



República
del Ecuador



Ministerio de Salud Pública
Coordinación General de Desarrollo Estratégico en Salud
Dirección Nacional de Investigación en Salud

PARTE II: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Viviana De La Cruz Carreño, declaro que he recibido una explicación detallada por parte de la estudiante de Psicología sobre el propósito del estudio y cómo se llevará a cabo todo el proceso de evaluación en el marco del proyecto titulado "CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE HOSTALES DE LA CIUDAD DE MANTA". Entiendo la temporalidad de participación de los trabajadores del HOSTAL PIAZOLLA, siendo el mismo lugar, en el que se aplicará un cuestionario fundamental, respetando la confidencialidad de datos personales. También comprendo los riesgos y beneficios de participación en el estudio.

Por lo tanto, acepto y entiendo que dentro de la evaluación se establecerán los siguientes términos:

1. Todo el proceso y la información recopilada durante la evaluación serán analizados con la máxima confidencialidad. Mi nombre y/o datos personales no serán divulgados en ninguna circunstancia.
2. Reconozco que tengo el derecho de revocar este consentimiento en cualquier momento sin ninguna penalización. Si decido retirar mi consentimiento, comprendo que cualquier información proporcionada será eliminada y no se utilizará para ningún propósito adicional.
3. Entiendo que al participar no renuncio a ninguno de los derechos que por ley me corresponden y que todo el proceso de evaluación e investigación estará supervisado por tutores docentes de la carrera de Psicología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
4. Estoy plenamente informado sobre el proceso de evaluación, su naturaleza y los beneficios y riesgos asociados con mi participación en el presente proyecto de investigación.

Tomando en consideración todos los puntos mencionados anteriormente en este documento, otorgo mi consentimiento para la participación de los trabajadores del hostel para este estudio. Autorizo y me comprometo, con la estudiante de Psicología, para llevar a cabo las intervenciones necesarias y utilizar la información recopilada únicamente con fines académicos en el contexto del estudio mencionado anteriormente.

Martes, 16 de noviembre 2024.

Romina Nicolle Puente Muñoz
Investigador Principal

Viviana De La Cruz Carreño
Gerente del Hostel

Psi. Org. Joe Riera
(Tutor)



EL NUEVO
ECUADOR

Ministerio del Trabajo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Item				
A	Fecha:	24/09/2025			
B	Provincia:	Manabí			
C	Ciudad:	Manabí			
D	Área de trabajo: <i>Canavero</i>	Administrativa:		Operativa:	<input checked="" type="checkbox"/>
		Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
E	Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción):	Bachillerato	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro	
		0-2 años	<input checked="" type="checkbox"/>	11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21	
		16-24 años	<input checked="" type="checkbox"/>	44-52 años	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	25-34 años		Igual o superior a 53	
		35-43 años			
		Mujer:	<input checked="" type="checkbox"/>	Hombre:	<input checked="" type="checkbox"/>
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (1)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (4)
NR	Item				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés			<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
Suma de puntos de la dimensión					Puntos
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	<input checked="" type="checkbox"/>			
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>			
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo		<input checked="" type="checkbox"/>		
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

Anexo 9. Cuestionario de Riesgos Psicosociales de un trabajador de uno de los Hostales al azar.



Anexo 10. Aplicación de cuestionarios por parte de la investigadora a los trabajadores de los Hostales.

BASE DE DATOS "CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES"												
Número total de cuestionarios aplicados:		30										
No de Cuestionario	DATOS GENERALES										1.CARGA Y RITMO DE TRABAJO En desacuerdo=1 Poco deacuerdo= 2 Parcialmente deacuerdo=3 Completamente deacuerdo=4	
	A. Fecha	B. Provincia	C. Ciudad	D. Área en el que trabaja	E. Nivel más alto de instrucción	F. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	G. Edad del trabajador o servidor	H. Auto-identificación étnica	I. Sexo del trabajador o servidor	ITEM 1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)	ITEM 2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades	ITEM 3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés
CUESTIONARIO 1	11/9/2025	Manabí	Manta	Administrativ	Educación m	3-10años	25-34años		Hombre	3	4	4
CUESTIONARIO 2	11/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Educación bá	3-10años	44-52años		Hombre	4	2	2
CUESTIONARIO 3	11/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Educación bá	11-20años	Igual o superior a 53 años		Mujer	4	4	4
CUESTIONARIO 4	18/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Educación bá	11-20años	44-52años		Hombre	4	3	4
CUESTIONARIO 5	18/9/2025	Manabí	Manta	Administrativ	Bachillerato	0-2años	25-34años		Mujer	3	2	2
CUESTIONARIO 6	18/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Bachillerato	3-10años	35-43años		Mujer	3	3	3
CUESTIONARIO 7	24/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Bachillerato	0-2años	16-24 años		Hombre	3	3	2
CUESTIONARIO 8	24/9/2025	Manabí	Manta	Operativo	Educación bá	3-10años	35-43años		Mujer	4	3	3
CUESTIONARIO 9	24/9/2025	Manabí	Manta	Administrativ	Bachillerato	3-10años	25-34años		Mujer	4	3	3
CUESTIONARIO 10	25/9/2025	Manabí	Manta	Administrativ	Bachillerato	3-10años	44-52años		Mujer	4	3	4

Anexo 11. Sistematización en la matriz del Cuestionario de Riesgos Psicosociales en Excel.