

Caracterización de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la asociación de servicios de limpieza, Manta 2025.

Joe Alexander Riera Estrada

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7532-5414>

Correo: Joe.riera@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Manta, Ecuador

José Rosesvindo Báez Palacios

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7871-3840>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Manta, Ecuador

Nilda Isabel Zambrano Alcívar

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8062-9456>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Manta, Ecuador

Recibido: 18-11-2025 Aceptado: 30-11-2025 Publicado: 05-12-2025

Resumen

El estudio tuvo como objetivo caracterizar los riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa de servicios de limpieza de Manta, con el fin de generar una línea de base para orientar intervenciones organizacionales y el seguimiento del ambiente laboral. Se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y de alcance descriptivo. La población estuvo conformada por 70 trabajadores (54,3% hombres; 45,7% mujeres). Se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador (83 ítems, 8 dimensiones e indicadores de violencia y acoso); los datos se procesaron mediante estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes por dimensión e indicadores específicos). Predominaron niveles de riesgo bajos-moderados en la mayoría de dimensiones; no obstante, se observaron alertas en liderazgo, doble presencia y violencia/acoso. Los mayores porcentajes de “riesgo alto” se concentraron en acoso laboral (18%), soporte y apoyo (13%), doble presencia (12%), liderazgo (10%) y condiciones del trabajo (9%). Estos hallazgos respaldan la necesidad de fortalecer la calidad del liderazgo, el soporte organizacional y los protocolos de prevención y denuncia de acoso, además de acciones de conciliación trabajo-familia. En conjunto, los resultados proveen una línea de base útil para priorizar intervenciones de bajo costo y alto impacto y establecer indicadores de seguimiento del clima psicosocial.

Palabras clave: riesgos psicosociales; salud ocupacional; acoso laboral; doble presencia.

Characterization of Psychosocial Risks in Workers Cleaning Services Association, Manta 2025.

Abstract

The study aimed to characterize psychosocial risks among workers at a cleaning services company in Manta, in order to generate a baseline to guide organizational interventions and work environment monitoring. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive design was used. The population consisted of 70 workers (54.3% men; 45.7% women). The Psychosocial Risk Assessment Questionnaire of the Ecuadorian Ministry of Labor (83 items, 8 dimensions, and indicators of violence and harassment) was used; the data were processed using descriptive statistics (frequencies and percentages by dimension and specific indicators). Low-moderate risk levels predominated in most dimensions; however, red flags were observed in leadership, double presence, and violence/harassment. The highest percentages of "high risk" were concentrated in workplace harassment (18%), support and assistance (13%), double presence (12%), leadership (10%), and working conditions (9%). These findings support the need to strengthen leadership quality, organizational support, and harassment prevention and reporting protocols, in addition to work-family reconciliation measures. Together, the results provide a useful baseline for prioritizing low-cost, high-impact interventions and establishing psychosocial climate monitoring indicators.

Keywords: psychosocial risks; occupational health; workplace harassment; double presence.

Introducción

Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen una prioridad creciente para la salud ocupacional por su impacto en el bienestar, la productividad y la calidad de vida de las personas que laboran en sectores de alta exigencia física y temporal. En el ámbito de los servicios de limpieza, la organización del trabajo, la exposición a agentes biológicos y las condiciones de supervisión configuran escenarios propensos a la aparición de estrés, conflictos interpersonales y síntomas afectivos. Esta preocupación ha sido reiterada por organismos internacionales que, en los últimos años, han actualizado lineamientos y

alertas sobre los efectos del entorno laboral en la salud mental (OIT, 2024; OMS, 2023; OPS, 2023). En ciudades portuarias como Manta, donde la demanda de servicios auxiliares ha crecido y se han diversificado los contextos de intervención (hospitalario, industrial, comercial), la lectura situada de estos riesgos resulta particularmente necesaria para orientar decisiones preventivas y de gestión.

Conceptualmente, los riesgos psicosociales remiten al conjunto de condiciones de organización, contenido y realización del trabajo que pueden afectar la salud física y mental, con especial énfasis en los equilibrios entre demanda de tareas, recursos disponibles y autonomía decisional. La literatura clásica sobre demanda-control evidenció que combinaciones de altas exigencias con bajo control se asocian a mayores resultados adversos en salud (Karasek & Theorell, 1990), enfoque que se ha enriquecido con dimensiones como soporte social, liderazgo, recompensas, doble presencia y violencia/ acoso. En Ecuador, el Ministerio del Trabajo ha estandarizado la vigilancia de estos factores mediante un cuestionario oficial que agrupa dimensiones y reconoce de manera explícita indicadores de acoso laboral y sexual, promoviendo la identificación temprana de situaciones que comprometen el clima y la seguridad psicológica (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2023).

En los antecedentes investigativos se reportan patrones consistentes: las configuraciones de liderazgo y el soporte percibido tienden a modular el impacto de las demandas; la doble presencia —entendida como la tensión entre responsabilidades laborales y extra-laborales— incrementa la carga mental, especialmente en trabajadoras con roles de cuidado; y la presencia de episodios de acoso se asocia con mayor malestar, ausentismo y rotación. Estudios recientes en la región han insistido en la necesidad de planes de intervención focalizados en mandos medios, canales de denuncia y formación en prevención de violencia, en concordancia con recomendaciones internacionales (OIT, 2020; OMS, 2021; OPS, 2023). Asimismo, la literatura local subraya la utilidad de contar con líneas de base en organizaciones específicas para priorizar acciones de corto plazo —por ejemplo, mejoras en la comunicación vertical y en los mecanismos de soporte— e

implementar seguimientos periódicos que permitan valorar la efectividad de las medidas adoptadas (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2021, 2022).

En trabajadoras de limpieza hotelera, un estudio representativo ($n = 926$) mostró alta prevalencia de estrés laboral (61,1%) y de mala salud autopercebida (59,9%). El ritmo de trabajo y el conflicto trabajo-vida fueron los predictores más consistentes del estrés, mientras que la calidad del liderazgo se asoció con la salud autopercebida; el soporte del liderazgo actuó como recurso protector, lo que refuerza el valor de intervenciones centradas en organización del trabajo y mandos medios (García-Buades et al., 2024).

En un estudio mixto con camareras de piso ($n = 1.043$ en la fase cuantitativa), se documentó normalización de conductas de acoso y alta frecuencia de comportamientos de hostigamiento laboral; dichas experiencias se asociaron con mayor estrés laboral, peor salud autopercebida y menor apoyo social, sugiriendo la necesidad de protocolos específicos y formación preventiva (Chela-Álvarez et al., 2024).

En 455 mujeres del sector limpieza, el principal riesgo psicosocial fue la falta de reconocimiento de los superiores (25,2%). La presencia de riesgos psicosociales se relacionó de manera negativa y moderada con la salud percibida; las trabajadoras con algún riesgo reportaron peores puntajes en todas las dimensiones evaluadas (López-Goñi, Haro y Fernández-Suárez, 2022).

En una encuesta estatal a personal de limpieza (EE. UU.), cerca del 20% reportó lesión o enfermedad laboral en los últimos 12 meses; las mujeres y los trabajadores latinos presentaron mayor riesgo, y se registraron problemas de organización del trabajo además de experiencias de discriminación y acoso, lo cual subraya la interacción entre carga, clima y resultados en salud (Washington State Department of Labor & Industries, 2022).

En este contexto, la empresa de servicios de limpieza analizada representa un escenario pertinente para la caracterización de riesgos psicosociales en un marco real de operación. Se trata de una población laboralmente activa que enfrenta demandas físicas y temporales sostenidas, donde la claridad de roles, el estilo de liderazgo y la

disponibilidad de soporte pueden marcar diferencias sustantivas en el bienestar cotidiano. Adicionalmente, el reconocimiento explícito de indicadores de acoso laboral y sexual exige evidencia objetiva que oriente protocolos de prevención y mecanismos de denuncia confiables, en congruencia con las obligaciones normativas vigentes y con los estándares de salud y seguridad en el trabajo (OIT, 2024; OMS, 2023).

De lo expuesto se desprende el problema de investigación: ¿cuál es la distribución y magnitud de los riesgos psicosociales en la población trabajadora de una empresa de servicios de limpieza de la ciudad de Manta, considerando dimensiones organizacionales (p. ej., liderazgo, soporte), factores extra-laborales (doble presencia) e indicadores de violencia/ acoso? En consecuencia, el objetivo general del estudio fue caracterizar los riesgos psicosociales de esta población, generando una línea de base que permita priorizar intervenciones organizacionales y establecer un sistema de seguimiento del ambiente laboral.

Material y metodología

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo.

La población/muestra estuvo constituida por 70 trabajadores de la empresa Asociación de Servicios de Limpieza. En el cual, para realizar el estudio se obtuvo la aprobación de los colaboradores mediante un consentimiento informado que les permitía participar.

Criterios de inclusión y exclusión: Ser trabajador con al menos dos meses de antigüedad en la Asociación de Servicios de Limpieza. Haber aceptado su consentimiento para participar en la investigación. Personal que tenga menos de dos meses laborando en la organización, lo cual impida familiarizarse con la empresa y la actividad a su cargo. Personal con conflicto de interés que esté encargado en la implementación o gestión de políticas institucionales sobre los Riesgos psicosociales. Personal que no quiera participar

Instrumento.

Cuestionario de Evaluación Psicosocial del Ministerio del Trabajo del Ecuador, compuesto por 83 ítems organizados en 8 dimensiones, que incluye además indicadores específicos de violencia y acoso laboral cuando corresponde. El proyecto no detalla coeficientes de consistencia interna ni evidencia de validez; se aplicó el instrumento según lineamientos oficiales vigentes. La elección del instrumento se justificó por su alineación directa con el objetivo del estudio: caracterizar la distribución de riesgos psicosociales por dimensiones en la población analizada.

Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales, elaborado por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, la aplicación del instrumento se llevó a cabo en un periodo de dos días, con una duración aproximada de 20 minutos por participante, en total, se evaluó a 70 trabajadores pertenecientes a la empresa.

Procedimiento.

Para llevar a cabo esta investigación, fue fundamental establecer contacto con la Asociación de Servicios de Limpieza y obtener su consentimiento para aplicar los cuestionarios relacionados con la evaluación de riesgos psicosociales, también se informó que este proceso formaba parte del trabajo de titulación, por lo que se siguieron los protocolos adecuados para establecer comunicación directa con la gerencia de la empresa. Una vez obtenida la autorización correspondiente, se solicitó un listado del personal operativo con el fin de definir la muestra estimada que sería evaluada, seguidamente, se realizaron sesiones informativas dirigidas a los trabajadores con el propósito de brindarles orientación sobre los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral; durante estas charlas, se enfatizó la confidencialidad de los datos recogidos y se recalcó que las respuestas serían anónimas, garantizando así la libertad de los participantes para responder con sinceridad. Asimismo, la recolección de datos se efectuó de manera presencial utilizando el Tratamiento de datos y procesamiento estadístico. Se tabularon los datos en hoja de cálculo y se calcularon frecuencias absolutas y relativas por dimensión y por indicadores de acoso. Cuando fue pertinente, se organizaron tablas por sexo y otros subgrupos a nivel descriptivo.

Una vez recogida la información, los datos fueron tabulados en una base de Excel generada a partir del cuestionario, esta tabulación permitió realizar un análisis estadístico de los resultados, con el objetivo de identificar la existencia de factores de riesgo psicosocial en los empleados de la empresa Asociación de servicios de limpieza.

Requerimientos éticos. El estudio respetó la confidencialidad y contó con consentimiento informado de los participantes.

Resultados

Se presenta una síntesis de resultados en correspondencia con el objetivo de caracterizar los riesgos psicosociales de la población evaluada ($N = 70$). A continuación, se muestran los porcentajes exactos por dimensión del instrumento y la distribución por sexo, tal como constan en el proyecto.

Tabla 1
Resultados por dimensión del cuestionario

Dimensión	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)
1. Carga y ritmo de trabajo	51%	47%	2%
2. Desarrollo de competencias	81%	19%	0%
3. Liderazgo	71%	19%	10%
4. Margen de acción y control	47%	46%	7%
5. Organización del trabajo	74%	20%	6%
6. Recuperación	54%	39%	7%
7. Soporte y apoyo	70%	17%	13%
8. Otros puntos importantes	76%	21%	3%
8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	80%	17%	3%
8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	53%	29%	18%
8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	74%	24%	2%
8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	59%	41%	0%
8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	74%	17%	9%
8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	47%	41%	12%
8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	76%	16%	8%
8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	64%	27%	9%

En el conjunto de dimensiones se observó predominio de niveles bajos a medios; no obstante, destacaron porcentajes de riesgo alto en: dimensión 8.2. Otros puntos

importantes: acoso laboral (18%); dimensión 7. Soporte y apoyo (13%); dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar) (12%); dimensión 3. Liderazgo (10%); dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo (9%). Estos resultados orientan la priorización de acciones sobre liderazgo, soporte y doble presencia, entre otras.

Tabla 2

Distribución de participantes por sexo N = 70.

Género	Cantidad	Porcentaje total
Masculino	38	54.3%
Femenino	32	45.7%
Total	70	100

La muestra estuvo compuesta por 38 hombres (54,3%) y 32 mujeres (45,7%). Esta distribución describe la composición de la fuerza laboral evaluada y se utiliza para contextualizar las diferencias de riesgo observadas por dimensión.

En suma, los porcentajes reproducidos permiten identificar con precisión las áreas de mayor atención (p. ej., liderazgo, soporte y doble presencia), así como la composición de la población por sexo para el diseño de intervenciones focalizadas.

Discusión

El objetivo de este artículo fue caracterizar los riesgos psicosociales en la población trabajadora de una empresa de servicios de limpieza de la ciudad de Manta, con el fin de generar una línea de base que oriente intervenciones organizacionales y el seguimiento del ambiente laboral. A partir de los resultados obtenidos, se discuten los principales hallazgos a la luz de la evidencia empírica reciente y se señalan las limitaciones y la significación del estudio.

En conjunto, las dimensiones evaluadas mostraron un predominio de niveles de riesgo bajos a moderados; no obstante, se identificaron alertas en liderazgo y doble presencia, así como reportes de violencia y acoso en subgrupos. Este patrón coincide con

hallazgos recientes en ocupaciones feminizadas y de alta demanda, como las camareras de piso, donde la calidad del liderazgo y el conflicto trabajo-vida se asocian de manera consistente con el estrés laboral y la salud autopercebida (García-Buades et al., 2024). En dicha población, los autores reportaron la influencia del ritmo de trabajo y del soporte del liderazgo sobre el estrés y la salud, lo que refuerza la pertinencia de priorizar intervenciones sobre estilos de dirección y organización del trabajo en contextos de servicios.

En lo relativo a violencia y acoso, los resultados del presente estudio —si bien no generalizados— evidencian la necesidad de mantener protocolos de prevención, canales de denuncia y resguardo de la confidencialidad. De forma concordante, investigaciones recientes con camareras de piso en España han descrito experiencias de acoso laboral y sexual con efectos sobre el bienestar y la salud, subrayando la importancia de medidas organizacionales específicas (Chela-Álvarez et al., 2024). Asimismo, en mujeres del sector limpieza se ha observado que la falta de reconocimiento y otros riesgos psicosociales se relacionan de modo negativo con la salud percibida (López-Goñi, Haro, & Fernández-Suárez, 2023), lo que coincide con la necesidad de fortalecer el soporte y el liderazgo en la población analizada. Finalmente, estudios de carga de trabajo en personal de limpieza han documentado problemas de organización, lesiones y experiencias de discriminación, lo cual apunta a la interacción entre carga, clima y resultados en salud (Washington State Department of Labor & Industries, 2022).

Este estudio presenta varias limitaciones. En primer lugar, el diseño transversal no permite establecer relaciones causales entre las dimensiones psicosociales y los desenlaces en salud. En segundo lugar, el análisis estadístico fue descriptivo y no incluyó pruebas inferenciales para contrastar diferencias entre subgrupos; el estudio se orientó a caracterizar y priorizar riesgos. En tercer lugar, los datos provienen de una única organización y se sustentan en autoinforme, por lo que la generalización a otros entornos debe realizarse con cautela. Futuras investigaciones podrían incorporar diseños

longitudinales, medidas objetivas complementarias y evaluación estandarizada de la calidad del ambiente psicosocial.

Pese a estas limitaciones, el estudio aporta una línea de base aplicada que permite identificar dimensiones prioritarias —en particular, liderazgo, soporte y doble presencia, así como indicadores de violencia y acoso— para la toma de decisiones preventivas. La relevancia radica en ofrecer evidencia situada para el sector de servicios de limpieza en Manta, facilitando la planificación de acciones de bajo costo y alto impacto (formación de mandos medios, conciliación trabajo-familia, fortalecimiento de protocolos) y el establecimiento de un sistema de seguimiento del clima psicosocial con indicadores verificables. En conjunto, estos resultados pueden contribuir a mejorar el bienestar y la seguridad psicológica del personal, alineados con recomendaciones internacionales en salud ocupacional.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos, se presentan conclusiones sintéticas y de alcance general que dan respuesta al objetivo —caracterizar los riesgos psicosociales de la población evaluada— y al problema de investigación planteado.

1. La caracterización de la población trabajadora evidenció un perfil de riesgo psicosocial predominantemente bajo a moderado en la mayoría de las dimensiones del instrumento, lo que sugiere condiciones generales aceptables con focos puntuales de mejora.
2. Se identificaron alertas en dimensiones vinculadas con la organización y la experiencia subjetiva del trabajo —en particular, liderazgo y doble presencia—, que concentraron los mayores porcentajes de riesgo alto y requieren intervención prioritaria.
3. Los indicadores de violencia y acoso no fueron generalizados; sin embargo, la detección de casos obliga a mantener y fortalecer protocolos institucionales de prevención, denuncia y resguardo, así como la capacitación específica de mandos medios.

4. El soporte social percibido y la calidad del liderazgo emergieron como factores moduladores del riesgo, por lo que la mejora de prácticas de dirección, comunicación y acompañamiento se perfila como una vía eficaz de reducción del riesgo psicosocial.

5. La distribución por sexo de la muestra permite contextualizar diferencias observadas en algunas dimensiones; estas diferencias deben guiar acciones focalizadas de conciliación trabajo-familia y de apoyo a subgrupos con mayor carga extra-laboral.

6. El conjunto de hallazgos constituye una línea de base útil para la gestión preventiva: orienta la priorización de acciones (p. ej., formación de mandos, conciliación y soporte), la definición de indicadores de seguimiento y la evaluación periódica del clima psicosocial.

Estas conclusiones responden al objetivo del estudio al describir la magnitud y distribución de los riesgos psicosociales en la población analizada y, a su vez, orientan decisiones organizacionales para su reducción y control.

Referencias Bibliográficas

- Chela-Alvarez, X., Bulilet, O., García-Buades, M. E., Ferrer-Perez, V. A., & Llobera, J. (2024). Workplace bullying and sexual harassment at work among hotel housekeepers in the Balearic Islands (Spain). *Frontiers in Psychology*, 14, 1241255. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1241255>
- García-Buades, M. E., Montañez-Juan, M., Blahopoulou, J., Ortiz-Bonnin, S., Chela-Alvarez, X., Bulilet, O., & Llobera, J. (2024). Psychosocial work factors, job stress, and self-rated health among hotel housekeepers. *Workplace Health & Safety*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/21650799241282787>

López-Goñi, J. J., Haro, B., & Fernández-Suárez, I. (2022). The relationship between perceived health and psychosocial risk in women in the service sector (cleaning). Work (Reading, Mass.). Advance online publication.
<https://doi.org/10.3233/WOR-205137>

Washington State Department of Labor & Industries, SHARP Program. (2022). Washington State Janitorial Workload Study: Progress report to the Legislature (January 2022). https://lni.wa.gov/safety-health/safety-research/files/2022/102_123_2022_JanitorialWorkloadStudy_January2022.pdf

Contribución de autoría

ROLES	AUTORES QUE ASUMIERON EL ROL
Conceptualización	José Rosesvindo Báez Palacios
Análisis formal	Joe Alexander Riera Estrada
Investigación	Joe Alexander Riera Estrada
Metodología	Nilda Isabel Zambrano Alcívar
Supervisión	Nilda Isabel Zambrano Alcívar
Redacción – borrador original	José Rosesvindo Báez Palacios

Responsabilidades éticas:

En esta investigación no se realizaron experimentos con seres humanos. Inicialmente, se informó de manera general a la población, cuáles eran las finalidades del estudio; así como las garantías derivadas del consentimiento informado.

Financiación:

La presente investigación se desarrolló sin financiamiento externo.

Conflictos de interés:

Los investigadores declaran que no existe ningún conflicto de interés