



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO
Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría de Gestión de Talento Humano titulado:

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

Realizado por:

Mónica Alexandra Haro Guevara

Director del Proyecto:

Claudia Fabiana Varela Vielma

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

Quito, 17 de septiembre de 2020

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, Mónica Alexandra Haro Guevara, con cédula de identidad 171388010, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos a propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

MONICA ALEXANDRA HARO GUEVARA

C.C. 1713880100

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado

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

Realizado por:

Mónica Alexandra Haro Guevara

Como requisito para la Obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ha sido dirigido por el profesor:

Claudia Fabiana Varela Vielma

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Claudia Fabiana Varela Vielma

DIRECTOR/TUTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez
Marco Pullas Parra

Después de revisar el trabajo presentado,
Lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador.

Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez

Marco Pullas Parra

Quito, 17 de septiembre de 2020

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo y dedicación puesta en este trabajo de titulación va dedicado especialmente a mis padres, por haberme hecho la persona que soy, por haber dedicado lo mucho o poco tiempo con sus enseñanzas, formándome durante mi niñez y adolescencia, para ahora llegar a ser toda una profesional.

A mi hija, Dennisse Osorio, con su apoyo incondicional, por trasnochar juntas dándome palabras de aliento para continuar y culminar con éxito este gran reto, espero que todo este sacrificio sea el espejo para el inicio de su vida profesional.

Y a Dios, porque sin el nada de esto fuese posible.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento constante y persistente a mi hija Dennisse Osorio, que ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de este trabajo.

A mis maestros Lectores Claudia Fabiana Varela Vielma y en especial a Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez, quien de la mano me ha guiado para ir desarrollando cada etapa de este importante proceso, enseñándome y apoyándome para llevarlo a cabo.

A mis compañeros de curso y profesores, por el tiempo compartido y experiencias vividas.

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	10
INDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN EJECUTIVO.....	12
ABSTRACT.....	13
1. CAPITULO I.....	14
1.1. INTRODUCCIÓN	14
1.2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1. Planteamiento del Problema	15
1.2.1.1. Diagnóstico.....	17
1.2.1.1.1. Causas de problema.....	18
1.2.1.1.2. Efectos sobre el trabajo del estrés laboral.....	18
1.2.1.1.3. Problema del estrés laboral	19
1.2.1.2. Pronóstico.....	19
1.2.1.3. Control del diagnóstico	20
1.3. OBJETIVOS	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. JUSTIFICACIÓN	21
1.5. MARCO TEÓRICO	25
1.5.1. Estado actual sobre el conocimiento del tema	27
1.5.2. Adopción de una perspectiva teórica	41

1.5.2.1. Riesgo Psicosocial (Estrés)	41
1.5.2.2. Factores de Riesgo	46
1.5.2.3. Factores psicosociales intralaborales	46
1.5.2.4. Factores psicosociales extralaborales.....	47
1.5.2.5. Intervención.....	48
1.5.2.6. Importancia de evaluar riesgos.....	49
1.5.2.7. Estrategias de solución	50
2. CAPÍTULO II.....	51
2.1. NIVEL DE ESTUDIO	51
2.1.1. Modalidad de investigación	52
2.1.2. Método de estudio.....	52
2.1.3. Aplicación del método	52
2.1.3.1. Cuestionario del estrés laboral	52
2.1.3.2. Cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial.....	53
2.1.4. Población.....	54
2.1.5. Selección de instrumentos de investigación	56
3. CAPÍTULO III	65
3.1. RESULTADOS.....	65
3.2. PLAN DE INTERVENCIÓN.....	76
4. CAPÍTULO IV	81
4.1. CONCLUSIONES	81
4.2. RECOMENDACIONES.....	83

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
6. ANEXOS	88
6.1. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL	88
6.2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de estresores laborales	32
Tabla 2. Proceso de Intervención del Método CoPsoQ PSQCAT.....	34
Tabla 3. Resultados de la Aplicación del Cuestionario Estandarizado: para la salud de los trabajadores	36
Tabla 4. Distribución del personal de Telconet por Provincias y departamentos.....	54
Tabla 5. Distribución por áreas del personal Técnico de Telconet.....	55
Tabla 6. Opciones de respuesta del cuestionario de estrés laboral	57
Tabla 7. Estresores Laborales	57
Tabla 8. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS.....	58
Tabla 9. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.....	59
Tabla 10. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.....	59
Tabla 11. Nivel de riesgo por dimensión	63
Tabla 12. Nivel de riesgo general	64
Tabla 13. Resultado global del Estrés Laboral	66
Tabla 14. Análisis de resultados estresores por años de experiencia dentro de la empresa	67
Tabla 15. Análisis de resultados por edad	68
Tabla 16. Análisis de resultado por dimensiones.....	70
Tabla 17. Resultado global de riesgo psicosocial	72
Tabla 18. Análisis por dimensión con mayor riesgo psicosocial.....	73
Tabla 19. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial	75
Tabla 20. Plan de Intervención	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de medición de cargas de trabajo	29
Figura 2. Análisis de descripción del problema de medición	30
Figura 3. Resultados cuantitativos según cantidad de cuestionarios por dimensión	38
Figura 4. Resultados del Cuestionario Estandarizado y Grupo Focal	39
Figura 5. Resultado global del Estrés Laboral	66
Figura 6. Resultado por años de experiencia	68
Figura 7. Resultado por edad de los colaboradores	69
Figura 8. Resultado porcentual por dimensiones	70
Figura 9. Evaluación del riesgo por dimensión general	76

RESUMEN EJECUTIVO

Debido a los problemas de salud presentados a los colaboradores de la empresa Telconet, respecto a la carga de trabajo que existe en las tareas asignadas y que esto a desencadenando una serie de riesgos psicosociales que afectan la salud de los empleados de una manera acelerada, se ha visto la necesidad de un cambio de estructura laboral, políticas y procedimientos departamentales que ayudarán a frenar el aceleramiento de dichas enfermedades.

Con las falencias detectadas, nace la necesidad de la creación, implementación y ejecución de un plan de intervención de estrés laboral, efectuando evaluaciones anuales de estrés y riesgo psicosocial al personal técnico de campo que se somete diariamente a trabajos y tareas de cumplimiento, que les permita detectar y reducir los focos estresores, previniendo el riesgo antes de su propagación.

Con la ayuda de los cambios estructurales y la implementación del plan, se podrá observar un mejor desempeño laboral, buenas relaciones personales e interpersonales, mejor entorno familiar y sobre todo un óptimo ambiente laboral, que hace que la empresa sea más competitiva tanto en el mercado laboral como en el desarrollo profesional.

ABSTRACT

Due to the health problems presented to telconet employees, regarding the workload that exists in the assigned tasks and that this has triggered the psychosocial risks that affect employee health in an accelerated way, we have seen in the need for a change in labor structure, departmental policies and procedures to help slow the acceleration of these diseases.

With the shortcomings detected, the need for the creation, implementation and execution of a work stress intervention plan is born, conducting annual stress and psychosocial risk assessments of field technical staff who undergo daily work and fulfillment tasks, which allows them to detect and reduce stressing hotbeds, preventing irrigation before their spread.

With the help of structural changes and the implementation of the plan, we will be able to see better job performance, good personal and interpersonal relationships, better family environment and above all a high working environment, which makes the company more competitive in both the labour market and professional development.

1. CAPITULO I

1.1. Introducción

El estrés es un mecanismo de respuesta ante el cambio y ante las situaciones amenazantes en que se ven enfrentados los seres humanos día a día; el cual aumenta y afecta en el ambiente laboral y social de las personas. En la situación actual que vive el mundo entero por la pandemia ocasionada por el coronavirus, más conocido por el SARS-COV-2 (Covid 19), se ven propensos al aumento del estrés y éste puede provocar la baja de desempeño laboral, la falta de atención en el círculo familiar e incluso verse perjudicada la salud de las personas.

Cabe indicar que el desempeño laboral, se vincula con el desarrollo de las actividades de la compañía, por lo que se debe tomar planes de acción para mitigar el estrés laboral y que posteriormente desencadene en el riesgo psicosocial; es por ello que se debe realizar la evaluación de desempeño anualmente para detectar el rendimiento de los colaboradores frente al puesto de trabajo, de esta manera llevar altos estándares de calidad y ser competitivos en el mercado laboral.

Las empresas construyen metas, con el objetivo de forjar mayor productividad de parte de los colaboradores, por lo que es necesaria la implementación de un plan de intervención para disminuir el estrés laboral; por lo tanto se debe dar un seguimiento específico al estrés de los trabajadores y el desempeño del puesto de trabajo.

1.2. El problema de la investigación

1.2.1. Planteamiento del Problema

TELCONET S.A., es una compañía ecuatoriana fundada el 24 de agosto de 1995, con operaciones en Ecuador, Colombia, Panamá y Guatemala; dedicada a prestar soluciones de telecomunicaciones para los mercados Corporativos, Pymes, Residencial y Gobierno. Cuenta con una diversificación de servicios de Infraestructura de Telecomunicaciones tales como: Internet, Transmisión de Datos, Datacenter, Comunicaciones Unificadas, Telefonía, Seguridad Lógica, Seguridad Electrónica, FTTH, Wifi, Cables Submarinos y Fábrica de Fibra Óptica. (TELCONET S.A., 2018)

En la actualidad mantiene más de 3.013 colaboradores directos trabajando proactivamente a nivel nacional en Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta, Machala, Loja, Quevedo, Salinas, Milagro, Riobamba, Ambato, Ibarra, Coca, Santo Domingo, Lago Agrio y Esmeraldas.

Actualmente, la empresa en la ciudad de Quito, cuenta con 1.049 empleados. Estructurada en varias sedes, con instalaciones propias en Mariana de Jesús y Jorge Juan, donde se desarrolla todas las operaciones técnicas. Datacenter, sus instalaciones arrendadas, ubicado en Panamericana Norte, Eloy Alfaro y Arupos, donde salvaguarda toda la información de sus clientes VIP.

Además, oficinas administrativas arrendadas, ubicados en la 12 de Octubre y Francisco Salazar, donde opera toda su fuerza de ventas, RRHH, Cobranzas, Contabilidad y Gerencias.

El área técnica de operaciones urbanas, se encarga de todo el proceso de instalación de internet para los clientes Vip, corporativos, hogar, etc, desde la apertura de la ruta de conexión hasta llegar con el enlace activo al punto solicitado; además de proporcionar el soporte técnico 24/7, cuando

el cliente lo amerite. Esta área cuenta con 407 operarios los que realizan trabajo rotativo en campo, con la debida coordinación que realizan los responsables de cada zona en la ciudad de Quito.

Los colaboradores que ingresan a Telconet, se someten a un proceso de inducción; a través de un plan de capacitación inicial; en donde dan a conocer en forma general todo lo referente a la compañía; se transmite su misión, visión, organigrama, reglamento interno, beneficios, reglamento de seguridad y salud en el trabajo, factores de riesgo, gestión ambiental, funcionamiento de la escuela de capacitación, mapa de procesos, seguridad de la información, entre otros, con el fin de que el colaborador conozca y se encuentre familiarizado con la empresa.

Posteriormente, para el personal que ingresa como técnico de campo en el área de operaciones urbanas, realizan un proceso de capacitación adicional, que enfoca toda la parte teórico - práctica del trabajo a desarrollar en sitio. Una vez finalizado el proceso, el colaborador es acompañado por un jefe de cuadrilla que apoya y supervisa, para realizar el trabajo asignado.

A pesar; de que exista un proceso que permita distribuir y zonificar el trabajo, de acuerdo a los requerimientos (tikets) realizado por los clientes; las cuadrillas fijadas presentan dificultad cuando van a realizar la instalación o soporte asignado, por diferentes escenarios presentados al momento de realizar el trabajo y esto hace que los tiempos fijados superen lo establecido.

El número de instalaciones que debe cumplir una cuadrilla es de 5 diarias o en su defecto 25 semanales; y en soporte 9 diarias o 45 semanales; por lo que al no cumplir con lo planificado, existe una acumulación de trabajo, ocasionando el estrés laboral asociado a la carga de trabajo, entre otros.

1.2.1.1. Diagnóstico

“El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan la salud mental y física” (Gacto, 2019, pág. 1).

Como materia de estudio y tomando como referencia al personal técnico de campo de la empresa Telconet, de la ciudad de Quito, el estrés laboral se da cuando se origina un desequilibrio entre la carga laboral y las tareas asignadas al colaborador para hacerlas frente; así como las excesivas jornadas y horarios rotativos de trabajo, que produce desgaste físico y mental e impide que el colaborador pueda desenvolverse ante estas situaciones estresantes; esto se debe a las estrategias implantadas por la compañía, lo que exige que el personal deba extender su jornada laboral para poder alcanzar y cumplir la meta.

Cabe indicar que el personal técnico; en la actualidad en medio de la pandemia originada por el virus COVID-19 se encuentra trabajando en campo, con todos los protocolos de seguridad; son empleados en los que no aplica el teletrabajo, ya que debe cumplirse con los requerimientos de los clientes día a día y enfrentarse al pánico de no contagiarse del virus COVID-19, tratando de sobrellevar la situación difícil que el país y el mundo está atravesando con la emergencia sanitaria, ocasionando además de la carga de trabajo, la carga mental.

El inconveniente consiste en que el organismo tiene medios limitados, ocasionando al colaborador una etapa de agotamiento, tanto físico e intelectual, y esto genera varias causas que producen el estrés laboral, se menciona a continuación los problemas más recurrentes y que tienen que ver de forma directa, en relación a la causa, problema y efecto.

1.2.1.1.1. Causas de problema.

- ✓ Presión por cumplimiento de la planificación diaria
- ✓ Altas demandas de trabajo
- ✓ Ritmo de trabajo acelerado
- ✓ Alto grado de responsabilidad
- ✓ La exposición a riesgos físicos constantes, ya que por estar mucho tiempo en una misma posición, el dolor de espalda, calambres e incluso caída de poste, cuando no son utilizados adecuadamente los equipos de protección.
- ✓ Jornada laboral larga, con más horas de las estipuladas o con horarios difíciles
- ✓ Quejas y reclamos de clientes por el servicio e instalación.

Las causas del estrés laboral están englobadas dentro de una elevada presión en las condiciones organizacionales, que excede las capacidades y recursos del colaborador para hacerles frente.

1.2.1.1.2. Efectos sobre el trabajo del estrés laboral

- ✓ Disminución de la productividad
- ✓ Dificultad de concentración
- ✓ Desorganización laboral
- ✓ Cansancio físico
- ✓ Cansancio emocional
- ✓ Depresión
- ✓ Relaciones laborales casi nulas

Los efectos del estrés, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la compañía.

1.2.1.1.3. Problema del estrés laboral

- ✓ Estrés laboral o síndrome de Burnout

Aparte del estrés laboral que ocasiona la causa y el efecto, es el denominado síndrome de Burnout, que se caracteriza por un decaimiento físico y mental, más fuerte que el estrés laboral.

Por lo expuesto, se requiere elaborar un plan de intervención para corregir y minimizar los efectos del estrés laboral a través de estrategias dentro y fuera de la organización. Este plan debe contemplar un estudio de los riesgos psicosociales de los colaboradores para generar elementos que permitan reducir el estrés laboral dentro de la organización.

1.2.1.2. Pronóstico

Los técnicos de operaciones urbanas instalan internet, prueban y reparan equipos que funcionan con tecnología implementada por la compañía. Los técnicos de la ciudad de Quito motivo de estudio, se trasladan dentro de un área local zonificada en camioneta o motos de propiedad de la compañía. Su jornada laboral empieza asistiendo a su centro de operaciones, en donde el coordinador del área entrega una planificación diaria para ser cumplida, posterior cargan la camioneta con todas las herramientas y equipamientos necesarios, y se desplazan hasta las instalaciones del cliente para reparar averías o instalar.

Una vez en el domicilio o en la oficina del cliente, el técnico trata de causar el menor trastorno posible, se enfrenta a toda clase de situaciones, en ocasiones podrán detectar el daño inmediato o realizar la instalación sin problema; facilitando toda la labor, pero en otras, no se detecta el daño y deben seguir la ruta para poder encontrar, en el caso de instalaciones se puede encontrar accesos muy restringidos, que; en ocasiones se debe realizar trabajos de obra civil, que puede demorar días.

El retraso del trabajo contribuye a la carga laboral, ya que al no cumplir con lo establecido dentro de la planificación, los técnicos deberán trabajar jornadas extensas, para llegar a la meta y eso conlleva el cansancio físico y la presión por el cumplimiento. Otro factor que influye directamente el estrés de los colaboradores, es la rotación de personal que existe en la compañía, ya que por no tener el mismo conocimiento y experiencia para solventar con agilidad dichos trabajos existe el retraso de los mismos. A más de enfrentarse a las complicaciones internas, los técnicos realizan trabajos al aire libre, expuestos a los diferentes cambios climáticos subidos en poste con una sola posición en la escalera, se introducen en pozos y estos trabajos implican posiciones que conlleva la exposición de riesgos físicos y por ende el cansancio laboral.

Es muy importante que la compañía realice un análisis de estrés y carga laboral, conjuntamente con una evaluación de riesgo psicosocial, que ayudará a detectar oportunamente los factores de riesgo que los empleados están presentando, debido al trabajo diario. Al no realizar dicho análisis el personal se verá afectado en un bajo rendimiento laboral, enfermedades ocasionadas por el estrés, lo cual provocaría una baja productividad.

1.2.1.3. Control del diagnóstico

Con los resultados obtenidos del estudio se busca disminuir las diferentes problemáticas como son: excesivo tiempo en instalaciones, acudir a sitios por soporte que se pueden controlar en línea, no encontrar puntos de activación en sitio, etc, que afecta a todo el personal de operaciones urbanas, consecuencia de varios procesos que no son automatizados, la empresa se encuentra implementando sistemas operativos para realizar la asistencia remota y puedan solucionar sin que el técnico deba dirigirse al sitio y sólo se haga en los casos extremos que no se pueda dar solución

por ese medio. Además, brindarán capacitaciones constantes para que el personal obtenga mayor destreza frente a todos los casos presentados; asimismo, la implementación de una nueva caja de conexión de internet, que les facilitará la instalación ya que no será necesario fusionar los hilos de fibra óptica por cliente y así disminuir el tiempo de la operación.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

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.

1.3.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel actual del estrés laboral del personal operativo de Telconet.

Detectar los riesgos psicosociales existentes en el personal operativo de Telconet.

Formular las estrategias, programas y actividades que permitan la mejora del estrés laboral, tomando como referencia los niveles de riesgos psicosociales detectados.

Definir indicadores de desempeño y seguimiento para la medición del impacto de las estrategias establecidas en el plan de intervención.

1.4. Justificación

El diseño de un plan de intervención para evitar y minimizar el estrés laboral, es uno de los grandes retos que tiene la compañía, por lo que la implementación de una metodología que logre cubrir y/o bajar las numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales que afecta día a día a los colaboradores del área operativa de Telconet, por enfrentar distintos desafíos en cada una de sus

actividades, para desempeñar y cumplir con responsabilidad y eficiencia el trabajo encomendado; es por esto que la presente investigación tiene como fin bajar los niveles de estrés laboral y cómo estos influyen en el personal operativo de la organización.

El estrés laboral es una de las enfermedades que afecta a millones de trabajadores en el mundo, sin importar al área al que se desarrolle sus actividades, debido a los grandes cambios que existen en el mercado laboral, lo cual ha sido provocado por la globalización que impuso nuevas reglas en la competitividad de las empresas y organizaciones tanto para maximizar sus beneficios como por la necesidad de reducir costos, haciéndolas más rentables y productivas. Según la (OMS, 1999), estima que entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países industrializados padecen de estrés laboral, mientras que en los países en vías de desarrollo entre el 20% y el 50% los trabajadores estarían afectados por dicha enfermedad. (Journal, 2018, pág. 55)

Por lo antes dicho, las compañías deben tener en cuenta el impacto que causa el estrés a los colaboradores, ya que es una situación que afecta directamente en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción, productividad y proactividad, debido a esto se han elaborado varias investigaciones y los factores son relacionadas a las pérdidas económicas y esto causa a los colaboradores enfermedades, cambios de cargo, deserción laboral, accidentes e incluso la muerte; en las relaciones interpersonales es causante del maltrato hacia los otros, deterioro en las relaciones, disolución familiar, abuso infantil y la violencia en el hogar. (Orlandini, 2012)

Los seres humanos tienen una gran potencial de adaptación, en ciertas circunstancias el ritmo de trabajo los obligan a ejecutar esfuerzos adaptativo, el que el colaborador no está

preparado, lo que ocasiona múltiples problemas de adaptación y acople al mismo; por otra parte, algunas veces las personas se encuentran en las mismas condiciones que otros, pero desarrollan unos niveles de estrés patológicos y otros no. Esto es debido a que los seres humanos tienen distinta capacidad de adaptación en función de varios factores personales. (Daza, 1992, pág. 1)

Por lo que es necesaria la implementación de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría ocasionar ciertas alteraciones relacionadas a la organización del trabajo o a impulsar la capacidad de adaptación del individuo; la innovación de ciertas políticas de la organización pueden favorecer el progreso y mejora del bienestar de los trabajadores, además en una optimización de los recursos humanos que se visualizará en un mejor desarrollo de funciones de la empresa a todos los niveles. Por otra parte, constituye una actuación más directa pues interviene sobre el foco o la fuente de esa problemática. (Daza, 1992, pág. 1)

Por lo que refiere al nivel de afectación estrés laboral también se puede clasificar en: el episódico cuando el estresor dura un corto intervalo de tiempo; situación que facilita la desaparición de síntomas; asimismo, el que tiene su origen en agentes estresores que se dan de forma continua es crónico; el individuo se agota; tiene pocos recursos para afrontarlo. De manera que genera en consecuencia inconvenientes a nivel físico y psicológico. (Hernandez, 2009)

Los proyectos que están propuestos a la prevención del estrés consisten en la difusión de información a los colaboradores, para detectar los estresores así como sus efectos para la salud y el adiestramiento de los trabajadores en una serie de técnicas o habilidades

destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a estrés. (Daza, 1992, pág. 3)

Los mecanismos para hacer frente al estrés laboral son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza cada individuo para enfrentar determinada realidad. Estos pueden ser cambiantes en función del contexto y en base a experiencias y resultados anteriormente obtenidos de su uso. Pueden estar orientados a la acción, enfocados en la solución del problema a través de un plan de acción que permita gestionar la fuente de estrés (Maria Elena Felipe Casteño, 2010) o, pueden estar orientados a la regulación mental a través de un cambio o regulación en las emociones negativas (ira, tristeza, etc.) resultantes de la percepción de la situación de estrés. (RAMOS, 2019, pág. 3)

“Para el estudio realizado en la empresa Telconet a los colaboradores de Operaciones Urbanas se utilizó el Cuestionar de Estrés Laboral” (OMS, 1999), donde se identificará los diferentes factores del estrés; así como también el “Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial”, (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018), con dicho formulario se buscará evaluar los factores de riesgo psicosocial que estén afectando la salud de los colaboradores.

Según decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b), en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. “Estas medidas deberán basarse, para el logro del objetivo, con reglas sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. (IESS I. E., 2004, pág. 8)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma periódica, con la finalidad de proyectar adecuadamente las tareas preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”(IESS I. E., 2004, pág. 8).

Según Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2. La identificación, medición, evaluación, control y vigilancia ambiental y de la salud de los factores de riesgo ocupacional, deberá realizarse por un profesional especializado en ramas a fines de la gestión de SST, debidamente calificado. (IESS I. E., 2010, pág. 12)

“Se han elaborado controles de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo, con métodos (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional. La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente” (Robles, 2013, pág. 3).

En la actualidad las organizaciones piensan que los riesgos psicosociales están presentes e influyentes en la efectividad de los procesos, lo que establece un verdadero reto en la salud laboral de los colaboradores, mientras que el estrés laboral ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar ciertas situaciones que pueden ejercer en conjunto o por separado como agentes estresores. Las consecuencias generadas por el estrés laboral no se limitan a exclusivamente al ámbito profesional sino también influyen al ámbito familiar y social. (Soto, 2019)

1.5. Marco Teórico

En el estudio del estrés laboral y riesgo psicosocial es fundamental considerar una serie de factores internos y externos que intervienen al entorno laboral. Se encuentran diferentes

características del trabajo que pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosocial con problemas en la salud y bienestar de los colaboradores. (MAGÁN, 2015, pág. 9)

En los últimos años el estrés laboral ha ido creciendo y afectando tanto a los profesionales como a los propios colaboradores, y esto se debe a los grandes cambios que ha tenido el mercado laboral, debido a las exigencias que el medio lo demanda y esto ocasionando problemas en la salud. En relación con el mercado de trabajo, se ha producido un predominio creciente del sector servicios, la sustitución progresiva del trabajo manual por el del conocimiento, la implementación de nuevas tecnologías que cada vez son más cambiantes. Por otro lado también fuera del ámbito del trabajo se han producido cambios sociológicos importantes, con la presencia de la mujer en el mercado laboral, lo que hace la igualdad de género frente al entorno social y con esto la competitividad entre hombre-mujer del nivel de estudios, la mayor calidad de vida, el rechazo a estilos autoritarios o poco participativos, el mayor grado de tolerancia a formas de vida diferentes de las tradicionales basadas en un núcleo familiar estable, el enfrentamiento diario a una avalancha de información que con frecuencia resulta difícil de asimilar y el amplio abanico de oportunidades. (Lazcano, 1997)

Según Gil-Monte (2010), cuando los factores psicosociales son negativas para la salud de los seres humanos y repercuten en el desarrollo de sus actividades laborales, nos referimos a los riesgos psicosociales. Estos riesgos psicosociales forman parte del proceso de estrés laboral, ya que son condiciones de trabajo que pueden ser fuentes estresores. (MAGÁN, 2015, pág. 10)

“En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995), los estresores laborales harían referencia a los “riesgos psicosociales” que se manifiestan en el trabajo y que pueden tener una influencia significativa para la seguridad y salud del trabajador” (MAGÁN, 2015).

El estrés laboral, puede resultar un alto egreso empresarial y una disminución a sus utilidades, ya que una persona que labora 8 horas o más; el estrés puede terminar afectando la actividad cotidiana, presentando alteraciones emocionales y bajo desempeño laboral, lo que repercute la salud de los empleados. (Susan L. Lind y Fred L. Otte, 2000)

Según Siegrist (1996), el estrés se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, esta puede ser monetaria o emocional, que provoca un deterioro en el autoestima y la autoeficacia, desencadenando en un riesgo psicosocial; es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015)

El estrés laboral pone en riesgo la salud y la seguridad de los colaboradores, así como el buen manejo de las actividades de las compañías para las que trabajan. A nivel institucional, las estrategias destinadas a gestionar el estrés laboral existente deben centrarse en combatir los riesgos desde su origen. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 10)

1.5.1. Estado actual sobre el conocimiento del tema

Según Castellón (2018), la carga de trabajo se refiere al tiempo en el que se lleva a cabo una tarea con base en estimaciones de tiempos realizados por persona experimentada en dichas tareas. Según datos del Ministerio de Salud de Costa Rica, el exceso de carga de trabajo puede resultar con altos niveles de fatiga en el personal de una organización y, por

tanto, incidir en problemas de salud que generarían una disminución de la productividad. (Castellon, 2018, pág. 1)

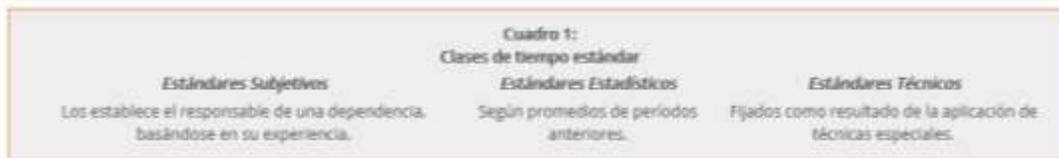
Para lograr evaluar la carga de trabajo, elaboraron una técnica con diversos procesos y procedimientos, llevados a cabo de las distintas unidades regionales de la organización, ubicadas a lo largo del territorio Costarricense. El trabajo realizado surgió de las necesidades por parte de la Unidad de RRHH de la institución, para realizar una investigación en las diferentes áreas que se pueda medir la carga de trabajo, de las tareas diarias que requiere cada puesto. La información proporcionada por equipo humano de las diferentes unidades, evidenciaron la necesidad de implementar la elaboración de un procedimiento para la medición de carga de trabajo que sea de beneficio e interés del área evaluada de manera permanente y estable. (Castellon, 2018, pág. 1)

Después de la medición lograron evaluar y diseñar un proceso más eficiente para el control de la carga de trabajo en la compañía. Como primera etapa a la medición, realizaron un diagnóstico para determinar la exactitud del sistema utilizado. Posteriormente, elaboraron una propuesta para mejorar el procedimiento de medición que conduzca su asignación adecuada en los procesos y procedimientos de cada una de las unidades regionales, y finalmente, lograron actualizar el instrumento de medición de las cargas de trabajo existente en la organización. (Castellon, 2018, pág. 3)

Una vez identificada la problemática, ejecutaron el diseño del instructivo y la propuesta de mejora del proceso de medición de cargas de trabajo. En base a estas necesidades, definieron optimizar y actualizar el procedimiento de medición, además de establecer y capacitar al personal que estará al frente de dicha medición. (Castellon, 2018, pág. 4)

“Este indicador puede involucrar varias clases de tiempos estándar, los que se describen en el siguiente cuadro” (Castellon, 2018).

Figura 1. Análisis de medición de cargas de trabajo



Fuente: Castellón, L. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. [Figura]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/666/66655467006/html/index.html>

La técnica propuesta les permite tomar en cuenta los elementos cuantitativos y generalidades de las tareas que son objeto de estudio, junto a un mejor acercamiento cualitativo, que les permita tener información detallada, por lo que establecieron un método de trabajo que le permitiera a los gestores de la organización, una distribución equitativa de las tareas o actividades, el cumplimiento de los objetivos de cada proceso y a su vez, determinar el número correcto de funcionarios requeridos para lograr los niveles óptimos de productividad en los diferentes niveles de la estructura orgánica institucional. (Castellon, 2018)

Figura 2. Análisis de descripción del problema de medición

Cuadro 2: Descripción del problema identificado	
¿Qué es el problema?	La metodología carece de una logística adecuada de uso, falta de procedimiento y revisión de la forma en que se ha venido haciendo. Herramientas (cuestionarios, guías) no amigables a las personas usuarias. Sistematización de los resultados, una aplicación (SPSS, Excel, u otro) que permita una recolección y revisión de los datos más ágil. Normar y estandarizar el procedimiento y las herramientas. Poco personal entrenado y calificado para la aplicación de la metodología.
Cuándo ocurre el problema	Se identifica que no existe una programación periódica para la aplicación de dicha medición. Los estudios de cargas de trabajo no poseen una calendarización de atención, se realizan cuando la institución y sus unidades orgánicas así lo soliciten.
Dónde ocurre el problema	En cada unidad regional de la institución.
Por qué ocurre el problema, cuál es la ruta	Por carencia de personal entrenado Por apatía por todo el grupo de trabajo hacia el tipo de estudio (jefaturas, analistas) Por carencia de un procedimiento y herramientas accesibles y amigables de la metodología existente. Por falta de interés de la jefatura del proceso de dotación de entrenar, capacitar y desarrollar un equipo de trabajo en la revisión de métodos de trabajo. Por motivación, apoyo, tiempo, falta de guía o liderazgo.

Fuente: Castellón, L. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. [Figura]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/666/66655467006/html/index.html>.

El estudio aclaró que es preciso obtener mayor información relacionada a los indicadores cuantitativos de carga de trabajo, ya que el cuestionario que manejaban no reunía toda la información que les permitiera ver la carga, de esta manera, la metodología cuantitativa les permitirá profundizar y les permitirá realizar la técnica de entrevista cualitativa, por redactar preguntas abiertas y es flexible para adaptarse a las circunstancias en que esta se aplica. Asimismo, el uso de otras técnicas para la recopilación de información tanto cualitativas como cuantitativas, lo que le brindará mayor validez, ya sea por criterios cuantitativos de confiabilidad y de credibilidad si es cualitativo. (Castellon, 2018)

Según estudios realizados por la Universidad Central del Ecuador a la empresa Multicable, el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden evidenciar ciertas circunstancias que pueden actuar en conjunto o por separado como agentes estresores. Las consecuencias generadas por el estrés laboral no se limitan a únicamente al ámbito profesional sino también trascienden al ámbito familiar y

social. Ya que una persona que presenta estrés laboral tiende a cambiar su estado de ánimo, influyendo directamente en sus relaciones interpersonales. (Soto, 2019, pág. 31)

“Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, afectando la salud física y mental de los trabajadores”(Soto, 2019, pág. 35).

Uno de los problemas que afecta a la sociedad moderna es la salud, a medida que el tiempo avanza, los tipos y la complejidad de los trabajos para adaptarse a las exigencias, es mucho más estricta. Las afectaciones del estrés en el trabajo son de carácter físico, psicológico, emocional e incluso pueden deteriorar el clima organizacional. (Soto, 2019, pág. 36)

La relación que tiene el estrés con el ámbito laboral radica entre dos puntos importantes, que son: las demandas propias del puesto de trabajo y la capacidad de las personas para llevar a cabo dichas funciones. Cuando se origina un desbalance entre uno y otro; es que el estrés actúa afectando las funciones del individuo. (Soto, 2019, pág. 36)

El estrés puede presentarse en diversas formas, ya que cada persona tiene diferentes formas de enfrentarse a sus propios problemas, además que no todas las personas poseen las mismas capacidades cognitivas. El estrés está directamente relacionado con la baja productividad y decadencia de la calidad de vida del grupo de trabajo. (Soto, 2019, pág. 36)

“Para detectar el estrés laboral se utilizó el Test de Estrés Laboral Organizacional elaborada por la Organización Mundial de la Salud” (OMS, 1999), la cual está basada en el modelo de estrés, que distingue siete dimensiones o estresores, es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo

aproximado de 15 a 20 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica es un test. (Soto, 2019, pág. 47)

Según Ivancevich y Matteson (1987), dichos estresores o dimensiones incurren sobre la apreciación cognitiva por parte del colaborador; ésta percepción a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas al estado de salud del individuo como las referidas a su desempeño dentro de la organización. La prueba consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas: (Muñoz, 2018, pág. 34)

Tabla 1. Modelo de estresores laborales

ESTRESORES LABORALES	No. ITEMS
Clima organizacional	1,10,11,20
Estructura organizacional	2,12,16,24
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia de líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo de grupo	8,19,23

Fuente: OIT. Organización Nacional en el Trabajo. (2016). [Tabla].

“El cuestionario contiene 25 afirmaciones, las cuales pueden ser respondidas utilizando la escala de (1-7) que presenta las siguientes opciones” (Castellon, 2018).

- ✓ 7 SIEMPRE es fuente de estrés
- ✓ 6 GENERALMENTE es fuente de estrés

- ✓ 5 FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- ✓ 4 ALGUNAS VECES es fuente de estrés
- ✓ 3 OCASIONALMENTE es fuente de estrés
- ✓ 2 RARAS VECES es fuente de estrés
- ✓ 1 NUNCA es fuente de estrés

El nivel de estrés laboral percibido por los empleados de la empresa Multicable del Ecuador, realizada al 75.6% de los empleados evaluados, se lo ubica en una puntuación baja, haciendo de esta empresa muy buena cuando se busca estabilidad, estructura bien diseñada, buen clima laboral, liderazgo y buena comunicación con sus compañeros. (Soto, 2019, pág. 48)

“Algunos grupos científicos identifican al estrés laboral como connotaciones tanto positivas como negativas; así como también la OIT (2016), describe al estrés como un daño físico y emocional, más no como un trastorno a la salud” (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016).

Un total de 324 expertos de 54 países de todo el mundo, que abarcaban todas las regiones de la OIT, respondieron a la encuesta de opinión. Los resultados de la encuesta revelaron que el estrés relacionado con el trabajo constituye un problema global, ya que más del 90% del total de expertos estuvieron de acuerdo con dicho resultado y que en que representaba una gran preocupación para su país. Además, casi el 60% de ellos indicó que el estrés con el trabajo era una preocupación mayor en determinados sectores, y en concreto en la asistencia sanitaria, la educación, los servicios y el sector público en general; así como la economía, las ventas al por menor, el transporte y la construcción. (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016, pág. 30)

CoPsoQ PSQCAT v2 cuenta con dos versiones:

- ✓ **Versión media para empresas con plantillas de 25 personas o más**, aplicada por el DTASF, adaptada a la realidad de nuestro entorno por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud con la participación de profesionales de la Sub Dirección general de Seguridad y Salud Laboral. (Altarriba, Molinero, & Pujol, 2015, pág. 5)
- ✓ **Versión corta para empresas con una plantilla de menos de 25 personas**, permite conocer la percepción de los colaboradores sobre las dimensiones de riesgos psicosociales, a través del uso de un cuestionario estandarizado; sin embargo, es necesario triangular las fuentes de información para determinar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de una organización. (Altarriba, Molinero, & Pujol, 2015, pág. 5)

La investigación se realizó a una empresa familiar, dedicada a la formación, capacitación, evaluación y certificación; así como en la inspección, evaluación y certificación de operatividad de maquinaria pesada. La plantilla del estudio se realizó a 12 colaboradores (2 gerentes y 10 colaboradores en general), participaron 7 personas, lo que representa el 70% de respuesta. (Falcon, 2017, pág. 3)

“Para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales se aplicó el proceso de intervención Tabla 2 “ (Falcon, 2017).

Tabla 2. Proceso de Intervención del Método CoPsoQ PSQCAT

ETAPA	¿QUÉ SE HACE?
-------	---------------

Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar la licencia de uso del método: implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQcat, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas. • De este acuerdo se debe informar a los trabajadores. • Diseñar la distribución, respuesta y recogida de cuestionario. • Informar a los trabajadores.
Obtener los datos de exposición.	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir y recoger el cuestionario. • Resumir los datos de exposición.
Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • Concretar el origen de exposición y una propuesta de medidas preventivas. • Acordar, planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas.

Fuente: Pablo, G. Uso de grupos focales como complemento del método PsoQ PSQCAT de evaluación de riesgos psicosociales. (2017). [Tabla]. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300166

“La etapa obtención de los datos de la exposición del proceso de intervención por el método CoPsoQ PSQCAT versión corta, se procedió bajo la siguiente pauta” (Falcon, 2017).

“Se brindó información a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y el proceso de evaluación” (Falcon, 2017).

“Aplicación del cuestionario estandarizado (versión corta) que consta de 30 preguntas correspondientes a 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales (anónimo)” (Falcon, 2017).

- ✓ Consolidar los datos del cuestionario estandarizado.
- ✓ Una vez consolidado los resultados del cuestionario estandarizado, se tabula la información, con la persona responsable del análisis, tomando en cuentas los siguientes aspectos:

- Población: Trabajadores de la empresa de estudio.
- Muestra: 100% de los trabajadores que cumplan los siguientes criterios de selección:
 - Colaboradores con relación laboral vigente.
 - Colaboradores a tiempo completo.
 - Colaboradores sin personal a cargo.
 - Tiempo de servicios no menor a 3 meses (colaboradores que hayan superado el periodo de prueba según lo dispuesto en la legislación laboral).
- Grupos focales: Se conforman según el tiempo de servicios (menos de 1 año, más de 1 año y más de 2 años).
- Técnica de análisis: Análisis de contenido. (Falcon, 2017, págs. 168-169)

Tabla 3. Resultados de la Aplicación del Cuestionario Estandarizado: para la salud de los trabajadores

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	
Situación más desfavorable	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias Cuantitativas • Ritmo de Trabajo • Conflicto de rol • Previsibilidad • Inseguridad sobre el Trabajo • Justicia
Situación Entremedia	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Situación más favorable

- Confianza vertical
- Doble presencia
- Exigencias Emocionales
- Posibilidades de desarrollo
- Sentido de trabajo

Fuente: Falcon, P. Resultado de la aplicación del cuestionario estandarizado. (2017). [Tabla]. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300166

En lo que se refiere a los factores de “Claridad del rol” y “Calidad de Liderazgo”, los resultados del cuestionario estandarizado no fueron concluyentes, dado que no es posible determinar si estos corresponden a una “Situación intermedia” o “Situación más desfavorable para la salud” porque ninguna de estas posibles situaciones comprende más del 50% de las opiniones de los trabajadores. (Falcon, 2017, pág. 168)

Figura 3. Resultados cuantitativos según cantidad de cuestionarios por dimensión

Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Situación más favorable para la salud	Intermedia	Situación más desfavorable para la salud
1 Exigencias cuantitativas	1	2	4
2 Doble presencia	6	1	0
3 Exigencias emocionales	6	1	0
4 Ritmo de trabajo	0	0	7
5 Influencia	3	4	0
6 Posibilidades de desarrollo	5	2	0
7 Sentido del trabajo	6	0	1
8 Claridad de rol	2	3	2
9 Conflicto de rol	0	3	4
10 Previsibilidad	0	1	6
11 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	1	6	0
12 Inseguridad sobre el trabajo	1	1	5
13 Confianza vertical	1	5	1
14 Justicia	1	2	4
15 Calidad del liderazgo	1	3	3

Fuente: Falcon, P. Resultados cuantitativos según cantidad de cuestionarios por dimensión. (2017). [Figura]. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300166

Figura 4. Resultados del Cuestionario Estandarizado y Grupo Focal

Dimensiones	Resultados		Estado
	Cuestionario	Grupo Focal	
Exigencias cuantitativas	Más Desfavorable	Más Desfavorable	Validado
Doble presencia	Más Favorable	Más Favorable	Validado
Exigencias emocionales	Más Favorable	Más Favorable	Validado
Ritmo de trabajo	Más Favorable	Más Favorable	Validado
Influencia	Intermedia	Intermedia	Validado
Posibilidades de desarrollo	Más Favorable	Más Favorable	Validado
Sentido del trabajo	Más Favorable	Más Favorable	Validado
Claridad de rol	Sin Clasificar	Más Desfavorable	Clasificado
Conflicto de rol	Más Desfavorable	Más Desfavorable	Validado
Previsibilidad	Más Desfavorable	Más Desfavorable	Validado
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Intermedia	Intermedia	Validado
Inseguridad sobre el trabajo	Más Desfavorable	Más Favorable	Modificado
Confianza vertical	Intermedia	Intermedia	Validado
Justicia	Más Desfavorable	Intermedia	Modificado
Calidad del liderazgo	Sin Clasificar	Más Desfavorable	Clasificado

Fuente: Falcon, P. Resultados del cuestionario estandarizado y del grupo focal. (2017). [Figura]. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300166

Discusión de resultados

A través del método CoPsoQ PSQCAT, Versión Corta se determinó la percepción de los trabajadores sobre 13 dimensiones de riesgos psicosociales; sin embargo, esto no fue posible para 2 dimensiones debido a que sus resultados no fueron concluyentes, además, no fue viable alcanzar resultados objetivos de la evaluación en los puestos de trabajo en virtud de las disposiciones de su confidencialidad y anonimato. (Falcon, 2017, pág. 169)

Con esta investigación, se concluye que:

“A través de la aplicación del método CoPsoQ PSQCAT Versión Corta se obtiene resultados preliminares sobre las dimensiones de riesgo psicosociales” (Falcon, 2017, pág. 169).

La aplicación de un grupo focal permite profundizar en el análisis de la información preliminar sobre las dimensiones de riesgo psicosociales contribuyendo al proceso de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en empresas con menos de 25 trabajadores. (Falcon, 2017, pág. 169)

Esta investigación pueda dar paso al desarrollo de futuros estudios para la adecuación del método CoPsoQ PSQCAT Versión Corta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, dado que actualmente no se cuenta con una metodología validada por las autoridades competentes; a pesar de que la legislación peruana requiere del monitoreo de los factores de riesgos psicosocial. (Falcon, 2017, pág. 169)

“La principal limitación para esta investigación ha sido la dificultad de introducir los grupos focales en los procesos de intervención en otras empresas, debido a dos factores” (Falcon, 2017, pág. 169).

- ✓ Desconocimiento de los empresarios de la obligación legal de efectuar monitoreo de factores de riesgo psicosocial; y
- ✓ El temor de las gerencias por los resultados de este tipo de estudios (Falcon, 2017, pág. 169).

1.5.2. Adopción de una perspectiva teórica

1.5.2.1. Riesgo Psicosocial (Estrés)

“Los riesgos psicosociales y el estrés laboral son los principales problemas que más afectan el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo; perjudican de manera notable a la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales” (Cox, 2020, pág. 1).

La mitad de los trabajadores de la unión europea afirman que el estrés es un factor recurrente en sus sitios de trabajo, lo que ocasiona las bajas laborales a más de la mitad de todas las jornadas. Como muchas cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. Sin embargo, si los riesgos psicosociales y el estrés se forman como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. (Cox, 2020, pág. 1)

Con la implementación y enfoque correcto, los riesgos psicosociales y el estrés laboral pueden prevenirse y aplicarse de modo favorable sea cual sea el tamaño o el tipo de empresa. Se pueden abordar de la misma manera lógica y sistemática que otros riesgos para la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. (Cox, 2020, pág. 1)

Como se mencionó anteriormente, los riesgos psicosociales son aquellos relacionadas con el ambiente en el que se desempeña la actividad, así como los instrumentos y herramientas con las que cuenta el propio trabajador. De esta definición, podemos identificar numerosos riesgos, pero nombraremos los siguientes. (JIMENEZ, 2012)

✓ **Carga mental**

La carga mental es una situación psíquica, debido a la sobre carga y esfuerzo psíquico-racional; es decir cuando realizan actividades elevadas de concentración, hasta el punto de que la persona se ve saturada, sintiéndose incapaz de solucionar hasta el más sencillo de los problemas. (JIMENEZ, 2012)

“La carga mental se da debido al esfuerzo que requiera la actividad que se desempeña, o a otras condiciones laborales, como por ejemplo, saturación de tareas, memorización de proyectos, tiempos de respuesta, etc.” (JIMENEZ, 2012).

Existen determinados trabajos, donde la saturación mental es limitada, debido a la mecanización de los procedimientos dentro de la ejecución de las tareas, es muy poco probable encontrarnos con esta situación de riesgo, pero es importante saberlas identificar cuando estamos frente a esta situación, ya que puede conllevar consecuencias nefastas que pueden derivar en baja laboral -depresión, ansiedad, estrés-, y en pérdida de calidad en los resultados. (JIMENEZ, 2012)

Los factores de riesgo identificados a la carga mental:

- Concentración y precisión constante
- Complejidad en la información para ser procesada.
- Tiempo para ejecutar actividades.
- Actividades a ejecutar simultáneamente.
- Tiempo de respuesta de un determinado trabajo

“Es importante contar con una buena distribución y organización de las tareas diarias, para evitar presión y carga, de tal manera, que no influya en el horario establecido, que permita la conciliación familiar y la ejecución de las actividades diarias” (JIMENEZ, 2012).

✓ **Exigencias emocionales**

“En determinados trabajos es necesario disponer de un elevado control de las emociones, de esta manera podríamos decir que, son todos aquellos que conlleven un contacto directo con otras personas, trabajo y cara al público, hay una cierta carga emocional” (JIMENEZ, 2012).

Muchas ocasiones el controlar supone ocultar, esto puede alterar la visión que el trabajador tiene de la actividad que realiza, ya que se ve privado de expresar lo que realmente siente y, muchas veces, forzado a compartir y exteriorizar ideas que no comparte, paralelamente nos encontramos con aquellos trabajos, como en el ámbito sanitario, donde la carga emocional deriva de las situaciones extremas a las que se encuentran expuestos. (JIMENEZ, 2012)

“En cualquier caso, para evitar que esta carga emocional se convierta en un verdadero problema, es necesario realizar una reflexión sobre nuestros criterios, en caso de que sea necesario acudir a profesionales que nos puedan prestar la ayuda necesaria” (JIMENEZ, 2012).

✓ **Apoyo social y relaciones interpersonales**

“El apoyo tiene que ver netamente con el ambiente laboral en sí mismo; es decir, las relaciones que se establecen entre los propios trabajadores” (JIMENEZ, 2012).

Contar con apoyo dentro de la organización es un elemento preciso a la hora de formar vínculos con la empresa, además de actuar como regulador del estrés y la depresión; es por

ello que debemos poner principal atención en los entornos de trabajo aislado, donde existe la dificultad de lograr entablar relaciones humanas con el resto de compañeros. (JIMENEZ, 2012)

“Las relaciones entre trabajadores pueden tolerar el origen de tensiones y discrepancias, llegando a afectando negativamente al círculo laboral, es importante crear un entorno saludable, con el objetivo de formar equipo y apoyo constante dentro de nuestro trabajo” (JIMENEZ, 2012).

✓ **Desempeño del rol**

“El desarrollo es un aspecto relevante frente a las actividades que se realiza, puede actuar como un factor de riesgo cuando no se dispone de ella” (JIMENEZ, 2012).

Es importante crear directrices para establecer el trabajo específico que se debe realizar; así mismo, las tareas que se ejecuten deben tener coherencia y conexión entre las mismas, independientemente del número de tareas que se manejen, caso contrario, puede ocasionar conflictos u órdenes contradictorias, la ambigüedad, y la sobrecarga, pueden dañar la productividad de los trabajadores. (JIMENEZ, 2012)

✓ **Estilo de mando**

“Es la forma de dirigir, gestionar y liderar al equipo humano de los directivos de la organización, trasciende directamente en la manera y actitud del trabajador ante la tarea a realizar, así como en el entorno laboral” (JIMENEZ, 2012).

La desmotivación afectará inevitablemente la productividad y competitividad laboral; es indispensable conocer al equipo de trabajo, sus particularidades y características, y tratar de llevar a cabo un mando que se adapte a las necesidades específicas de los empleados,

intentando adoptar medidas dirigidas a mantener un correcto liderazgo y capacidad de gestión. (JIMENEZ, 2012)

✓ **Comunicación**

La pieza fundamental dentro de las organizaciones es la comunicación, entre colaboradores y líderes, para que una empresa pueda desempeñarse de manera correctamente, es fundamental que todo su equipo de trabajo cuente con motivación y compromiso; además se contar con buenas herramientas de comunicación, para generar nuevas ideas de mejora y métodos aplicables.

“Una comunicación fluida va a permitir un mayor grado de colaboración, fomentando el trabajo en equipo, por lo que ayuda también como herramienta para identificar problemas” (JIMENEZ, 2012).

Dentro de la comunicación empresarial podemos identificar dos categorías:

- **Comunicación formal:** Es la que se determina por procedimientos establecidos entre los diferentes departamentos y mandos de la organización, es una comunicación declarada, orientada al cumplimiento de las necesidades y objetivos de la empresa. (JIMENEZ, 2012)
- **Comunicación informal:** Es la que se realiza de manera cotidiana entre los diferentes trabajadores de la organización, este tipo de comunicación actúa como un factor modelador de la tensión, ansiedad y/o estrés; así mismo, sirve para estrechar vínculos entre compañeros y contar con un apoyo o respaldo en el trabajo. (JIMENEZ, 2012)

1.5.2.2. Factores de Riesgo

“Los factores de riesgo psicosocial requieren ser evaluados constantemente, surge en un contexto de las evoluciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores” (Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe, 2011, pág. 4).

Según Meliá plantea la obligatoriedad que debe reunir una evaluación de riesgos psicosociales, fundamentarse en antecedentes de investigación, un análisis psicométrico de la calidad de los ítems y procesos de estandarización para la aplicación específica que se desee realizar; agrega que se deben considerar los posibles sesgos que puedan darse durante la aplicación y en el análisis de resultados, asegurar la confidencialidad de los materiales que se ha utilizado, garantizar el anonimato y privacidad de los participantes mediante el uso de un consentimiento informado. (Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe, 2011, pág. 4)

Otros autores destacan la pertinencia de ajustar los cuestionarios a cada organización y sector ocupacional, e identificar la intensidad y frecuencia de las fuentes de estrés, estos programas mejoran la confiabilidad en el instrumento y mayor precisión y pertinencia en las actividades de prevención e intervención que se deriven. (Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe, 2011, pág. 4)

1.5.2.3. Factores psicosociales intralaborales

El riesgo intralaboral, permite identificar 4 factores expuestas por el “Ministerio de la Protección Social colombiano (2008)”:

- ✓ Exigencia de tareas en el trabajo, consideradas como las demandas laborales, impuestas a las personas como la carga mental, emocional y cualitativa.
- ✓ Manejo adecuado del trabajo, las posibilidades en la toma de decisiones referente al trabajo, influyendo en aspectos relacionados a la capacitación y la claridad de rol, entre otras.
- ✓ Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, relaciones que se forman entre líderes y subordinados, además entre grupos de trabajo.
- ✓ La recompensa concebida, como la retribución tanto económica como emocional que recibe el colaborador a cambio de sus servicios, se relaciona con el entorno familiar, social y económico del colaborador, teniendo en cuenta las características de su ambiente social, ya que estas pueden influir en la salud y bienestar del individuo, las consecuencias negativas que pueden afectar al colaborador son: un notable aumento de la presión arterial, dolores de cabeza, cansancio, insomnio, problemas estomacales, dolores de las articulaciones, pérdida de peso; cambios emocionales como: frustración, desconfianza, falta de concentración, baja autoestima y depresión; y a nivel conductual el consumo de sustancias psicotrópicas, cambios temperamentales, aislamiento con el entorno social, intolerancia, irritabilidad, todos estos factores afectan el desempeño y productividad de los colaboradores.

1.5.2.4. Factores psicosociales extralaborales

Los factores de riesgo psicosocial extralaborales, se clasifican en 7 dimensiones:

1. Hogar y entorno
2. Comunicación

3. Vínculos interpersonales
4. Traslado hogar al trabajo y viceversa
5. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
6. Relaciones familiares
7. Situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo.

“Cada una de estas dimensiones son evaluadas y sus resultados se trabajan automáticamente con estadística descriptiva, encaminados por las directrices gubernamentales y sus disposiciones reglamentarias” (Romero, 2016).

1.5.2.5. Intervención

Para elaborar proyectos de intervención se deben considerar dos elementos importantes:

- ✓ Prevención
- ✓ Tratamiento

La prevención del estrés laboral se logra con disciplina, de ésta manera se consigue mejorar la seguridad y la salud de los colaboradores, mediante la implementación de medidas de desarrollo a las actividades diarias derivadas de las condiciones del trabajo, es importante implementar las evaluaciones en cada empresa para mitigar los riesgos laborales en las organizaciones. (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 1995)

Como su nombre lo indica el tratamiento es dar seguimiento a las sintomatologías derivadas del estrés laboral y el riesgo psicosocial, a un corto y largo plazo, evitando que se deriven enfermedades crónicas.

Los objetivos de los cambios organizacionales, tiene como finalidad que los colaboradores tengan suficiente autonomía y potencia para aplicar y desarrollar sus habilidades, que los líderes y colaboradores aporten en la ejecución del trabajo y que esto brinde seguridad en relación con las condiciones del colaborador. (D'Souza, Strazdins, Lim, Broom, & Rodgers, 2004)

“Algunos estudios de seguimiento y evaluación de intervenciones han identificado factores clave para que las intervenciones organizativas tengan éxito y consigan cambios favorables a la salud de las condiciones de trabajo” (D'Souza, Strazdins, Lim, Broom, & Rodgers, 2004).

- ✓ El apoyo de la dirección al más alto nivel, así como el aporte de todos los que conforman la empresa y centro de trabajo.
- ✓ La participación activa de todos los involucrados, en todas las fases del proceso de intervención preventiva.
- ✓ La clara determinación de objetivos, recursos, tareas, responsabilidades y planificación.
- ✓ Una perspectiva a largo plazo que permita la mejora de las intervenciones.
- ✓ Eliminar o reducir desigualdades y discriminaciones.
- ✓ El impacto sobre el empleo que sea positivo o indiferente.

1.5.2.6. Importancia de evaluar riesgos

En las organizaciones, realizar la evaluación del riesgo psicosocial se convierte en una prioridad, ya que nos permite detectar, valorar y evaluar los riesgos psicosociales que se llegaran a presentar en un determinado puesto de trabajo, para así poder eliminar o disminuir y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas. (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015)

Los riesgos psicosociales afectan la salud de los seres humanos, ya que a largo plazo pueden causar estrés, enfermedades cardiovasculares, respiratorias y de otros tipos, es importante realizar una evaluación que permitirá detectar riesgos, para así poder prevenir y corregir, optimizando las ambientes de trabajo. (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015)

Evaluar los riesgos psicosociales, nos permite tener un panorama claro respecto de las diversas condiciones involucradas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores defensores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones. (Lagos, 2019); así como también la medición nos permite conocer las orientaciones que abordan los diferentes factores, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer todos aquellos focos que pudiesen promover el bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos. (Lazcano, 1997)

1.5.2.7. Estrategias de solución

Dentro de la organización del trabajo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), engloba a todas las condiciones laborales que influyen directamente en la salud y la seguridad de los empleados, con la aplicación de métodos y soluciones concretas para reducir, mitigar y evitar la exposición a los riesgos psicosociales. (Bee Digital, 2019)

“Para controlar este tipo de riesgos, se debe realizar las evaluaciones de desempeño laboral en todas las organizaciones, para mantener el control de las actividades realizadas y de ésta manera apalear con planes de acción” (Bee Digital, 2019, pág. 2).

Para identificar los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones es crucial realizar un sondeo previo, en donde se pueda detectar el origen de sus deficiencias y prevenir la propagación de los mismos; hay tomar en cuenta que el análisis precursor se debe realizar a la compañía antes que a los colaboradores, ya que el problema inicial son los procedimientos implementados en la organización que recaen sobre el colaborador, y no dependen directamente de ellos. (Bee Digital, 2019, pág. 2)

Es fundamental conocer la existencia de métodos que avalan la seguridad de los trabajadores, estos sistemas de tratamiento tienen la capacidad de brindar protección de la salud y la prevención de riesgos laborales, con el fin de proteger la salud de los seres humanos que laboran en las organizaciones; por tanto, tienen que ser parte imprescindible en todo el proceso y en cada una de las etapas de la prevención. (Bee Digital, 2019, pág. 2)

2. CAPÍTULO II

2.1. Nivel de estudio

Uno de los objetivos de la investigación realizada, tiene como finalidad llegar a conocer las condiciones, prácticas y cualidades predominantes a través de las actividades de las personas, mediante el análisis de objetos y procesos; este estudio nos permitirá conocer lo más importante del estudio estrés.

La información de la investigación realizada no consiste únicamente en acumular y procesar datos, se definirá su análisis y los procesos que involucrará el mismo, examinando las características del tema, definiendo y formulando hipótesis.

2.1.1. Modalidad de investigación

La investigación será realizada in situ, mediante encuestas que serán cargadas en la plataforma Moodle (sistema de aprendizaje propio de la empresa), dicha información será registrada y almacenada para posterior levantamiento de datos y análisis de los mismos.

2.1.2. Método de estudio

Para la implantación del diseño de un plan de intervención para minimizar el estrés laboral dentro de la organización, se aplicará el método deductivo; este plan será utilizado con la objetivo de estudiar la problemática desde el todo hacia las partes, es decir se analizará el concepto para llegar a los componentes de las partes de un todo; así como también se implementará el método inductivo, cuyo método analizará la problemática desde sus partes hacia el todo, es decir se analiza los componentes del todo para llegar a un concepto.

2.1.3. Aplicación del método

Para la aplicación del método se ejecutará dos cuestionarios, que permite la identificación de las fuentes de estrés laboral, el cual permite determinar el efecto/causa del riesgo psicosocial de la compañía.

Los cuestionarios que se aplicarán en el estudio son:

- Cuestionario del estrés laboral
- Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MRL

2.1.3.1. Cuestionario del estrés laboral

El estrés al ser considerado un fenómeno natural, puede ser desencadenado por varios componentes emocionales, físico, social o económico, los cuales requieren un tratamiento o

rotación de la persona, por lo que mediante la implementación del cuestionario del estrés laboral permitirá conocer los resultados del grado estresor que se encuentra el colaborador y qué síntomas padece y si estos son asociados al estrés laboral.

El instrumento que se utilizará es autorizado y estandarizado por la “Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud”, los cuales serán evaluados por 7 diferentes factores estresores:

- Clima Organizacional
- Estructura Organizacional
- Gestión de Recurso Humano
- Tecnología
- Estilos de dirección y liderazgo
- Factores intrínsecos del puesto
- Respaldo del grupo de trabajo

2.1.3.2. Cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial

“Este cuestionario tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial” (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Para la presente investigación, se puso en marcha el desarrollo y aplicación de metodologías, las cuales permitieron identificar la problemática en relación a la medición de cargas de trabajo y lo que desencadena el estrés laboral y por ende el riesgo psicosocial, con esto podemos indicar la estrategia, en la que integró el análisis de estándares subjetivos,

estándares estadísticos y estándares técnicos que permitiera comprender la complejidad de la carga de trabajo. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)

2.1.4. Población

Telconet es una de las empresas de Telecomunicaciones más grande a nivel país cuenta con 3.013 empleados distribuidos de la siguiente manera:

- Guayaquil, siendo su matriz principal cuenta con 1.298 empleados.
- Quito, la segunda sucursal más grande con 1.049 empleados
- Galápagos, cuenta con una oficina en San Cristóbal, con 10 empleados.
- Provincias a Nivel Nacional, cuenta con 656 empleados, distribuidas a en las 14 provincias. (Ibarra, Santo Domingo, Esmeraldas, Riobamba, Ambato, El Coca, Lago Agrio, Loja, Cuenca, Machala, Quevedo, Manta, Milagro y Salinas)

Tabla 4. Distribución del personal de Telconet por Provincias y departamentos.

AREA	GUAYAQUIL	QUITO	GALAPAGOS	PROVINCIAS	TOTA
Administración	138	88	0	20	246
Comercial	61	40	0	6	107
Data Center	41	50	0	0	91
Técnico	1.058	871	10	630	2.569
TOTAL	1.298	1.049	10	656	3.013

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos recopilados se indica, que Telconet cuenta con el 85.26% de personas que pertenecen al área técnica, donde se concentra toda la operación de la compañía para lograr que el trabajo fluya con el apoyo de todo el grupo técnico.

Para efectos de análisis y estudio, se tomará la muestra únicamente al personal técnico operativo de campo del área de operaciones urbanas de la ciudad de Quito (407 empleados), ya que el personal técnico de Telconet, se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5. Distribución por áreas del personal Técnico de Telconet

Área	No. empleados
Técnicos Operativos Quito	407
Técnicos Data Center	50
Técnicos Eléctricos	32
Técnicos de Fibra Óptica	65
Técnicos de Gis	40
Técnicos IPCCL1	27
Técnicos IPCCL2	31
Técnicos Networking	10
Técnicos NOC	18
Técnicos PYL	22
Técnicos de Radio Enlace	14
Técnicos Movilización	64
Técnico Universal	114

Técnico OTN	7
Técnico Seguridad Lógica	43
Técnico GTN	105
TOTAL	1.049

Fuente: Elaboración propia.

2.1.5. Selección de instrumentos de investigación

Para efectos de la presente investigación y con el fin de apaliar la causa del estrés laboral que se genera en la empresa Telconet S.A, hemos tomado el **“cuestionario de estrés laboral”** de la OIT-OMS (Organización Internacional de Trabajo- Organización Mundial de la Salud) (Ver Tabla 7), cuyo cuestionario tiene 25 preguntas, que nos permitirá conocer estresores laborales orientados en diferentes aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016)

Para cada pregunta, el colaborador deberá indicar con qué frecuencia experimenta estrés laboral, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

Tabla 6. Opciones de respuesta del cuestionario de estrés laboral

OPCION DE RESPUESTA	TABULACIÓN
Siempre	7
Generalmente	6
Frecuentemente	5
Algunas veces	4
Ocasionalmente	3
Raras veces	2
Nunca	1

Fuente: OIT. Organización Internacional del Trabajo. Opciones de respuesta general de Estrés Laboral. (2016). [Tabla].

“Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor” (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016).

Tabla 7. Estresores Laborales

Factor	Ítems	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

Fuente: OIT. Organización Internacional del Trabajo. Factores estresores por factor de Estrés Laboral. (2016) [Tabla]

“La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala” (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016).

Tabla 8. Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

Nivel de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 –117,2
Estrés	117,3 –153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: OIT. Organización Internacional de Trabajo. Niveles de resultados por Rangos de Estrés. (2016). [Tabla].

La evaluación de riesgos, es un 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. (Organización Nacional en el Trabajo OIT, 2016)

Además, de analizar el cuestionario de estrés laboral, también debemos analizar riesgo psicosocial, ya que debemos determinar los causales que conlleva dicho estrés y para eso hemos tomado el **“cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial”** del Ministerio de

Trabajo, el que tiene como finalidad evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y de esta manera generar acciones correctivas para prevenir y disminuir el riesgo psicosocial. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)

“En este contenido las opciones de respuesta se expusieron en una escala que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4” (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Tabla 9. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

OPCION DE RESPUESTA	TABULACIÓN
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: MRL. Ministerio de Relaciones Laborales. Tabla de resultados general de Estrés. (2018). [Tabla].

“Al cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial se implementó: Instrucciones para completar el cuestionario, datos generales, observaciones y comentarios, resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados, consta de 58 ítems agrupados en 8 dimensiones” (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Tabla 10. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensiones	Número	
	total de ítems	Número de ítems en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5, 6, 7, 8
Liderazgo	6	9, 10, 11, 12, 13, 14
Margen de acción y control	4	15, 16, 17, 18
Organización del trabajo	6	19, 20, 21, 22, 23, 24
Recuperación	5	25, 26, 27, 28, 29
Soporte y apoyo	5	30, 31, 32, 33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral-familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52, 54
Otros puntos importantes: Salud Auto percibida	2	44, 58

Fuente: MRL. Ministerio de Relacional Laborales. Dimensiones del Cuestionario del riesgo Psicosocial. (2018). [Tabla].

Para entender de mejor manera las dimensiones dentro del cuestionario de riesgo psicosocial, se detalla los conceptos de cada uno a ser analizados.

1. **Carga y ritmo de trabajo:** Cúmulo de trabajo físico y mental que se ve sometido una persona para el cumplimiento de tareas determinadas a ser desarrolladas en un corto período de tiempo con respuesta inmediata.
2. **Desarrollo de competencias:** Oportunidades de crecer y desarrollar sus aptitudes como: destrezas, habilidades y conocimientos, las cuales pueden ser aplicadas en el ámbito laboral.
3. **Liderazgo:** Habilidades que tienen los líderes para dirigir, coordinar, etc. a un grupo de trabajo, motivando al lograr los objetivos planteados.
4. **Margen de acción y control:** Disposición que una persona tiene para la toma de decisiones, para el buen desempeño laboral dentro de su rol de trabajo.
5. **Organización del trabajo:** Relacionado con la distribución, organización, comunicación y asignación de tareas, estas pueden ser cualitativas y cuantitativas, para un desarrollo adecuado de sus funciones.
6. **Recuperación:** Involucrado con las pausas activas que los colaboradores realizan durante la jornada de trabajo después de un esfuerzo físico y/o mental que hayan experimentado; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.
7. **SopORTE y apoyo:** Ayuda y apoyo que obtienen los colaboradores entre compañeros y líderes para facilitar las labores y tareas presentadas en la vida cotidiana laboral y extralaboral.

8. **Acoso discriminatorio:** Trato diverso, rechazo o favoritismo hacia una persona, relacionada a su 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. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)
9. **Acoso laboral:** Acoso psicológico laboral, que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vengativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.
10. **Acoso sexual:** Indirectas sexuales a lo que son sometidos los colaboradores por compañeros, subordinados, etc., que afectan la integridad física, psicológica y moral.
11. **Adicción al trabajo:** Adicción que tienen las personas al trabajo y que les es muy complicado descanterase de las tareas laborales, 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.
12. **Condiciones del Trabajo:** Son causas que afectan a los colaboradores a realizar su trabajo diario, los cuales pueden verse afectados negativamente a su salud (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial).
13. **Doble presencia (laboral –familiar):** Conflicto de relación entre la vida laboral y la vida personal, que afecta directamente al colaborador.

14. **Estabilidad laboral y emocional:** Desmotivación frente a las tareas laborales, creando incertidumbre en los trabajos realizados sin aportar positivamente a sus emociones.

15. **Salud auto percibido:** Salud física y mental de la persona relacionada al trabajo que realiza.

“En este contexto para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión (Ver tabla 5) y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla” (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Tabla 11. Nivel de riesgo por dimensión

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente: MRL. Ministerio de Relaciones Laborales. Niveles de riesgo por dimensión. (2018). [Tabla].

“Para determinar el nivel de riesgo general se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida en cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla” (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018).

Tabla 12. Nivel de riesgo general

Novel de Riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	<p>El riesgo es de impacto potencial alto sobre 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 de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.</p> <p>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</p>

Medio	17 a 174	manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia. El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de
Bajo	175 a 232	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

Fuente: MRL. Ministerio de Relaciones Laborales. Niveles de riesgo general. (2018). [Tabla].

3. CAPÍTULO III

3.1. Resultados

Para la obtención de los resultados, se tomó la muestra de un universo de 407 colaboradores del Departamento de Operaciones Urbanas (técnicos de campo), de la empresa Telconet. Se solicitó autorización mediante correo electrónica a la Gerencia Técnica Nacional Ing. Hugo Proaño y al Gerente de Recursos Humanos Ing. José Rodríguez López, para la realización de las evaluaciones a dicho personal; posteriormente obtenidas las autorizaciones se trabajó en formato Google, para subir los cuestionarios en la plataforma Moodle propio de la empresa.

1. Cuestionario de evaluación de estrés laboral

2. Cuestionario de evaluación Psicosocial en espacios laborales.

Una vez los cuestionarios cargados a la plataforma, se formalizó mediante reunión con las coordinaciones de las diferentes zonas que supervisan dicho personal, quienes se encargaron de socializar por mensajes personalizados a cada colaborador y adicional como parte del trabajo realizado por el departamento de Telco U (capacitaciones), se difundió mediante correo electrónico con detalle explicativo de cómo llenar dichos formularios.

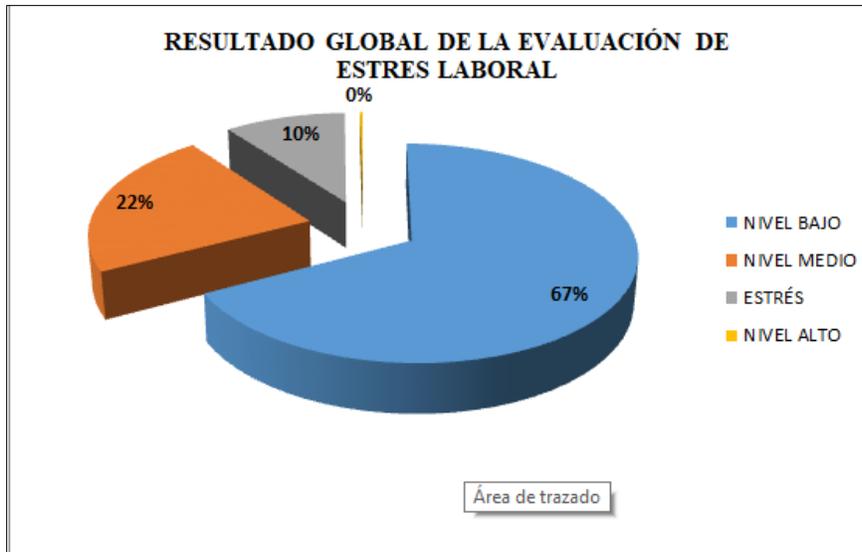
El personal fue ingresando a la plataforma con su usuario y contraseña propia de la empresa, obteniendo la siguiente información, respecto al primer cuestionario.

Tabla 13. Resultado global del 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%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resultado global del Estrés Laboral



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

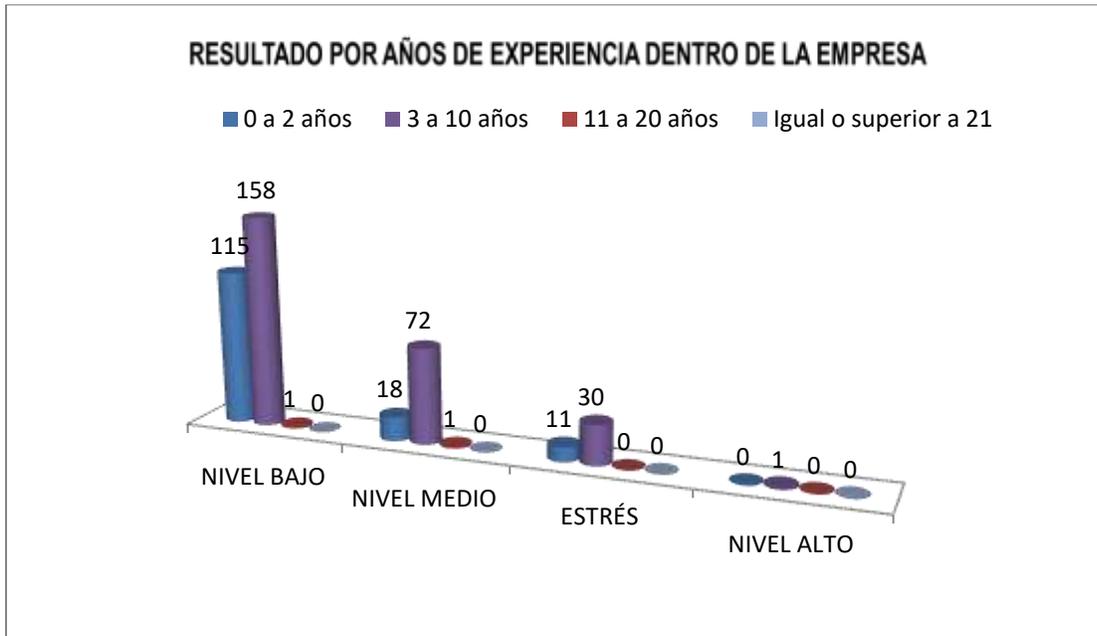
Según los resultados obtenidos del cuestionario de estrés laboral, realizado a 407 empleados, pudimos concluir que el 67%, se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral; el 22% se encuentra en un nivel medio y el 10% padece de estrés laboral; con esto se puede concluir que existe una baja población que padece de estrés laboral en relación al resultado global.

Tabla 14. Análisis de resultados estresores por años de experiencia dentro de la empresa

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	18	11	0	144
		80%	13%	8%	0%	100%
3 a 10 años	261	158	72	30	1	261
		61%	28%	11%	0%	100%
11 a 20 años	2	1	1	0	0	2
		50%	50%	0%	0%	100%
Igual o superior a 21	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0
TOTAL	407	274	91	41	1	407

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Resultado por años de experiencia



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

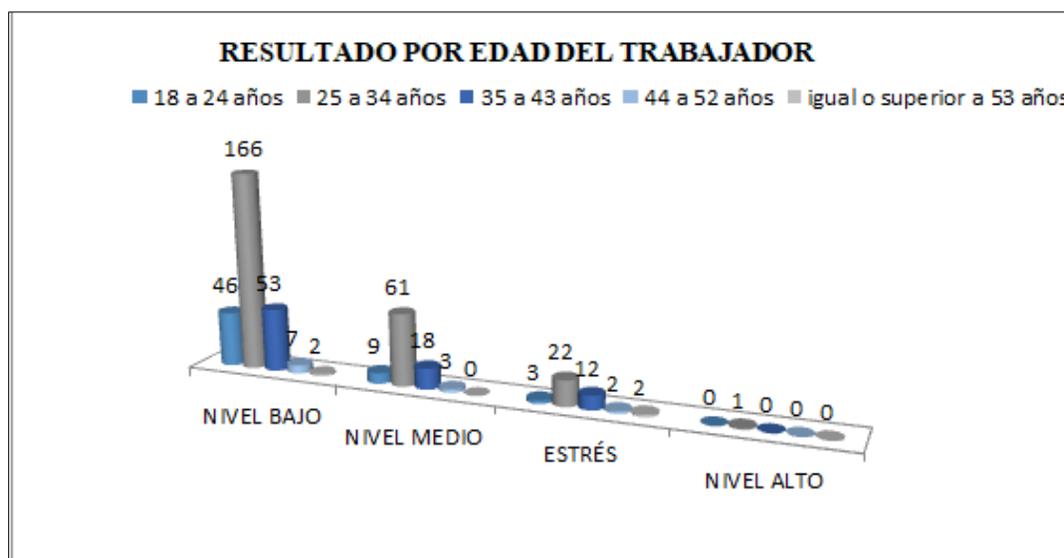
Respecto al análisis de los años de experiencia que cada colaborador tiene dentro de la compañía, se pudo observar que el 50% de la población encuestada tiene de 3 a 10 años de antigüedad con el 61% de riesgo bajo; el 28% con riesgo medio y el apenas el 11% tiene estrés laboral; es decir 1 de cada 10 personas padese de estrés laboral.

Tabla 15. Análisis de resultados por edad

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

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Resultado por edad de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

Análizando los resultados por edades de los colaboradores, podemos concluir que Telconet cuenta con personal con mayor porcentaje entre las edades de 25 a 34 años, es decir el 61% de los colaboradores encuestados, en el que el 66%, tiene un nivel bajo de estrés, el 24% en nivel medio

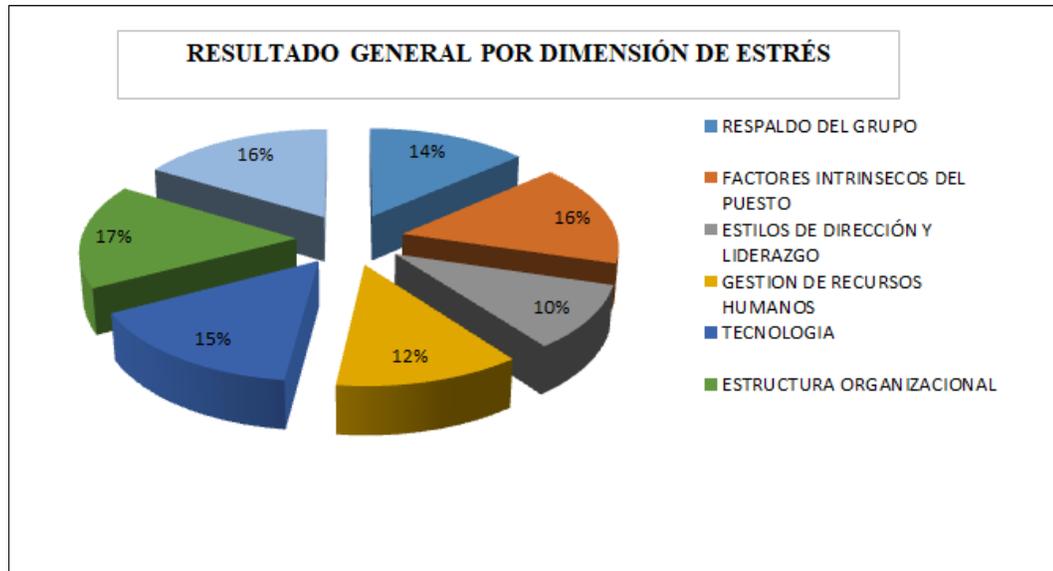
y el 9% presenta estrés laboral, podemos concluir que dicha evaluación realizada en todos los parámetros nos arroja un 10% de estrés laboral.

Tabla 16. Análisis de resultado por dimensiones

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%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Resultado porcentual por dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las dimensiones del estrés laboral de la muestra encuestada al personal técnico de campo de operaciones urbanas, podemos concluir que:

1. **Respaldo del grupo:** Se refiere al respaldo y apoyo que el grupo cuenta frente a las labores desempeñadas para lograr los objetivos propuestos, por lo que según el análisis realizado de dicha dimensión se encuentra en el 14% de respaldo en base a la muestra total, esto significa que no se ve un apoyo considerable dentro del grupo de trabajo.
2. **Factores intrínsecos del puesto:** Tenemos un 16%, en donde los colaboradores no muestran unión con el grupo de trabajo y eso puede tardar en la presentación de tareas y cumplimiento de metas.
3. **Estilos de dirección y liderazgo:** Se enfoca al apoyo que el líder debe proporcionar al grupo de trabajo, y se sitúa en el más bajo, con el 10%, esto puede llegar a ser causal de estrés a los colaboradores.

4. **Gestión de RRHH:** La gestión de RRHH, es parte fundamental de grupos de trabajo, ya que los colaboradores deben sentirse seguros de los espacios donde desarrollan sus actividades; así como darles responsabilidades en la toma de decisiones y mejorando las relaciones entre diferentes áreas, con un porcentaje del 12%.
5. **Tecnología:** Por ser una empresa de Telecomunicaciones, nos encontramos en el 15% que cumplimos con la facilidad de otorgar recursos materiales y tecnológicos para el mejor desarrollo de sus funciones.
6. **Estructura organizacional:** Nos concentramos en el 17%, cuyo resultado debido al exceso de burocracia que existe en los procesos de los diferentes departamentos.
7. **Clima Organizacional:** Los colaboradores no se familiarizan con las políticas implementadas en la empresa, por tal razón nos encontramos con un 16%, que le cuesta acoplarse a los lineamientos de la compañía.

Como resultado del segundo cuestionario de Riesgo Psicosocial en espacios laborales, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 17. Resultado global de riesgo psicosocial

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

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial, de 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”. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018); Mientras que el 33% se encuentra en un rango medio “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”. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2018)

Tabla 18. Análisis por dimensión con mayor 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%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

Según las dimensiones con alto riesgo psicosocial que presenta la muestra, sumando el riesgo medio y alto, se analizará los de mayor porcentaje presentado.

- ✓ Carga y ritmo de trabajo. Representa el 55% 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 diarias.
- ✓ Margen de acción y control. Por la carga de trabajo y requerimientos de los clientes nos encontramos en el 59%, en donde los colaboradores se les impide que tomen sus decisiones, ya que el ritmo de trabajo y la metodología aplicada para el cumplimiento de las tareas se les dificulta escoger sus horarios o lugar donde desarrollan sus actividades.
- ✓ Recuperación. El área analizada es bastante crítica de la empresa, por el cumplimiento al que están sometidos, estamos con el 67%, que manifiesta no tener descanso en las jornadas de trabajo y muchas veces el tiempo en familia se ve afectada.
- ✓ Acoso laboral. La presión constante a lo que están sometidos los colaboradores, debido a la presión por cumplimiento, es lo que nos hace tener un porcentaje del 56% en la que el colaborador se ve sometido diariamente.
- ✓ Doble presencia laboral. Nos situamos en el 53% de conflictos entre el trabajo y la vida personal debido a las altas jornadas laborales.

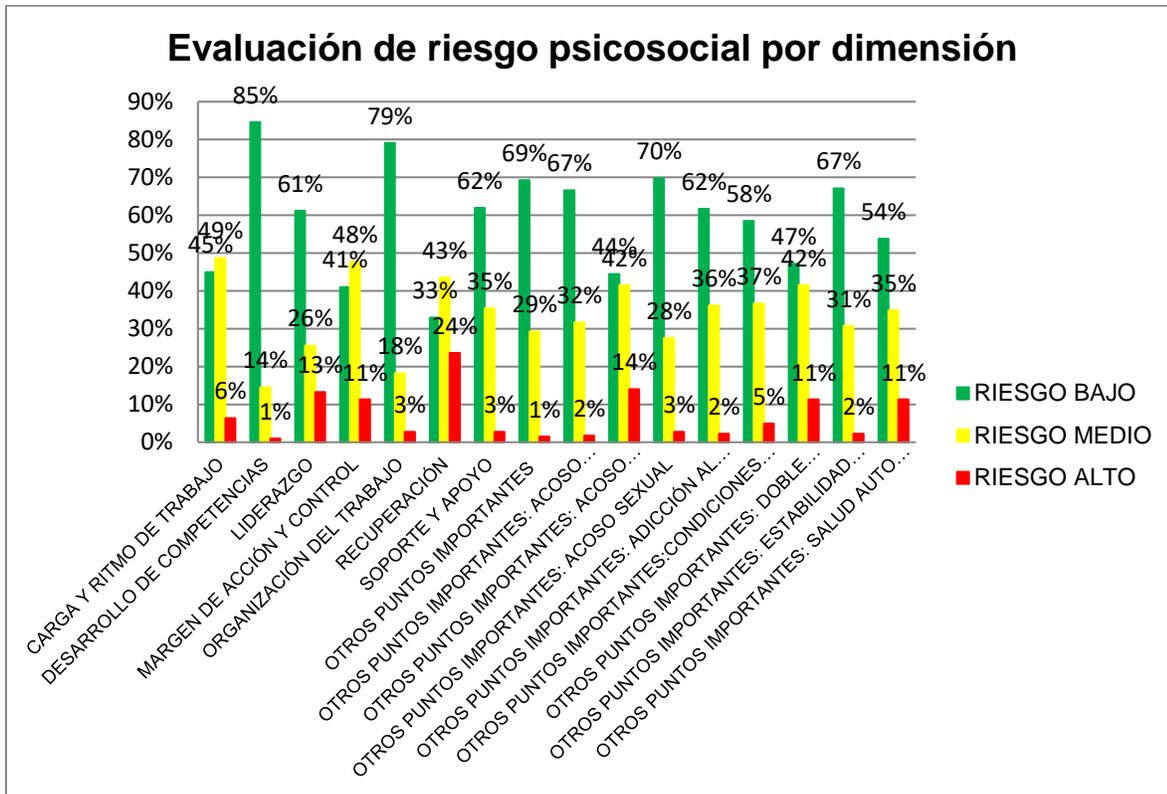
Como podemos observar las dimensiones de mayor riesgo presentadas están relacionadas entre sí, lo que hace que el riesgo psicosocial demostrado afecte las actividades laborales de los colaboradores así como también la rotación de personal que existe en la empresa.

Tabla 19. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL				RIESGO MEDIO + RIESGO ALTO
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	45%	49%	6%	55%
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	14%	1%	15%
LIDERAZGO	61%	26%	13%	39%
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	41%	48%	11%	59%
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79%	18%	3%	21%
RECUPERACIÓN	33%	43%	24%	67%
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 LABORAL	44%	42%	14%	56%
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: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	47%	42%	11%	53%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	67%	31%	2%	33%
OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	54%	35%	11%	46%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Evaluación del riesgo por dimensión general



Fuente: Elaboración propia

3.2. Plan de intervención

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.

En este sentido se prioriza la intervención en función a la recuperación, margen de acción y control, Acoso laboral, Carga y ritmo de Trabajo y doble presencia, en función de los porcentajes obtenidos en la prueba del P-SICO

Es importante que el plan recomendado sea aplicado para reducir los riesgos encontrados y tomar medidas correctivas frente a los problemas que atraviesa el mundo asechado por la pandemia del que somos víctimas.

Tabla 20. Plan de Intervención

Factores de riesgo	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
RECUPERACION		67%	<p>*Otorgar tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo.</p> <p>*Compensar tiempos libres para recuperar la relación familiar</p>	<p>*Implementación de horarios rotativos y flexibles, para respetar sus días de descanso obligatorio</p> <p>*Realizar actividades de integración virtuales o aire libre, que ayude a interactuar con sus compañeros de trabajo</p> <p>*Proporcionar tiempos de descanso y tiempos establecidos de almuerzo, para fomentar el compañerismo y trabajo en equipo</p> <p>*Realizar conversatorios periódicos con el fin de tratar temas a menos de relajación</p>	<p>*Charlas con los colaboradores</p> <p>*Acuerdos de turnos</p> <p>*Cronogramas</p> <p>*Zoom</p> <p>*Areas verdes y despejadas</p> <p>*Canchas de futbol</p> <p>*Charlas</p> <p>*Cronograma de distribución de horarios</p> <p>*Zoom</p> <p>*Temas a tratar</p>	<p>Permanente e inmediato</p> <p>Permanente e inmediato</p> <p>Permanente e inmediato</p> <p>Permanente e inmediato</p>	<p>N/A</p> <p>A definir</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	<p>*Jefe/ Líder de cada zona</p> <p>*RRHH</p> <p>*Líder de cada zona</p> <p>*Jefe de caudrilla</p> <p>*Líder de cada zona</p> <p>*Jefe de caudrilla</p> <p>*RRHH</p>	<p>*Actas de reunión</p> <p>*Acuerdos</p> <p>*Grabaciones</p> <p>*Fotos</p> <p>*Actas de reunión</p> <p>*Acuerdos</p> <p>*Grabaciones</p> <p>*Fotos</p>
MARGEN DE ACCION Y CONTROL		59%	Participación en la toma de decisiones, para un trabajo más equitativo	<p>*Capacitaciones permanentes para una mejor toma de decisiones</p> <p>*Desarrollo de habilidades y destrezas</p>	<p>* Charlas</p> <p>*Talleres</p> <p>*Conversatorios via online mediante la utilizacion de las Plataformas Digitales (Zoom-Moodle)</p>	Corto Plazo	A definir	<p>*RRHH/TelcoU</p> <p>*Jefe/Líder</p>	<p>*Grabaciones</p> <p>*Actas de reunión</p>

Factores de riesgo	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
ACOSO LABORAL		56%	<p>*Fomentar el respeto, eliminando las insinuaciones que afecten la integridad de los colaboradores</p> <p>*Ejecutar horarios rotativos en base a cronogramas establecidos.</p> <p>* Mantener la dotación de equipos de protección para evitar los contagios del COVID-19</p> <p>*Lograr la fidelidad del colaborador, creando ambientes de trabajo agradables y donde el trato de sus superiores sea el adecuado</p>	<p>*Capacitaciones de liderazgo y habilidades blandas para los líderes</p> <p>*Capacitaciones prácticas ejecutables de acuerdo a la realidad vivida.</p> <p>*Reuniones mensuales para fomentar la participación y compañerismo</p> <p>* Fomentar talleres con un profesional de la psicología , para que exista una descarga de emociones y sea de ayuda para el colaborador.</p> <p>*Concientizar el uso permanente de los EPPS, dando ejemplo desde todas las áreas administrativas .</p> <p>*Planear proyectos de mejora de clima laboral y contratación por competencias.</p>	<p>* Charlas</p> <p>*Talleres</p> <p>* Conversaciones via on line – presencial dependiendo los escenarios</p>	Corto Plazo	A definir	<p>*RRHH/TelcoU</p> <p>*Jefe/Líder</p> <p>*Jefe/Líder</p> <p>*Bodega</p>	<p>*Actas de reuniones</p> <p>*Informes</p> <p>*Grabaciones zoom</p>

Factores de riesgo	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		55%	<p>*Mitigar la carga de trabajo física y mental a las que están sometidos los colaboradores</p> <p>* Implementar pantallas con videos institucionales motivadores</p> <p>*Retomar terapias de la risa (risoterapia) para disminuir el estrés y cansancio emocional.</p>	<p>* Contratación de personal con el fin de disminuir la carga operativa y el equilibrio de tareas</p> <p>*Realizar videos que incluyan la actual situación para concientiza al personal de campo</p> <p>* Alianza con fundaciones.</p> <p>*Realizar semaforo de actividades con el objeto de disminuir la carga laboral y poder equilibrarla</p>	<p>*Charlas</p> <p>*Selección y contratación por competencias</p> <p>*Cronograma de distribución</p> <p>*Papelografos</p> <p>*Titeres</p>	Permanente e inmediato	A definir	<p>*RRHH</p> <p>*Jefe/Líder</p> <p>* Comunicaciones</p> <p>*Fundaciones</p>	<p>*Anuncios Publicitarios de contratación</p> <p>*Actas de reunión</p>
DOBLE PRESENCIA		53%	<p>*Fomentar la participación de la familia en las actividades de la empresa</p> <p>* Compensar días libres para el disfrute con la familia</p>	<p>*Fomentar las actividades de ocio como realizar ejercicio, leer, realizar juegos entre familia</p>	<p>* Charlas</p> <p>*Talleres</p> <p>*Conversatorios via online</p> <p>*Recreación en áreas verdes y despejadas</p>	Permanente e inmediato	A definir	<p>*RRHH</p> <p>*Jefe/Líder</p>	<p>* Campañas informativas en redes sociales</p>

Fuente. Elaboración propia

4. CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos de los cuestionarios de estrés laboral y riesgo psicosocial realizado a la población de 407 colaboradores de Telconet del área de operaciones urbanas, podemos concluir que tiene un bajo nivel de estrés con un 10% del personal evaluado, se puede deducir que se debe a la situación que actualmente el mundo está enfrentando, debido a la pandemia COVID-19, que en muchos puestos son obligados a realizar teletrabajo, por lo que no existe la presión ante los colaboradores que se encuentran realizando trabajo en campo, a pesar de no existir la amenaza, tenemos latente el nivel medio que está en un 22%, y esto puede ser relacionado a los factores de riesgo psicosocial que como bien sabemos, el estrés laboral es el inicio para desencadenar los riesgos psicosociales.

Dentro de la evaluación realizada se analizó a los colaboradores que tienen años de experiencia en la compañía con el 10% de estrés y el 28% en nivel medio, del personal que labora de entre 3 a 10 años; esto se debe a que mientras más años se encuentran en la empresa, más alto es nivel de estrés, esto es debido al trabajo rutinario diario. Hay que tomar en cuenta que en ésta área el índice de rotación es bastante elevado por los diferentes factores que engloban los riesgos psicosociales y se encuentran relacionados entre sí.

Los resultados obtenidos de la evaluación de 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.

Entre los estresores más relevantes encontrados en el análisis realizado al personal de Telconet y en los que se debe contrarrestar tenemos:

Recuperación. El **67%** del personal manifiesta no tiene espacio para realizar actividades adicionales o descanso entre la jornada, ésta dimensión es bastante crítica de la empresa ya que por la actividad y la carga laboral es imposible tomar tiempos de recuperación.

Margen de acción y control. Por la carga de trabajo y requerimientos de los clientes, se impide que tengan autonomía y se limiten a cumplir únicamente el cronograma asignado por sus líderes, por lo que el **59%** de los colaboradores están en desacuerdo y esto es una causa de estrés que afecta directamente a los empleados.

Acoso laboral. El **56%** del personal se ve sometido a la presión constante al tener que cumplir con sus tareas asignadas durante todo el mes, ya que si no lo hacen no son objeto a la remuneración variable que otorga la empresa.

Carga y ritmo de trabajo. Representa el **55%** relacionada a la carga física y mental que el colaborador está sometido diariamente; esto se debe a la gran cantidad de trabajo y más aún en el tiempo de pandemia que triplico el número de instalaciones a nivel país.

Doble presencia laboral. El **53%** de los colaboradores, se encuentran en conflicto entre el trabajo y la vida personal, debido a las jornadas laborales.

Podemos concluir a demás, que a pesar de haber analizado las 5 dimensiones más altas, existen otros factores que afectan a los colaboradores directamente en menos porcentaje, Salud auto percibida 46%, Liderazgo 39%, Soporte y apoyo 38%, Condiciones en el trabajo 38% y Discriminación 33%, todos éstos relacionados directamente con el desempeño de sus funciones y calidad en el trabajo, esto se debe a la pandemia que actualmente estamos atravesando a nivel mundial y la demanda laboral haya triplicado en su número de instalaciones y soportes.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a los estudios realizados sabemos que el riesgo psicosocial está relacionado directamente con la situación laboral y la organización laboral y su entorno, que afecta el desarrollo de las actividades del individuo, para lo que se recomienda una serie de dinamismos que se pongan en práctica y apalear de alguna manera su propagación.

Realizar actividades de integración virtuales, que ayuden a los colaboradores a interactuar y compartir con sus compañeros una actividad diferente ya que debido a la pandemia hemos tenido de adaptarnos a la nueva normalidad.

Evaluar semestralmente a los colaboradores para implementar un plan de acción e intervención con los líderes de área, mitigando los niveles de riesgo presentados.

Implementación de horarios rotativos y flexibles, con el objetivo de que los colaboradores compartan más tiempo con su familia, lo que desencadenará un alto desempeño laboral y mejor ambiente de trabajo.

Crear buzón de sugerencias, con la finalidad de que los colaboradores sean escuchados y analizar sus peticiones en la medida de lo posible para crear un buen ambiente de trabajo.

Capacitar permanentemente a los colaboradores para el desarrollo de sus competencias y desarrollo profesional.

Promover el trato y trabajo equitativo entre los miembros de los distintos grupos, reduciendo conflictos interpersonales existentes, fomentando la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores entre diferentes departamentos de la empresa.

5. Referencias bibliográficas

Agustín E. Martínez 1, J. A. (s.f.). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. España.

Altarriba, A., Molinero, E., & Pujol, L. (03 de 2015). Manuales de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial. *Manuales de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial. Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, España.

Bee Digital. (19 de 09 de 2019). *Cómo prevenir riesgos laborales psicosociales*. Obtenido de BEE Digital: <https://www.beedigital.es/contratacion-laboral/estres-en-el-trabajo-como-prevenir-riesgos-laborales-psicosociales.html>

Castellon, L. (09 de 02 de 2018). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica. Costa Rica.

Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 13.

- Cox, J. H. (2020). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. *Artículos destacados de la OSHwiki*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Daza, F. M. (1992). Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo., (pág. 8). España.
- Deobold, B., Van, D., & Meyer, W. (12 de 09 de 2006). *La investigación descriptiva*. Obtenido de Noemagico: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- D'Souza, R., Strazdins, L., Lim, L., Broom, D., & Rodgers, B. (2004). *Intervención preventiva ante los riesgos psicosociales*. Obtenido de www.copsoq.istas21.net: <https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/anexo%20XII.pdf>
- Falcon, P. G. (2017). *so de Grupos Focales como Complemento del Método CoPsoQ PSQCAT de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales*. Peru: Ciencia y Trabajo.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). *Estrés laboral*. Obtenido de Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral: <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Gacto, P. M. (23 de 05 de 2019). El estrés Laboral, que es y síntomas.
- Hernandez, J. P. (2009). *Estrés Laboral como causante del riesgo laboral* .
- IESS, I. E. (07 de 05 de 2004). Instrumento Andino de Seguro y Salud en el Trabajo. pág. 13.
- IESS, I. E. (07 de 10 de 2010). RESOLUCION No. C.D. 333. QUITO, PICHINCHA, QUITO.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial* . España: integrantes del

Proyecto de Investigación “Orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (ORIENTA).

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (08 de 11 de 1995). Que es la prevención de Riesgos Laborales. *Plan de Osalan para la igualdad*. Cruces Barakaldo, Bizkaia: Eusko.

JIMENEZ, F. (2012). ¿Qué son los riesgos psicosociales y cómo afectan a los trabajadores? *SEGURIDAD Y SALUD LABORAL*.

Journal, I. R. (2018). Intervención psicosocial preventiva de estrés laboral. *Intervención psicosocial preventiva de estrés laboral y abuso en el consumo de alcohol en una empresa venezolana*, 11.

Lacosta, V. V. (2019). El estres laboral. En V. V. Lacosta, *El estres laboral* (pág. 172). España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Lagos, P. G. (14 de 05 de 2019). *La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo*. Obtenido de <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>

Lazcano, L. A. (1997). Prevención del estrés. *Miembro del CAPS-Programa Dona i Qualitat de Vida*.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del Trabajo y el Estres*. Reino Unido: IWHO.

MAGÁN, A. M. (2015). ESTRÉS LABORAL, FUENTES DE ESTRÉS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS TRABAJADORES. *TESIS DOCTORAL*. MEXICO.

Maria Elena Felipe Casteño, B. L. (2010). *Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. España.

MINISTERIO DE TRABAJO. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial*. Quito.

Muñoz, B. (02 de 02 de 2018). EVALUAR EL NIVEL DE ESTRES LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MULTICABLE DEL ECUADOR. QUITO.

OMS, O. M. (07 de 06 de 1999). *Protección de la salud de los trabajadores*. Espoo, Finlandia.

Organización Nacional en el Trabajo OIT. (2016). *Estres en el TRabajo*. Turin-Italia: Diseño e impresión por el Centro Internacional de Formación de la OIT,.

Orlandini, A. (2012). *El estres Laboral, que es y como evitarlo*. ARGENTINA: Fondo de Cultura Economica.

Prevencionar.com. lo primero tu seguridad. (12 de 05 de 2015). Obtenido de <https://prevencionar.com/2015/05/12/la-importancia-de-un-estudio-psicosocial/>

RAMOS, V. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento . *ESPACIOS*, 8.

RICA, M. D. (2008).

Robles, J. C. (27 de 09 de 2013). Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introduccion a la evaluacion.

Romero, C. (12 de 2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *ENGERMERIA ACTUAL DE COSTA RICA*.

Soto, B. G. (2019). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*. Quito.

Susan L. Lind y Fred L. Otte. (2000). ESTRES LABORAL Y EFECTOS.

TELCONET S.A. (2018). *TELCONET ECUADOR*. Obtenido de <https://www.telconet.net/index.php/telconetlatam/telconet-latam/telconet-latam-ecuador>

6. Anexos

6.1. Cuestionario de evaluación de estrés laboral

Indicaciones 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 10 a 15 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 estrés laboral 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							
Fecha:							
Provincia:							
Ciudad:							
Área de Trabajo	Administrativa:			Operativa:			
	Ninguna			Técnico/Tecnológico			
	Educación Básica			Tercer Nivel			
Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) :	Educación media			Cuarto Nivel			
	Bachiller			Otro			
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0 a 2 años			11 a 20 años			
	3 a 10 años			Igual/Superior a 21			
Edad del trabajador o servidor:	16-24 años			44-52 años			
	25-34 años			Igual o Superior a 63			
	35-43 años						
Auto-identificación étnica:	Indígena:			Afro-Ecuatoriano:			
	Mestizo/a:			Blanco/a:			
	Montubio/a:			Otro:			
Sexo del trabajador o servidor:	Mujer:			Hombre:			
RESPALDO DEL GRUPO	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
Mi equipo no me brinda protección en relación con							

injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
Suma de puntos de la dimensión							
FACTORES INTRINSECOS DEL PUESTO	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
Mi equipo se encuentra desorganizado.							
Mi equipo me presiona demasiado.							
Suma de puntos de la dimensión							
ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
Mi supervisor no me respeta.							
Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
Suma de puntos de la dimensión							
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Suma de puntos de la dimensión							
TECNOLOGIA	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
Suma de puntos de la dimensión							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo..							
La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
La cadena de mando no se respeta.							
Suma de puntos de la dimensión							
CLIMA ORGANIZACIONAL	Siempre (7)	General mente (6)	Frecuent emente (5)	Algunas Veces (4)	Ocasion almente (3)	Raras veces (2)	Nunca (1)
La gente no comprende la misión y metas de la							

organización.						
La estrategia de la organización no es bien comprendida.						
Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.						
La organización carece de dirección y objetivo.						
Suma de puntos de la dimensión						
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:						
RESULTADO GLOBAL (Suma de todas las dimensiones)	Tu Puntaje	Nivel Bajo	Nivel Medio	Estrés	Nivel Alto	
	0	< 90,2	90,3 – 117,2	117,30 – 153,20	>153,3	
RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu Puntaje	Nivel Bajo	Nivel Medio	Estrés	Nivel Alto	
RESPALDO DEL GRUPO	0					
FACTORES INTRINSECOS DEL PUESTO	0					
ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO	0					
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	0					
TECNOLOGIA	0					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	0					
CLIMA ORGANIZACIONAL	0					
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS						
<p>Cada pregunta del cuestionario tiene 7 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 7, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “estrés”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo laboral.</p>						
<p>Interpretación de resultados:</p> <p>La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total indica el nivel de estrés experimentado por la persona</p>						

6.2. 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.

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

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		Tu puntaje 0	Riesgo Bajo 175 a 232	Riesgo Medio 117 a 174	Riesgo Alto 58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de 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

Medio: 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. **Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre 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 de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios