
EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA DISTRIBUIDORA VETERINARIA (AGROQUÍMICA) MEDIANTE EL CUESTIONARIO FPSICO 4.0

ASSESSMENT OF WORKPLACE PSYCHOSOCIAL RISKS IN A VETERINARY DISTRIBUTION (AGROCHEMICAL) COMPANY USING THE FPSICO 4.0 QUESTIONNAIRE

Francisco Vicente Guzmán Toasa, Mgtr.

Instituto Superior Tecnológico Cordillera
fv.guzmant@gmail.com
Guayaquil, Ecuador

María Belén Ríos Quiñónez, Mgtr.

Instituto Superior Tecnológico Cordillera
mbelenrios@outlook.com
Quito, Ecuador

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Recibido: 01/07/2025

Aceptado: 13/04/2026

Publicado: 30/04/2026

RESUMEN

Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen uno de los principales factores que influyen en la salud mental y el bienestar de los trabajadores, ya que están asociados a la organización del trabajo, las demandas laborales y las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una distribuidora veterinaria (agroquímica) de la ciudad de Quito mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La recolección de información se realizó a través del cuestionario FPSICO 4.0 y entrevistas breves de carácter exploratorio a los trabajadores de la empresa. La población estuvo conformada por cinco trabajadores, a quienes se evaluó en diferentes dimensiones relacionadas con la organización del trabajo y su impacto en el bienestar psicosocial. Los resultados evidenciaron que el nivel global de riesgo psicosocial se ubicó predominantemente en un rango bajo, con presencia limitada de riesgo medio y ausencia de riesgo alto. No obstante, el análisis por dimensiones permitió identificar áreas susceptibles de mejora, particularmente en carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, soporte y apoyo y condiciones de trabajo. Se concluye que, aunque las condiciones organizacionales analizadas no representan una exposición crítica a riesgos psicosociales, resulta necesario fortalecer estrategias de prevención

orientadas a mejorar el desarrollo profesional, la comunicación organizacional y las condiciones laborales.

Palabras clave: riesgos psicosociales, salud ocupacional, bienestar laboral, organización del trabajo, FPSICO.

ABSTRACT

Psychosocial risks in the workplace represent a relevant factor affecting employees' mental health and overall well-being, as they are closely linked to work organization, job demands and interpersonal relationships within organizations. In this context, the present study aimed to analyze psychosocial risk factors among workers of a veterinary distribution (agrochemical) company located in Quito, Ecuador, using the FPSICO 4.0 questionnaire. The research followed a quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. Data were collected through the application of the FPSICO 4.0 questionnaire and brief exploratory interviews with the workers of the organization. The study population consisted of five employees, who were evaluated across several dimensions related to work organization and its influence on psychosocial well-being. The findings indicated that the overall psychosocial risk level was predominantly low, with a smaller proportion of workers presenting medium risk levels and no cases of high risk identified. However, the dimensional analysis revealed areas requiring preventive attention, particularly workload and work pace, professional development, social support and working conditions. The study concludes that although the organizational environment does not currently represent a critical exposure to psychosocial risks, strengthening preventive strategies related to professional development, organizational communication and working conditions would contribute to promoting healthier work environments.

Keywords: psychosocial risks, occupational health, workplace well-being, work organization, FPSICO

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la salud y el bienestar de los trabajadores se han consolidado como un componente fundamental dentro de los sistemas de gestión organizacional y de seguridad y salud en el trabajo. En este contexto, los factores y riesgos psicosociales han adquirido una relevancia creciente debido a su influencia en la salud mental, el desempeño laboral y la sostenibilidad de las organizaciones. La literatura especializada reconoce que las condiciones de trabajo no solo determinan la productividad de las empresas, sino que también influyen de manera directa en el bienestar psicológico, social y físico de los trabajadores.

Desde una perspectiva conceptual, los factores psicosociales en el trabajo se definen como las interacciones entre el contenido del trabajo, la organización laboral, el ambiente de trabajo y las características individuales de los trabajadores, mismas que, a través de la experiencia y percepción de las personas, pueden influir en su salud, satisfacción y rendimiento laboral (Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, 1986). En este sentido, resulta necesario diferenciar entre factores psicosociales y riesgos psicosociales. Mientras los factores psicosociales hacen referencia a condiciones laborales que pueden influir en el bienestar de los trabajadores, los riesgos psicosociales surgen cuando dichas condiciones se tornan desfavorables y generan efectos negativos sobre la salud física o mental (Moreno & Báez, 2010).

Diversos estudios han demostrado que la exposición prolongada a condiciones organizacionales adversas puede desencadenar respuestas fisiológicas, cognitivas y emocionales asociadas al estrés laboral, tales como agotamiento, dificultades de concentración y deterioro del bienestar psicológico, lo que puede afectar el desempeño organizacional y aumentar el absentismo laboral (Lovallo, 2012; Orozco et al., 2025). En este contexto, investigaciones recientes han señalado que los riesgos psicosociales se han consolidado como uno de los principales desafíos emergentes en materia de seguridad y salud en el trabajo debido a su impacto en la salud mental de los trabajadores y en la sostenibilidad de las organizaciones (Hassard et al., 2018; Leka et al., 2011; Anaya-Velasco et al., 2021).

En consonancia con esta evidencia, organismos internacionales han impulsado marcos conceptuales y normativos orientados a fortalecer la gestión preventiva de los riesgos psicosociales en el trabajo. La World Health Organization [WHO] y la International Labour Organization [ILO] han destacado que las intervenciones organizacionales dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo constituyen una de las estrategias más efectivas para prevenir problemas de salud mental en el ámbito laboral (World Health Organization [WHO] & International Labour Organization [ILO], 2022). De forma complementaria, la norma ISO 45003 establece directrices para la gestión de los riesgos psicosociales dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, reconociendo que su adecuada identificación, evaluación y control constituye una responsabilidad clave para promover entornos laborales saludables (International Organization for Standardization [ISO], 2021).

En el ámbito metodológico, la evaluación de los riesgos psicosociales requiere instrumentos que permitan identificar de forma sistemática las dimensiones organizacionales que pueden afectar el bienestar de los trabajadores. Entre los métodos utilizados se encuentra el cuestionario FPSICO, desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, el

cual permite analizar dimensiones relacionadas con la carga y ritmo de trabajo, liderazgo, soporte social, organización del trabajo y condiciones laborales (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022). Este instrumento ha sido ampliamente utilizado en estudios de evaluación psicosocial en distintos sectores productivos debido a su enfoque integral para la identificación de factores organizacionales que pueden generar riesgos para la salud laboral.

En el contexto latinoamericano, la gestión de los riesgos psicosociales ha adquirido una relevancia creciente debido a los cambios en las dinámicas laborales, el aumento de las exigencias organizacionales y la creciente preocupación por la salud mental en el trabajo. En Ecuador, esta problemática ha sido reconocida dentro del marco normativo de seguridad y salud ocupacional, estableciéndose la obligación de evaluar periódicamente los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones y desarrollar medidas preventivas orientadas a proteger la salud de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2017; Ministerio del Trabajo, 2024a). No obstante, diversos estudios señalan que estos riesgos continúan siendo subestimados en muchas organizaciones, especialmente en empresas pequeñas o medianas, donde la gestión preventiva suele centrarse principalmente en riesgos físicos o ergonómicos, lo que limita la identificación oportuna de factores psicosociales que pueden afectar el bienestar de los trabajadores (Orozco et al., 2025; Cabrera-Armijos et al., 2022; Bazán et al. 2023).

En este contexto, resulta pertinente analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en empresas pertenecientes al sector de distribución veterinaria y agroquímica, caracterizadas por combinar actividades administrativas con tareas operativas que pueden generar demandas físicas, cognitivas y organizacionales relevantes para los trabajadores. Desde esta perspectiva, la evaluación sistemática de los factores psicosociales permite identificar niveles de riesgo dentro de la organización y orientar el diseño de medidas preventivas dirigidas a mejorar el bienestar laboral. Por ello, el objetivo del presente estudio es analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal de una distribuidora veterinaria (agroquímica) de la ciudad de Quito, Ecuador, mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0, con el fin de identificar las dimensiones de mayor exposición y proponer medidas preventivas orientadas a mejorar el bienestar psicosocial de los trabajadores.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y exploratorio, orientado a identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal de una distribuidora veterinaria (agroquímica) ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador. Este tipo de

diseño resulta pertinente cuando se busca describir y analizar características de un fenómeno en un contexto organizacional específico sin manipulación de variables, permitiendo identificar patrones o condiciones existentes en el entorno laboral.

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa analizada. Debido al tamaño reducido de la organización, se trabajó con la totalidad del personal disponible, por lo que la muestra estuvo constituida por cinco trabajadores, pertenecientes a distintas áreas operativas y administrativas de la empresa. Este criterio permitió realizar un análisis integral de las condiciones psicosociales presentes en el entorno laboral evaluado.

Como criterios de inclusión se consideró a trabajadores que se encontraban vinculados laboralmente con la empresa al momento del estudio y que aceptaron participar voluntariamente en la investigación. Previo a la aplicación de los instrumentos, se realizó una socialización del objetivo del estudio con los participantes, explicando el propósito de la evaluación y garantizando la confidencialidad de la información proporcionada. Posteriormente, los trabajadores otorgaron su consentimiento para participar en la evaluación de los factores psicosociales en su entorno laboral.

Para la recolección de la información se emplearon dos técnicas complementarias. En primer lugar, se aplicó el cuestionario FPSICO versión 4.0, instrumento desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, diseñado para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en entornos laborales (tabla 1). Este cuestionario permite analizar diferentes dimensiones relacionadas con la organización del trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores. El instrumento evalúa un total de 58 ítems agrupados en diversas dimensiones, entre las que se incluyen carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, así como otros factores relevantes relacionados con acoso laboral, estabilidad laboral y condiciones de trabajo.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas breves de carácter exploratorio con fines de contextualización de los resultados del cuestionario y facilitar la comprensión de algunos aspectos relacionados con las condiciones laborales y la percepción de los trabajadores respecto a su entorno organizacional.

El procesamiento y análisis de la información obtenida a partir del cuestionario se realizó mediante el aplicativo informático proporcionado por el método FPSICO, el cual permite tabular los resultados y clasificar los niveles de riesgo en tres categorías: riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto. Posteriormente, los resultados fueron organizados y analizados de manera

descriptiva con el fin de identificar las dimensiones con mayor presencia de riesgo psicosocial dentro de la empresa.

Finalmente, a partir del análisis de los resultados obtenidos se procedió a formular medidas preventivas orientadas a la reducción de los riesgos psicosociales identificados, las cuales fueron estructuradas considerando las dimensiones evaluadas por el instrumento y las condiciones organizacionales observadas durante el desarrollo del estudio.

Instrumento de evaluación

Tabla 1

Cuestionario FPSICO: detalle por dimensión del Riesgo Psicosocial.

| Dimensiones | Cantidad de ítems | Números de los ítems | Resultado por dimensión del riesgo psicosocial | | |
|--|-------------------|----------------------|--|--------------|-------------|
| | | | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto |
| Carga y ritmo de trabajo | 4 | 1 al 4 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Desarrollo de competencias | 4 | 5 al 8 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Liderazgo | 6 | 9 al 14 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Margen de acción y control | 4 | 15 al 18 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Organización del trabajo | 6 | 19 al 24 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Recuperación | 5 | 25 al 29 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Soporte y apoyo | 5 | 30 al 34 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio | 4 | 35, 38, 53 y 56 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Otros puntos importantes: Acoso laboral | 2 | 41 y 50 | 7 a 8 | 5 a 6 | 2 a 4 |
| Otros puntos importantes: Acoso sexual | 2 | 43 y 48 | 7 a 8 | 5 a 6 | 2 a 4 |
| Otros puntos importantes: Adicción al trabajo | 5 | 36, 45, 51, 55 y 57 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo | 2 | 40 y 47 | 7 a 8 | 5 a 6 | 2 a 4 |
| Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar) | 2 | 46 y 49 | 7 a 8 | 5 a 6 | 2 a 4 |

| | | | | | |
|--|---|---------------------|---------------------|--------------------|-------|
| Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional | 5 | 37, 39, 42, 52 y 54 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Otros puntos importantes: Salud auto percibida | 2 | 44 y 58 | 7 a 8 | 5 a 6 | 2 a 4 |
| Número de ítems | | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto | |
| 58 | | 175 a 232 | 117 a 174 | 58 a 116 | |

Nota. Tomado de: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2022).

RESULTADOS

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial se realizó mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al total del personal de la distribuidora veterinaria (agroquímica) objeto de estudio. La muestra estuvo conformada por cinco trabajadores pertenecientes a diferentes áreas de la organización, lo que permitió obtener una visión general de las condiciones psicosociales presentes en el entorno laboral evaluado.

El análisis global de los resultados evidenció que la mayor parte de los trabajadores se ubica en niveles bajos de riesgo psicosocial, mientras que una proporción menor presenta niveles de riesgo medio. No se identificaron casos de riesgo psicosocial alto dentro de la población evaluada, lo que sugiere que, en términos generales, las condiciones organizacionales presentes en la empresa no representan una exposición crítica a factores psicosociales adversos.

La información obtenida mediante las entrevistas permitió complementar la interpretación de estos resultados. En términos generales, los trabajadores manifestaron percepciones favorables respecto al ambiente laboral y a las relaciones interpersonales dentro de la organización. Los participantes señalaron que el tamaño reducido de la empresa facilita la comunicación directa con los responsables de la organización y la resolución oportuna de situaciones relacionadas con el trabajo cotidiano. La distribución detallada de los niveles de riesgo identificados se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Distribución global del nivel de riesgo psicosocial en los trabajadores evaluados.

| Nivel de riesgo psicosocial | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Riesgo bajo | 3 | 60% |
| Riesgo medio | 2 | 40% |
| Riesgo alto | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de profundizar en el análisis, se examinó el comportamiento de las distintas dimensiones evaluadas por el cuestionario FPSICO. En términos generales, la mayor parte de las dimensiones analizadas se ubicaron en niveles de riesgo bajo, lo que indica que las condiciones organizacionales evaluadas presentan un impacto limitado en el bienestar psicosocial de los trabajadores.

No obstante, el análisis permitió identificar algunas dimensiones en las que determinados trabajadores presentaron niveles de riesgo medio, lo que sugiere la presencia de factores organizacionales susceptibles de mejora. Entre las dimensiones que evidenciaron mayor relevancia se encuentran carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, soporte y apoyo, condiciones de trabajo y estabilidad laboral y emocional, las cuales reflejan aspectos relacionados con la intensidad de las tareas, las oportunidades de desarrollo profesional, el apoyo organizacional y las características del entorno laboral.

En particular, la dimensión desarrollo de competencias mostró indicios de riesgo medio asociados a la percepción de limitadas oportunidades de capacitación, actualización profesional o evaluación del desempeño dentro de la organización. Durante las entrevistas realizadas, algunos trabajadores indicaron que las oportunidades de capacitación formal dentro de la empresa son limitadas y que la actualización de conocimientos suele depender principalmente de iniciativas individuales. Estas percepciones coinciden con los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo de competencias del cuestionario FPSICO.

De manera similar, la dimensión soporte y apoyo reflejó percepciones relacionadas con el nivel de colaboración entre compañeros de trabajo y la disponibilidad de recursos de apoyo organizacional. Asimismo, la dimensión condiciones de trabajo evidenció elementos vinculados a las exigencias físicas y organizacionales propias de las actividades desarrolladas en la empresa, las cuales combinan tareas administrativas con labores operativas que implican manipulación de productos y ritmos de trabajo variables.

En este sentido, los testimonios recogidos durante las entrevistas permitieron identificar que los trabajadores perciben variaciones en el ritmo de trabajo dependiendo de las demandas operativas de la empresa, especialmente en periodos de mayor actividad logística o distribución de productos. Estas apreciaciones contribuyen a contextualizar los resultados obtenidos en las dimensiones relacionadas con carga y ritmo de trabajo y condiciones laborales.

Por otra parte, las dimensiones relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y discriminación no evidenciaron indicadores de riesgo relevantes en la organización evaluada, lo que sugiere la

ausencia de percepciones significativas de hostigamiento o violencia dentro del entorno laboral analizado. Sin embargo, desde una perspectiva preventiva, resulta recomendable mantener mecanismos de monitoreo y políticas organizacionales orientadas a prevenir la aparición de este tipo de problemáticas. La síntesis de los resultados obtenidos por dimensiones se presenta en la tabla 3, donde se identifican las áreas organizacionales que requieren atención preventiva.

Tabla 3

Síntesis de resultados por dimensión del cuestionario FPSICO

| Dimensión evaluada | Nivel predominante de riesgo | Observaciones generales |
|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| Carga y ritmo de trabajo | Bajo-Medio | Percepción variable respecto a la intensidad de las tareas y al ritmo de trabajo |
| Desarrollo de competencias | Medio | Limitadas oportunidades percibidas de capacitación y desarrollo profesional |
| Liderazgo | Bajo | Percepción generalmente favorable del estilo de dirección y coordinación |
| Margen de acción y control | Bajo | Adecuada percepción de autonomía en el desarrollo de las tareas |
| Organización del trabajo | Bajo | Distribución de tareas y procesos organizacionales percibidos como adecuados |
| Recuperación | Bajo | Existencia de espacios de descanso y recuperación tras la jornada laboral |
| Soporte y apoyo | Medio | Percepción variable del apoyo entre compañeros y del soporte organizacional |
| Condiciones de trabajo | Medio | Exigencias físicas y operativas asociadas a las actividades laborales |
| Estabilidad laboral y emocional | Bajo | Percepción general de estabilidad laboral dentro de la organización |

Nota. Fuente: Elaboración propia.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten señalar que la empresa evaluada presenta un nivel general de riesgo psicosocial bajo, lo que indica que las condiciones organizacionales existentes favorecen, en términos generales, el bienestar de los trabajadores. No obstante, la presencia de niveles de riesgo medio en algunas dimensiones específicas evidencia la necesidad de implementar medidas preventivas orientadas a fortalecer aspectos relacionados con el desarrollo de competencias, el apoyo organizacional y las condiciones de trabajo, con el propósito de evitar que estos factores evolucionen hacia niveles de riesgo más elevados.

DISCUSIÓN

Interpretación general del nivel de riesgo psicosocial

Los resultados del presente estudio evidencian que la empresa analizada presenta un nivel global de riesgo psicosocial bajo, con una proporción menor de trabajadores ubicados en niveles de riesgo medio y ausencia de casos de riesgo alto. Este hallazgo sugiere que, en términos generales, las condiciones organizacionales existentes no generan una exposición crítica a factores psicosociales adversos. Los testimonios recogidos durante las entrevistas realizadas a los trabajadores permitieron complementar la interpretación de estos resultados, ya que los participantes describieron percepciones generalmente favorables respecto al ambiente laboral y a las relaciones interpersonales dentro de la organización.

No obstante, la presencia de algunas dimensiones con niveles de riesgo medio indica la necesidad de adoptar un enfoque preventivo que permita fortalecer el bienestar laboral antes de que estos factores evolucionen hacia situaciones de mayor riesgo.

Este resultado coincide con lo señalado en investigaciones recientes que indican que los riesgos psicosociales no suelen manifestarse de forma uniforme en las organizaciones, sino que se concentran en determinadas dimensiones relacionadas con la organización del trabajo, las demandas laborales y las oportunidades de desarrollo profesional (Leka et al., 2011; Orozo et al., 2025). De manera similar, estudios internacionales han demostrado que incluso en entornos laborales con niveles globales de riesgo moderados o bajos pueden existir factores organizacionales específicos que influyen en la percepción de bienestar y en la salud mental de los trabajadores (Hassard et al., 2018; Bazán et al., 2023).

Asimismo, los factores psicosociales asociados al trabajo constituyen uno de los determinantes más relevantes de la salud mental en el ámbito laboral, especialmente cuando las demandas laborales superan la capacidad de control o cuando existen limitaciones en el apoyo organizacional (WHO & ILO, 2022). En este sentido, los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian la importancia de analizar no solo el nivel global de riesgo, sino también las dimensiones organizacionales que pueden influir en el bienestar de los trabajadores.

Dimensiones organizacionales asociadas al riesgo psicosocial

El análisis por dimensiones permitió identificar que algunas áreas específicas presentan indicios de riesgo medio, particularmente aquellas relacionadas con carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, soporte y apoyo y condiciones de trabajo. Estos resultados son

coherentes con la literatura científica que identifica estas dimensiones como algunos de los principales determinantes de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

En relación con la carga y ritmo de trabajo, diversos estudios han señalado que las demandas laborales elevadas y los ritmos de trabajo intensos se encuentran entre los factores que con mayor frecuencia se asocian con el estrés laboral y el agotamiento profesional (Bakker & Demerouti, 2017; Loayza et al., 2022). El modelo de demandas y recursos laborales plantea que cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles para afrontarlas, aumenta la probabilidad de experimentar estrés y deterioro del bienestar psicológico (Li et al., 2025; Canboy et al., 2023). En este sentido, los indicios de riesgo medio identificados en esta dimensión podrían estar relacionados con las características operativas propias de las actividades desarrolladas en el sector de distribución, donde los trabajadores deben responder a demandas logísticas, operativas y administrativas simultáneamente.

Por otra parte, la dimensión desarrollo de competencias evidenció percepciones relacionadas con oportunidades limitadas de capacitación o crecimiento profesional. Esta interpretación también se vio reforzada por la información obtenida durante las entrevistas, en las que algunos trabajadores señalaron que las oportunidades de capacitación formal dentro de la empresa son limitadas y que la actualización de conocimientos suele depender principalmente de iniciativas individuales. Este resultado coincide con investigaciones que han demostrado que las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional constituyen un factor clave para fortalecer la motivación laboral y la satisfacción en el trabajo (Salas et al., 2012; Córdova et al., 2024). Cuando los trabajadores perciben que las oportunidades de desarrollo son limitadas, pueden experimentar menor compromiso organizacional y una menor percepción de reconocimiento institucional.

De forma similar, la dimensión soporte y apoyo mostró indicios de riesgo medio asociados a la percepción del apoyo social dentro del entorno laboral. La evidencia científica ha demostrado que el apoyo social en el trabajo constituye uno de los factores protectores más importantes frente al estrés laboral, ya que facilita la cooperación, la resolución de conflictos y la gestión de situaciones laborales complejas (Leka et al., 2020; Acoba, 2024). La presencia de percepciones variables en esta dimensión sugiere la conveniencia de fortalecer estrategias organizacionales orientadas a mejorar la comunicación interna y el trabajo colaborativo.

Asimismo, la dimensión condiciones de trabajo presentó indicios de riesgo medio relacionados con las características físicas y operativas del trabajo desarrollado en la empresa. En

organizaciones vinculadas a actividades logísticas o de distribución, la combinación de tareas administrativas y operativas puede generar exigencias físicas y organizacionales que influyen en la percepción de carga laboral (Hassard et al., 2018; Máynez & Cavazos-Arroyo, 2021). En este sentido, resulta importante implementar medidas de gestión organizacional que permitan equilibrar las demandas laborales con los recursos disponibles para los trabajadores.

Factores organizacionales protectores

Un hallazgo relevante del estudio fue la ausencia de indicadores significativos de riesgo en las dimensiones relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y discriminación. Este resultado sugiere que los trabajadores no perciben la existencia de comportamientos de hostigamiento o violencia en el entorno laboral evaluado. Investigaciones recientes han señalado que la presencia de relaciones laborales basadas en el respeto, la comunicación abierta y la confianza organizacional puede contribuir a reducir la probabilidad de aparición de conductas de acoso en el trabajo (Einarsen et al., 2020).

Asimismo, en organizaciones de menor tamaño, la cercanía entre los miembros del equipo y la mayor visibilidad de las relaciones interpersonales pueden favorecer la prevención de conflictos laborales graves (Moreno & Báez, 2010). No obstante, la literatura también advierte que la ausencia de indicadores de riesgo en un momento determinado no implica la inexistencia de estas problemáticas en el futuro, por lo que resulta fundamental mantener políticas organizacionales orientadas a la prevención del acoso y la promoción de ambientes laborales saludables.

Implicaciones para la gestión organizacional

Los resultados obtenidos evidencian la importancia de incorporar la gestión de los factores psicosociales dentro de las estrategias de salud ocupacional de las organizaciones. La literatura reciente ha señalado que las intervenciones organizacionales dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo, fortalecer el apoyo social y promover el desarrollo profesional pueden contribuir significativamente a mejorar la salud mental y el bienestar laboral (WHO & ILO, 2022).

En este sentido, la implementación de programas de capacitación, el fortalecimiento de la comunicación organizacional y la mejora de las condiciones laborales constituyen estrategias relevantes para prevenir la aparición de riesgos psicosociales. Estas acciones también se encuentran alineadas con las recomendaciones internacionales en materia de gestión de riesgos psicosociales establecidas en la norma ISO 45003, que promueve la integración de la salud psicológica dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ISO, 2021).

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el tamaño reducido de la muestra, ya que la investigación se desarrolló en una organización con un número reducido de trabajadores. Aunque esta característica permitió analizar la totalidad de la población laboral de la empresa evaluada, los resultados obtenidos no pueden generalizarse a otras organizaciones del sector sin considerar las particularidades de cada contexto organizacional.

Sin embargo, los estudios de caso organizacionales constituyen una estrategia metodológica valiosa para comprender cómo se manifiestan los riesgos psicosociales en contextos laborales específicos y para orientar la implementación de estrategias de prevención adaptadas a las características de cada organización.

CONCLUSIONES

1. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial mediante el cuestionario FPSICO 4.0 permitió identificar que el nivel global de riesgo psicosocial en la distribuidora veterinaria analizada se mantiene predominantemente en un rango bajo, sin registrarse niveles de riesgo alto entre los trabajadores evaluados. Este resultado indica que, en términos generales, las condiciones organizacionales existentes favorecen un entorno laboral relativamente estable desde la perspectiva psicosocial.
2. El análisis por dimensiones evidenció que, aunque el nivel global de riesgo es bajo, existen áreas organizacionales que requieren atención preventiva. Las dimensiones relacionadas con carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, soporte y apoyo y condiciones de trabajo presentaron indicios de riesgo medio en algunos trabajadores, lo que sugiere la presencia de factores organizacionales que podrían influir en el bienestar laboral si no se gestionan adecuadamente.
3. Los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo de competencias reflejan la importancia de fortalecer las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional dentro de la organización, ya que estos elementos contribuyen significativamente a mejorar la motivación laboral, el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores.
4. La ausencia de indicadores relevantes de riesgo en las dimensiones relacionadas con acoso laboral, acoso sexual y discriminación sugiere que el entorno laboral evaluado se caracteriza por relaciones interpersonales basadas en el respeto y la convivencia

organizacional, lo que constituye un factor protector para el bienestar psicosocial de los trabajadores.

5. Los hallazgos del estudio evidencian la importancia de incorporar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de identificar de manera temprana dimensiones organizacionales susceptibles de mejora y diseñar estrategias preventivas orientadas a fortalecer el bienestar laboral.
6. Finalmente, debido al tamaño reducido de la población analizada, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el alcance del estudio en organizaciones de características similares, con el propósito de profundizar en la comprensión de los factores psicosociales presentes en empresas del sector de distribución y actividades relacionadas.

Propuesta de intervenciones organizacionales

A partir de los resultados obtenidos y del análisis de las dimensiones evaluadas mediante el cuestionario FPSICO 4.0, se plantean algunas intervenciones organizacionales orientadas a fortalecer la prevención de riesgos psicosociales y promover entornos laborales saludables en la empresa analizada. Las principales acciones propuestas se presentan en la tabla 4. Estas acciones se derivan del análisis de las dimensiones evaluadas y buscan contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo.

Tabla 4

Propuesta de intervenciones organizacionales derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales.

| Dimensión evaluada | Situación identificada | Objetivo de intervención | Acciones sugeridas |
|----------------------------|--|--|--|
| Carga y ritmo de trabajo | Percepción moderada de exigencia laboral y variabilidad en el ritmo de trabajo | Optimizar la distribución de tareas para reducir la percepción de sobrecarga laboral | Revisar la planificación de tareas, establecer mecanismos de priorización de actividades y promover pausas laborales que permitan la recuperación durante la jornada de trabajo. |
| Desarrollo de competencias | Percepción limitada de oportunidades de capacitación y | Fortalecer el desarrollo profesional y la actualización de | Implementar programas periódicos de capacitación, promover procesos de formación continua y |

| | | | |
|------------------------|---|---|--|
| | crecimiento profesional | competencias laborales | establecer espacios de retroalimentación sobre el desempeño laboral. |
| Soporte y apoyo | Percepción variable del apoyo organizacional y de la colaboración entre compañeros de trabajo | Mejorar el apoyo social y la comunicación dentro de la organización | Fortalecer la comunicación interna, promover reuniones periódicas de equipo y fomentar dinámicas de trabajo colaborativo que faciliten el intercambio de experiencias y la resolución conjunta de problemas. |
| Condiciones de trabajo | Exigencias físicas asociadas a las actividades operativas de la empresa | Mejorar las condiciones laborales para prevenir la aparición de riesgos físicos y psicosociales | Evaluar las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo, optimizar la organización de tareas operativas y promover buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional. |

Nota. Las acciones propuestas se elaboraron a partir de los resultados del diagnóstico de riesgos psicosociales obtenido mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acoba E. F. (2024). Social support and mental health: the mediating role of perceived stress. *Frontiers in psychology*, 15, 1330720. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1330720>
- Anaya-Velasco, A., Luna-Chávez, E. A., Ramírez-Lira, E., & Díaz-Patiño, D. G. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática. *Psicumex*, 11(1), 1–27. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.399>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bazán Robles, R. D., Farfán García, J., Castillo Paredes, O. T. A., Suárez Rodríguez, C. J., Meza Ramos, M. R., & López Chávez, G. Y. (2023). *Seguridad y salud ocupacional: Estadística de gestión de los riesgos laborales*. Editorial Mar Caribe. <https://doi.org/10.31219/osf.io/5hb4n>
- Cabrera-Armijos, R. A., Tapia-Viteri, M. G., Naranjo-Illanes, R. C., & Hidalgo-Santander, E. A. (2022). Evaluación de los riesgos psicosociales: ¿Cómo prevenirlos? *Polo del Conocimiento*, 7(7), 474–492. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i7.4235>

- Canboy, B., Tillou, C., Barzantny, C., Güçlü, B. & Benichoux, F. (2023). The impact of perceived organizational support on work meaningfulness, engagement, and perceived stress in France. *European Management Journal*, 41(1), 90–100. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.12.004>
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984*. Oficina Internacional del Trabajo. <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/9352.do>
- Córdova Verdugo, S. V., Aillón Albán, J.C., & Maldonado Palacios, I.A. (2024). La capacitación continúa en la productividad laboral. *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14051865>
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research and practice* (3rd ed.). CRC Press.
- Estrella Cevallos, D. A. (2020). *Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales que causan estrés laboral en los colaboradores de la empresa COHECO S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/7626>
- Hassard, J., Teoh, K. R. H., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2018). The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Journal of occupational health psychology*, 23(1), 1–17. <https://doi.org/10.1037/ocp0000069>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *FPSICO. Factores psicosociales: Método de evaluación (Versión 4.1)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.insst.es/documentacion/herramientas-de-prl/aip/fpsico-factores-psicosociales-metodo-evaluacion-version-4-1-2022>
- International Organization for Standardization (ISO). (2021). *ISO 45003:2021. Occupational health and safety management — Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks*. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/64283.html>
- Larrea Darquea, S. (2019). *Medición y evaluación del factor de riesgo psicosocial del personal de la empresa Catser - Quito y propuesta de un plan de acción; aplicando el cuestionario*

- de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo* [Trabajo de titulación, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UISEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3441/1/Larrea%20Darquea%2c%20Santiago>
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Vartia, M. & Ertel, M. (2011). The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. *Safety Science*, 49(4), 558–564. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.02.002>
- Li, Y., Chen, C., & Yuan, Y. (2025). Evolving the job demands-resources framework to JD-R 3.0: The impact of after-hours connectivity and organizational support on employee psychological distress. *Acta Psychologica*, 253, 10471. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104710>
- Loayza Torres, G. A., Troya Heras, L. Y., González-Ramón, E. X., & Sánchez Cabrera, L. C. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- Lovallo, W. R. (2012). *Stress and health: Biological and psychological interactions* (2nd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452233543>
- Máynez Guaderrama, A. I., & Cavazos-Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación Administrativa*, 50(128), 1–23. <https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral* (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, 16 de junio de 2017). https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Acuerdo-Ministerial-82-16-JUNIO-2017.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2024a). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales*. Ministerio del Trabajo del Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2024b). *Planes de igualdad*. Ministerio del Trabajo del Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/GUIA.pdf>

- Morán Manosalvas, R. E. (2020). *Evaluación de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa 180 Grados Producciones. 2019 Quito, Ecuador* [Trabajo de titulación, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UISEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3668/1/Mor%C3%A1n%20Manosalvas%2c%20Rosana%20Estrella>
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales: Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Orozco Moreno, Z. L., Carranco Madrid, S. del P., & López Velasco, J. E. (2025). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista InveCom*, 5(2), e502082. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13876644>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Valles Enríquez, J. P. (2020). *Evaluación de riesgos psicosociales al personal de la empresa Caterfood S.A. Sangolquí, Ecuador 2019* [Trabajo de titulación, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Institucional UISEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3674/1/Valles%20Enriquez%20John%20Pa%C3%BAI>
- World Health Organization (WHO) & International Labour Organization (ILO). (2022). *Mental health at work: Policy brief*. World Health Organization & International Labour Organization. https://researchrepository.ilo.org/view/pdfCoverPage?instCode=41ILO_INST&filePid=13116610960002676&download=true

Agradecimientos

Los autores agradecen a la empresa objeto de estudio por su colaboración durante el proceso de recolección de información y a los trabajadores que participaron voluntariamente en la

aplicación del cuestionario FPSICO 4.0. Asimismo, se agradece al Instituto Superior Tecnológico Cordillera por el apoyo institucional brindado para el desarrollo de la presente investigación.

Financiamiento

La presente investigación contó con financiamiento institucional del Instituto Superior Tecnológico Cordillera para la ejecución del estudio. No se recibió financiamiento de agencias externas, entidades gubernamentales ni organizaciones privadas.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

FVGT y MBRQ: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, supervisión, validación, visualización, redacción – borrador original, redacción – revisión y edición

Declaraciones éticas

La investigación contó con la participación voluntaria de los trabajadores de la empresa evaluada. Previo a la aplicación de los instrumentos, los participantes fueron informados sobre el objetivo del estudio y otorgaron su consentimiento para participar. La información recolectada fue tratada de forma confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos.

Información suplementaria

A continuación, la tabla 5 presenta las definiciones de cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario FPSICO aplicado a los colaboradores de la empresa en análisis.

Tabla 5

Definición de dimensiones de Riesgo Psicosocial.

| Dimensiones | Definiciones |
|----------------------------|---|
| Carga y ritmo de trabajo | Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable. |
| Desarrollo de competencias | Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral. |

| | |
|--|---|
| Liderazgo | Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras. |
| Margen de acción y control | Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.) |
| Organización del trabajo | Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. |
| Recuperación | Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales. |
| Soporte y apoyo | Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales. |
| Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio | Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral. |
| Otros puntos importantes: Acoso laboral | Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista. |
| Otros puntos importantes: Acoso sexual | Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor. |
| Otros puntos importantes: Adicción al trabajo | Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones. |
| Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo | Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral. |

| | |
|---|--|
| Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar) | Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar |
| Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional | Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo. |
| Otros puntos importantes: Salud auto percibida | Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza. |

Nota. Tomado de: Ministerio del Trabajo (2024b), Larrea Darquea (2019), Morán Manosalvas (2020), Valles Enríquez (2020) y Estrella Cevallos (2020).