

Diseño de un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal Operativo de “Telconet”

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 17/09/2020

Autor

Mónica Alexandra Haro G.

Tutor

Psic. Claudia Varela

Telconet S.A.

Fundada el 24 de agosto de 1995, con operaciones en Ecuador, Colombia, Panamá y Guatemala, presta servicio de Telecomunicaciones en Quito, Guayaquil y 14 provincias . En la actualidad cuenta con 3.013 empleados a nivel nacional.



**NOS EXPANDIMOS PARA UN MEJOR FUTURO
DE LAS TELECOMUNICACIONES EN LA REGIÓN**



MANAGED SOLUTIONS:



Problema de investigación



Estructura Departamental

Operaciones Urbanas

GTN

Jefe Departamental

Sub Jefe Departamental

Coordinadores zonales

Técnicos Operativos

407 Técnicos Operativos UIO



- Inducción
- Plan de capacitación



Teórico
Práctico

Problema de investigación

Instalación/soporte de internet



- ▶ Ruta de conexión → Enlace
- ▶ Zonificación
- ▶ Tiempos y dificultades de acceso
- ▶ Cumplimiento
- ▶ Soporte técnico 24/7

Instalaciones

- 5 diarias
- 25 semanales

Soporte

- 9 diarias
- 45 semanales

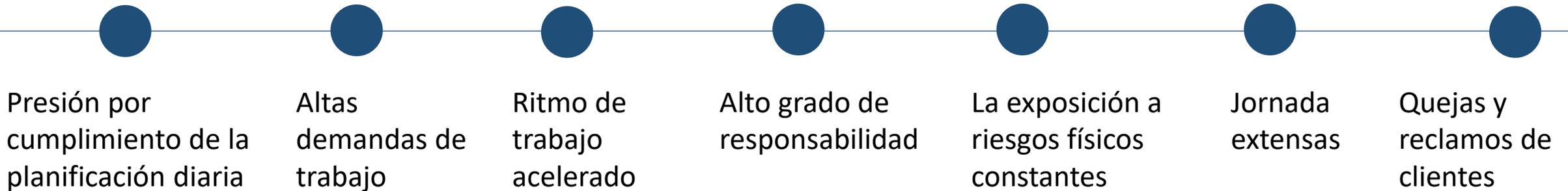


Diagnostico

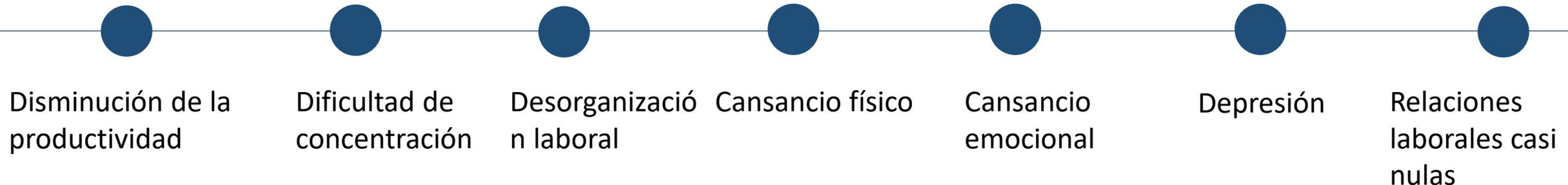
Estrés laboral

Se da cuando se origina un desequilibrio entre la carga laboral y las tareas asignadas; esto ocasiona un desgaste físico y mental lo que puede desencadenar el estrés laboral

Causas



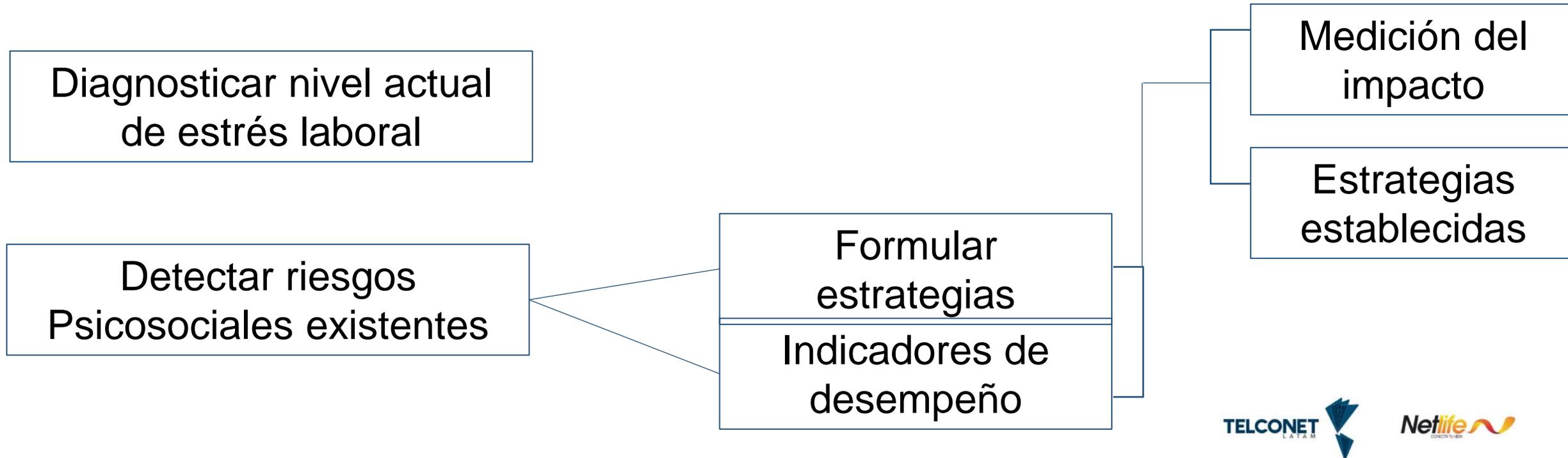
Efectos



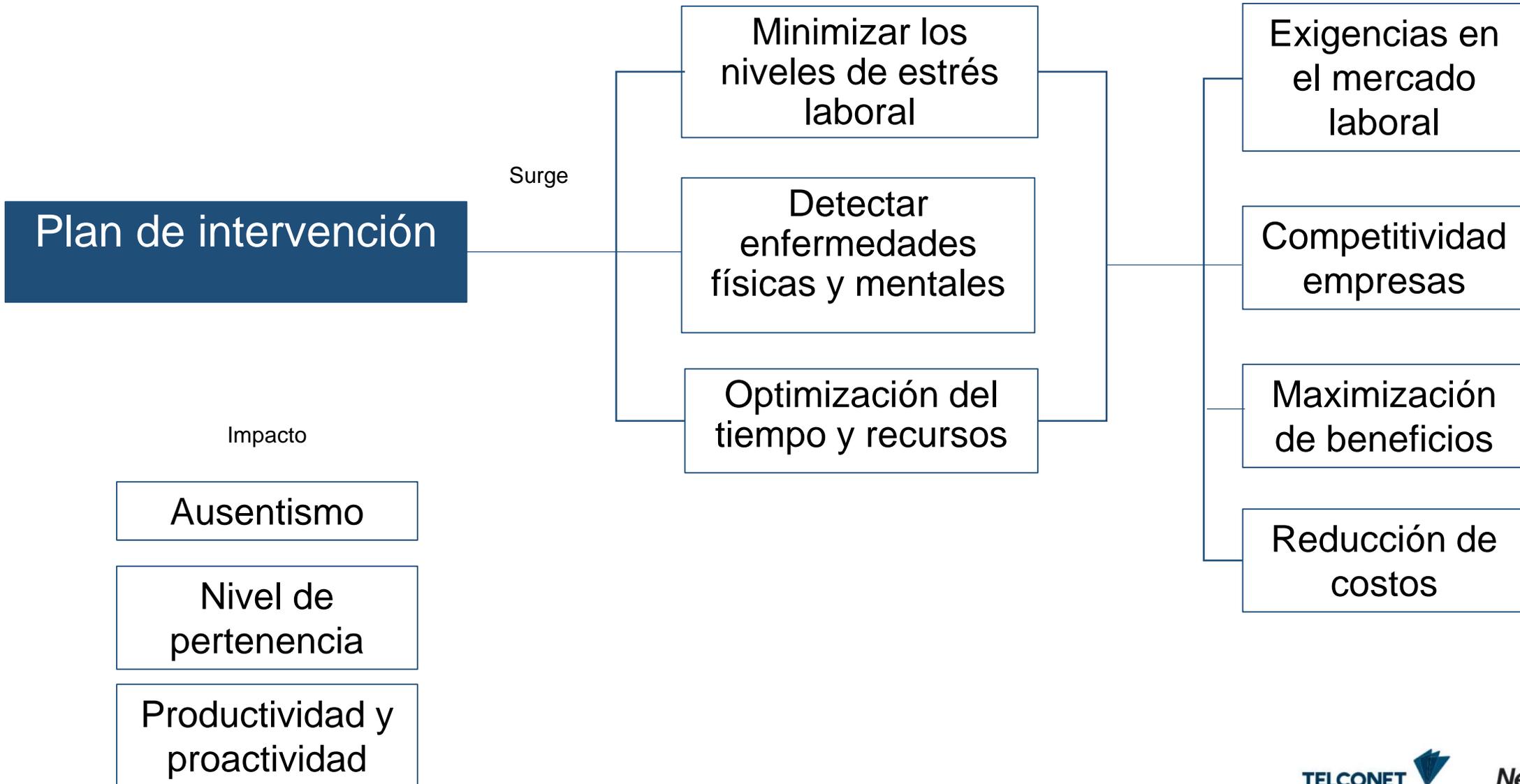
Objetivos

Diseñar un plan de intervención para reducir el estrés laboral en el personal operativo de Telconet, orientado al cumplimiento de las estrategias y mejora del bienestar laboral de la organización.

Objetivos específicos



Justificación



Justificación

Proceso de Plan de intervención

Podemos destacar, la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, reducción del absentismo laboral, reducción de los accidentes de trabajo, mejora de la productividad, mejorar la calidad de vida

Empatía con los clientes

Clima organizacional

Fortaleza emocional

Productividad
Eleva niveles de
rendimiento



Buenas relaciones
laborales

Sentido de pertenencia

Método aplicado

Nivel de estudio

- Análisis de objetivos
- Análisis de procesos

Modalidad de estudio

- In situ
- Encuestas
- Levantamiento de datos

Método de estudio

Método deductivo: Del todo hacia las partes

Método inductivo: De las partes hacia el todo

Aplicación método

- Cuestionario estrés laboral
- Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Población

- 3.013 Nivel Nacional
- 407 Técnico UIO

Cuestionario de Estrés Laboral-OMS

Factor	Item	Rango de Estrés	
Respaldo del grupo	8, 19, 23	4-28	
Factores intrínsecos del puesto	7, 9, 18, 21	4-28	
Estilos de dirección y liderazgo	5, 6, 13, 17	3-21	
Gestión de Recursos Humanos	3, 15, 22	3-21	
Tecnología	4, 14, 25	4-28	
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28	
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	3-21	
Resultado Global			
Nivel Bajo	Nivel Medio	Estrés	Nivel Alto
< 90.2	90.3 -117.20	117,30 -153,20	> 153,30

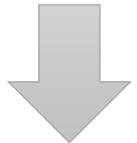


Paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. La ley obliga a seguir una secuencia lógica: primero evaluar, pero no solo con la idea de conocer sino para prevenir.

Cuestionario de Riesgo Psicosocial

Factor	Item	Total items	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Medio
Carga y ritmo de trabajo	1,2,3,4	4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	5,6,7,8	4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	9,10,11,12,13,14	6	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	15,16,17,18	4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del Trabajo	19,20,21,22,23,24	6	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	25,29,27,28,29	5	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	30,31,32,33,34	5	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	35 al 58	24	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	35,38,53,56	4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	41,50	2	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso Sexual	43,48	2	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al Trabajo	36, 45, 51, 55 y 57	5	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	40,47	2	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia familia/laboral	46,49	2	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	37, 39, 42, 52, 54	5	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto-percibida	44,58	2	7 a 8	5 a 6	2 a 4

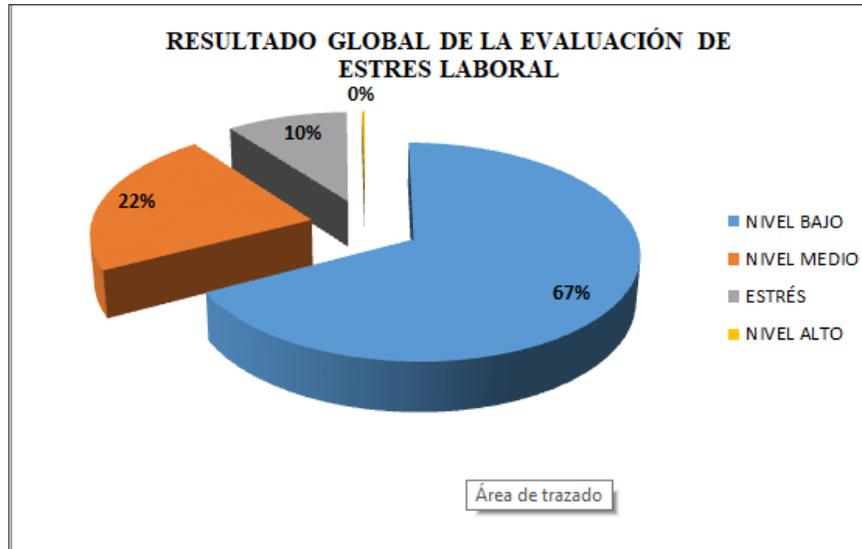
Atenta ante la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas



IMPACTO ALTO

Resultados Cuestionario Estrés Laboral

RESULTADO GLOBAL DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	ESTRÉS	NIVEL ALTO	TOTAL
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL	274	91	41	1	407
	67%	22%	10%	0%	100%



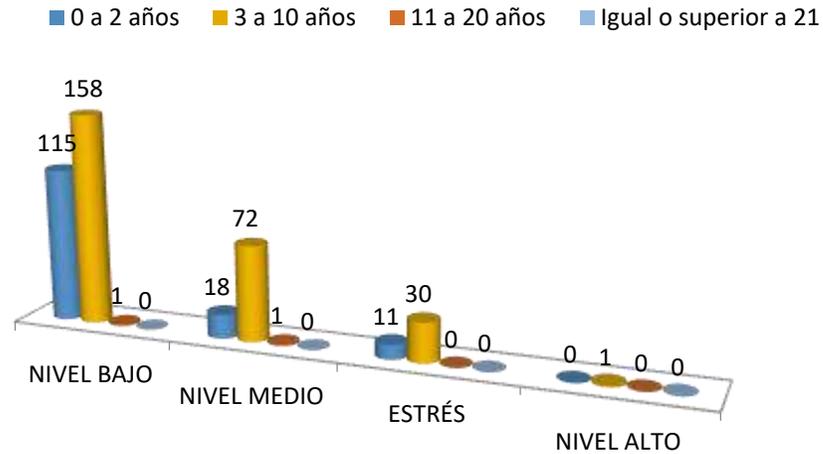
Nivel de Riesgo	Análisis de resultados
Nivel Bajo	De los 407 empleados encuestados en base al análisis general el 67% se encuentra en un nivel bajo, por lo que es bastante aceptable que a pesar de estar en Pandemia los índices no han crecido notablemente.
Nivel Medio/Estrés	Sumando el nivel medio y estrés existente tenemos un 32% de riesgo que está afectando la salud física y emocional de los colaboradores, que esto se debe también al estrés que el personal maneja al temor de los contagios y al cumplimiento que debe tener en sus tareas diarias

Resultados Cuestionario Estrés Laboral

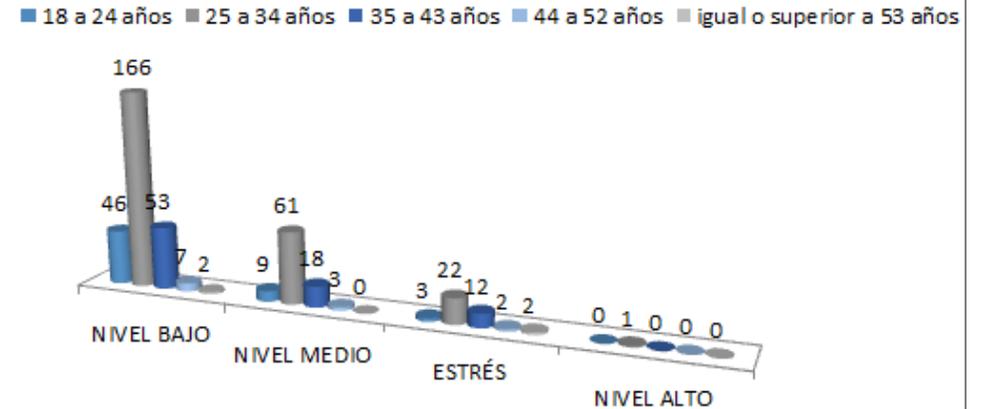
RESULTADO POR AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA						
AÑOS	FRECUENCIA	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	ESTRÉS	NIVEL ALTO	TOTAL
0 a 2 años	144	115 80%	18 13%	11 8%	0 0%	144 100%
3 a 10 años	261	158 61%	72 28%	30 11%	1 0%	261 100%
11 a 20 años	2	1 50%	1 50%	0 0%	0 0%	2 100%
Igual o superior a 21	0	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
TOTAL	407	274	91	41	1	407

RESULTADO POR EDAD DEL TRABAJADOR						
EDAD	FRECUENCIA	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	ESTRÉS	NIVEL ALTO	TOTAL
18 a 24 años	58	46 79%	9 16%	3 5%	0 0%	58 100%
25 a 34 años	250	166 66%	61 24%	22 9%	1 0%	250 100%
35 a 43 años	83	53 64%	18 22%	12 14%	0 0%	83 100%
44 a 52 años	12	7 58%	3 25%	2 17%	0 0%	12 100%
Igual o superior a 53 años	4	2 50%	0 0%	2 50%	0 0%	4 100%
TOTAL	407	274	91	41	1	407

RESULTADO POR AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA



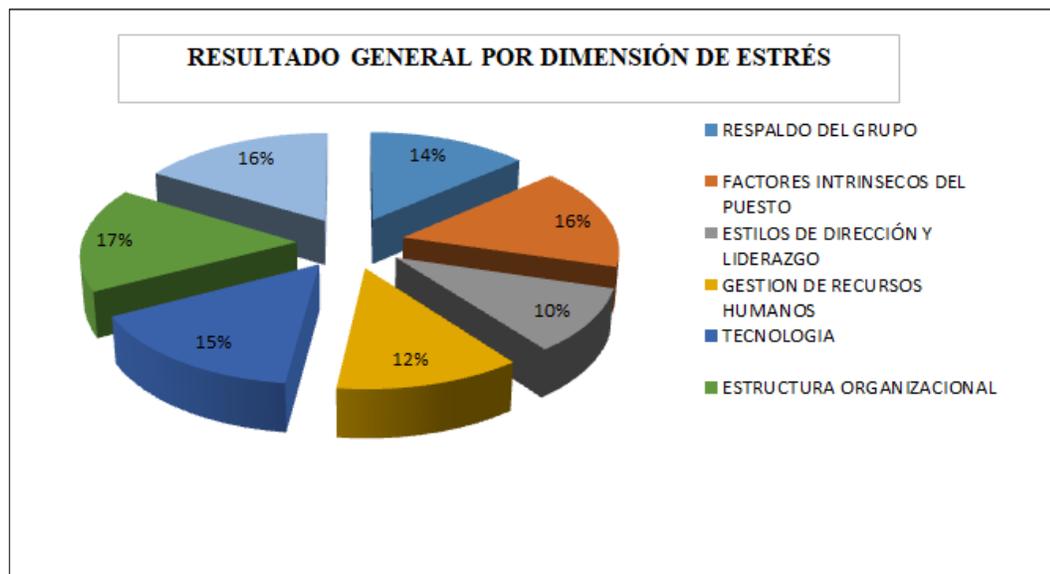
RESULTADO POR EDAD DEL TRABAJADOR



Resultados Cuestionario Estrés Laboral

RESULTADO GENERAL POR DIMENSIÓN DE ESTRÉS LABORAL		
DIMENSIONES	FRECUENCIA	%
RESPALDO DEL GRUPO	4,106.00	14%
FACTORES INTRINSECOS DEL PUESTO	4,827.00	16%
ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO	4,914.00	10%
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	3,042.00	12%
TECNOLOGIA	3,706.00	15%
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4,630.00	16%
CLIMA ORGANIZACIONAL	4,934.00	16%
TOTAL	30,159.00	100%

Factor	Descripción del Factor
Respaldo de grupo	El respaldo que recibe el grupo frente a las labores diarias para cumplir los objetivos
Factores Intrínsecos del puesto	Debido al estrés por el cumplimiento los colaboradores no manejan una buena relación con el grupo de trabajo ya que se enfocan directamente a sus objetivos dejando a un lado la relación laboral
Estilos de dirección y liderazgo	El apoyo que recibe los grupos de trabajo de su líder, es una parte fundamental para que puedan cumplir con las tareas asignadas
Gestión de Talento Humano	La gestión y apoyo que debe brindar el área de RRHH es una pieza fundamental para la empresa y más aún cuando se trata de departamentos donde el factor estresor es notable, para cambios de estructura o reformas de procedimientos.
Tecnología	A pesar de ser una empresa de Telecomunicaciones la falta de tecnología es una brecha se sufre Telconet, y eso hace que los tiempos de cumplimiento sean lentos, por lo que están en proceso de cambios y actualización para minimizar la carga ocasionada por este factor.
Estructura Organizacional	En tiempo de pandemia a hecho que los procedimientos se detengan y los requerimientos por los colaboradores o lideres tarden mas de lo que normalmente lo hacían.
Clima Organizacional	Los colaboradores no se familiarizan con las políticas implementadas en la empresa, les cuesta acoplarse a los lineamientos de la compañía



Resultados Cuestionario Riesgo Psicosocial

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	66%	33%	1%

Nivel de Riesgo	Análisis de resultados
Riesgo Bajo	De acuerdo al resultado global obtenida de la evaluación del riesgo psicosocial sobre la muestra de 407 empleados, se sigue observando riesgo bajo con el 66%; esto quiere decir que el impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.
Riesgo Medio-Alto	Mientras que el 34% se encuentra en un rango medio-alto, el riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Resultados Cuestionario Riesgo Psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN CON MAYOR RIESGO PSICOSOCIAL				
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO + RIESGO ALTO
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	45%	49%	6%	55%
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	41%	48%	11%	59%
RECUPERACIÓN	33%	43%	24%	67%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	44%	42%	14%	56%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	47%	42%	11%	53%

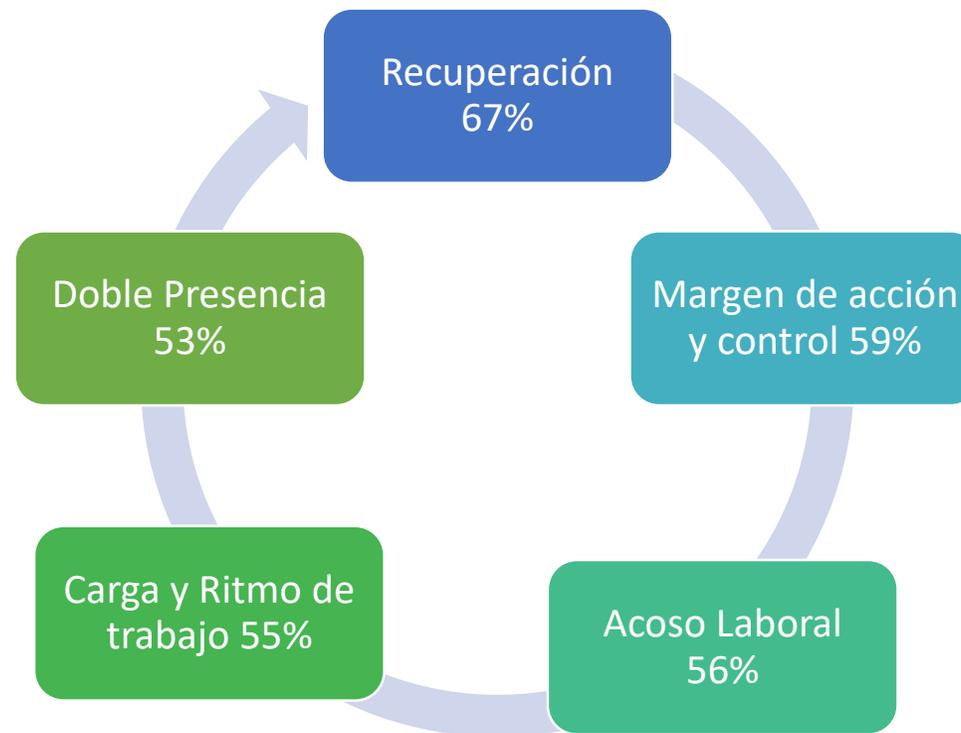
Nivel de Riesgo	Análisis de resultados
Carga y Ritmo de Trabajo	Relacionada a la carga física y mental en el trabajo diario, eso quiere decir que los colaboradores de Telconet sufren de la carga de trabajo por el cumplimiento de sus tareas y objetivos.
Margen de Acción y Control	Los colaboradores no pueden tomar decisiones por los procedimientos que Telconet maneja y el cambio de un cierto proceso puede traer consecuencias colaterales.
Recuperación	No manejan descansos o pausas entre la jornada de trabajo debido al cumplimiento de su tareas
Otros Puntos importante-Acoso Laboral	Debido a la presión por llegar a la meta, incluso por sobrepasar conlleva al acoso hacia los colaboradores
Otros Puntos importantes- Doble presencia	El conflicto entre el trabajo y la familia

Resultados Cuestionario Riesgo Psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL				
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO + RIESGO ALTO
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	14%	1%	15%
LIDERAZGO	61%	26%	13%	39%
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79%	18%	3%	21%
SOPORTE Y APOYO	62%	35%	3%	38%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES	69%	29%	1%	31%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	67%	32%	2%	33%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	70%	28%	3%	30%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	62%	36%	2%	38%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	58%	37%	5%	42%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	67%	31%	2%	33%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	54%	35%	11%	46%

Plan de Acción

Para realizar el plan de intervención, se toma los datos obtenidos de la evaluación del riesgo psicosocial en el que se va aplicar las herramientas y metodologías aplicables, para mitigar y reducir los estresores encontrados en las evaluaciones realizadas al personal de Telconet que labora en el área de operaciones urbanas.



Conclusiones



ECUADOR
UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

Los resultados obtenidos de la evaluación riesgo psicosocial , están relacionados con la evaluación de estrés laboral, detectando varios estresores que afectan el desempeño de los colaboradores que influyen en los resultados de sus tareas diarias.

El análisis ha demostrado una disminución en la productividad y por ende problemas significativos en la misma, por lo que es importante detectar a tiempo los riesgos que afectan negativamente a los colaboradores para prevenir y que siga propagándose; por eso es importante que se ejecute el plan de intervención planteado, para hacerle frente a la situación que actualmente estamos atravesando.



Recomendaciones



ECUADOR
UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

- ✓ Evaluar semestralmente a los colaboradores para ejecutar el plan de acción e intervención con los líderes de área, mitigando los niveles de riesgo presentados.
- ✓ Implementación de horarios rotativos y flexibles.
- ✓ Realizar actividades de integración virtuales, que ayuden a los colaboradores a interactuar entre ellos
- ✓ Capacitar permanentemente a los colaboradores para el desarrollo de sus competencias y desarrollo profesional

