



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**ESTUDIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES
EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022**

Trabajo de titulación previo a la obtención
del título de Licenciada en Psicología

AUTORAS: RUTH CAROLINA DOMÍNGUEZ ORTEGA

KASSANDRA DE LA NUBE JIMÉNEZ SERRANO

TUTOR: LCDO. GUIDO PAÚL FLORES SISALIMA, MST.

Cuenca - Ecuador

2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotras, Ruth Carolina Domínguez Ortega con documento de identificación N° 0106028061 y Kassandra de la Nube Jiménez Serrano con documento de identificación N° 0302890041; manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo de investigación; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 24 de enero del 2022

Atentamente,



Ruth Carolina Domínguez Ortega

0106028061



Kassandra de la Nube Jiménez Serrano

0302890041

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotras, Ruth Carolina Domínguez Ortega con documento de identificación No. 0106028061 y Cassandra de la Nube Jiménez Serrano con documento de identificación No. 0302890041, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación: “Estudio de riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Azogues en el período Septiembre 2021 - Febrero 2022”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 24 de enero del 2022

Atentamente,



Ruth Carolina Domínguez Ortega

0106028061



Kassandra de la Nube Jiménez Serrano

0302890041

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guido Paúl Flores Sisalima con documento de identificación N° 0103955480, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES, EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2021 - FEBRERO 2022, realizado por Ruth Carolina Domínguez Ortega con documento de identidad N° 0106028061 y Kassandra de la Nube Jiménez Serrano con documento de identidad N° 0302890041, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 24 de enero del 2022

Atentamente,



Lcdo. Guido Paúl Flores Sisalima, Mst.

0103955480

Dedicatoria y agradecimiento de Carolina Domínguez

Dedicatoria

Para las personas que quiero mucho y que con su amor, apoyo y esfuerzo forjaron la persona que soy, mis padres, quienes desde siempre han sido un pilar fundamental en mi vida, porque a pesar de las dificultades estuvieron a mi lado, me cuidaron y buscaron siempre lo mejor para mí.

A mis hermanos quienes con su presencia y cariño me impulsan y me motivan a salir adelante.

A mis amigos y personas especiales en mi vida, que, con sus consejos, apoyo, amor y sobre todo con su peculiar forma de ser, hicieron que este proceso sea más llevadero y entretenido.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer de todo corazón a todos los docentes que tuve la oportunidad de conocer a lo largo de la carrera, quienes, con su conocimiento y dinamismo, me guiaron y me apoyaron en todo momento, en especial al Mst. Paúl Flores y a la Mst. Carolina Zúñiga, quienes, con su preocupación, dedicación y amor por su labor hicieron de mi proceso de formación un período ameno y lleno de aprendizajes tanto académicos como personales, gracias por ser las personas más auténticas y admirables.

También quiero agradecer a mi mamá por estar conmigo en todo momento, por sus consejos, por el esfuerzo que ha hecho para que yo logre cumplir cada uno de mis sueños y metas, por enseñarme a valorar las cosas y ayudar a los demás, también le agradezco a mi papá por brindarme ese cariño y amor incondicional, por cuidarme y por enseñarme a superarme por mis propios medios, a ambos les agradezco y los amo mucho.

Por último, agradezco a mis amigos por reconfortarme, por darme su apoyo y confianza, por brindarme esas palabras de aliento cuando lo necesitaba, por las risas y a la vez, por todos los

momentos increíbles que vivimos, por ser mis cómplices y enseñarme a percibir la vida desde otra perspectiva, así como también agradezco a esa persona increíble y especial, que me motivó a ser mejor persona desde el momento en que conocí, él que con su paciencia, amor, comprensión, alegría y entrega para conmigo, fue una de las personas que influyeron significativamente en mi para lograr esta meta, gracias amor

Dedicatoria y agradecimiento de *Kassandra Jiménez*

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Milton Serrano mi abuelito y padre del alma, esto va por usted por su amor y paciencia infinitas, por estar ahí para mí siendo un padre ejemplar, la vida no me alcanzará para poder regresarle todo lo que ha hecho por mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme fuerzas, capacidad y ganas de salir adelante, además de colocar a las personas justas en mi camino para hacerme crecer y madurar en todo nivel.

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por haberme brindado la oportunidad de cumplir una de mis metas, además de haberme brindado excelentes docentes que han marcado mi vida y me supieron otorgar su conocimiento y sus experiencias.

Agradezco a la Empresa Eléctrica Azogues y de manera especial al Ing. Marcelo Cárdenas Gerente General, al Mst. Javier Cárdenas Jefe de Talento Humano y al Ing. Miguel Cuenca Jefe de seguridad industrial y salud ocupacional, por abrirme las puertas de la Institución y por su constante apoyo para con mi compañera, conmigo y con el estudio realizado.

Agradezco a mi tutor Mst. Guido Paul Flores Sisalima por su constante guía, apoyo y paciencia, además de valiosos conocimientos y consejos a lo largo de todo el proceso de realización del presente estudio.

Agradezco a mis abuelitos Milton y Rosita por su constante amor y preocupación, a mi mami Rosita por su amor y apoyo incondicional y a mis hermanos Sebastián y Andre por sacarme una sonrisa y tranquilizarme en los momentos de tormenta.

Agradezco a mis mejores amigas Andrea, Arelys, Camila y Caro, sin ellas este proceso no hubiera sido divertido, les dije que las risas nunca nos iban a faltar.

Agradezco a mi mejor amigo Kevin, porque a pesar de la distancia, siempre te he sentido conmigo y siempre me has apoyado y respaldado.

“Del vacío emergemos”

Resumen

La finalidad del presente estudio fue identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la Empresa Eléctrica Azogues. Con tales fines, la investigación siguió una metodología de tipo descriptiva y transversal, no experimental, realizada en una muestra poblacional de 121 trabajadores entre hombres y mujeres. Asimismo, para recolectar la información se emplearon los cuestionarios del método FPSICO 4.0. Como resultado principal, los colaboradores consideran que el factor con un muy elevado riesgo psicosocial es “Participación/Supervisión”, es decir, los trabajadores poseen la percepción que, en cuanto al control que ejercen mediante su participación e intervención en diversos aspectos relacionados al trabajo, es insuficiente. Por ende, se sugiere una propuesta de intervención sobre este factor para mitigar los efectos que se puedan producir en los trabajadores a corto o largo plazo.

Palabras claves: Factores de riesgo psicosociales. FPSICO 4.0. Plan de intervención.

Abstract

The purpose of this study was identify the psychosocial risk factors present in the Empresa Eléctrica Azogues. The research followed a descriptive and cross-sectional non-experimental methodology, made it in a population sample of 121 workers between men and women. To collect the information, the questionnaires of the FPSICO 4.0 method were use. As a main result, the psychosocial risk factor “Participation/Supervision”, was consider for the workers like a very high risk. In other words, workers have the perception that, in terms of the control their exercise through their participation in various aspects related to work, it is insufficient. Therefore, considered relevant and necessary to work on this factor to mitigate the effects can happen in workers in the short or long term.

Keys words: Psychosocial risk factors. FPSICO 4.0. Intervention plan

Índice de contenido

Dedicatoria y agradecimiento de Carolina Domínguez	5
Dedicatoria y agradecimiento de Kassandra Jiménez.....	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. Planteamiento del problema	15
II. Justificación y relevancia	18
III. Objetivos del estudio.....	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos.....	20
IV. Marco Teórico.....	21
Salud.....	21
Tipos de Salud	21
Riesgos Psicosociales.....	24
Características de los factores de riesgo psicosocial	25
Clasificación de los riesgos psicosociales en base al Ministerio de Trabajo (MDT) y al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)	25
1. Tiempo de trabajo (TT):.....	26
2. Autonomía (AU):	26
3. Carga de trabajo (CT):.....	27
4. Demandas psicológicas (DP):	28
5. Variedad/Contenido (VC):	29
6. Participación/ supervisión (PS):.....	30
7. Interés por el trabajador/ compensación (ITC):	31
8. Desempeño de rol (DR):	32
9. Relaciones y apoyo social (RAS):.....	33
Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales.....	33
V. Variables y dimensiones	34
VI. Marco Hipotético	34
VII. Marco Metodológico.....	34
Enfoque del estudio	34
Diseño del estudio	35
Alcance del estudio	35
Instrumento.....	35
Descripción de las preguntas sociodemográficas.....	36

Análisis de datos.....	37
VIII. Población y muestra	37
Consideraciones éticas de la investigación	38
IX. Descripción de los datos producidos.....	39
X. Presentación y análisis de los resultados descriptivos.....	41
Incidencia positiva (Fortalezas)	42
10.1. Tiempo de trabajo (TT):.....	42
10.2. Autonomía (AU):	45
10.3. Variedad/ Contenido (VC):.....	47
Incidencia Neutral	49
10.4. Relaciones y apoyo social (RAS):	49
10.5. Demandas psicológicas (DP):	51
10.6. Interés por el trabajador/compensación (ITC):.....	53
10.7. Desempeño de rol (DR):	55
Incidencia Negativa (Riesgo)	57
10.8. Participación/Supervisión (PS):	57
Riesgo Potencial.....	59
10.9. Carga del trabajo (CT):	59
XI. Conclusiones.....	61
XII. Recomendaciones	62
XIII. Propuesta para el plan de intervención.....	62
XIV. Referencias	64
XV. Anexos	69
Ilustraciones de los resultados estadísticos obtenidos.....	69
Modelo de entrevista inicial al Jefe de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Azogues	68
Formato de consentimiento informado para los colaboradores	68
Cuestionario del método FPSICO 4.0	68

Índice de Tabla

_Toc92788627Tabla 1. Ítems del cuestionario FPSICO 4.0.....	36
---	----

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Rango de edad y género de la muestra poblacional.....	39
Ilustración 2. Años laborados dentro de la EEA.....	40
Ilustración 3. Estado civil y nivel de instrucción de la muestra poblacional.....	40
Ilustración 4. División departamental de la muestra.....	41
Ilustración 5. Colorimetría para la interpretación.....	42
Ilustración 6. Resumen general en porcentajes.....	44
Ilustración 7. Resumen general en porcentajes.....	46
Ilustración 8. Resumen general en porcentajes.....	48
Ilustración 9. Resumen general en porcentajes.....	50
Ilustración 10. Resumen general en porcentajes.....	52
Ilustración 11. Resumen general en porcentajes.....	54
Ilustración 12. Resumen general en porcentajes.....	56
Ilustración 13. Resumen general en porcentajes.....	58
Ilustración 14. Resumen general en porcentajes.....	60
Ilustración 15. Resumen general de exposición.....	69

I. Planteamiento del problema

En el presente apartado se ha recopilado a modo de antecedentes y de manera breve la información y material, más relevante acerca de lo estudiado sobre los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Para empezar, debido a los cambios profundos en el mercado del trabajo, en las empresas, en su organización y, por ende, en la seguridad y salud laboral, y el crecimiento desregulado de las empresas, se ha producido un deterioro significativo en las condiciones ocupacionales: condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene laboral y de los riesgos psicosociales. De estos últimos se conoce que son procesos enlazados, es decir, presentan una etiología diversa y multicausal, cuyos resultados son mayoritariamente nocivos y van, paulatinamente, propagándose por toda la organización. Los riesgos ocupacionales suponen la aparición de una amplia gama de síntomas físicos, psicológicos y psicosociales (p. ej. estrés laboral, ansiedad, tensión, malestar, incertidumbre, irritabilidad, insomnio, etc.). (Moreno, 2019, p.4.).

Con lo anterior expuesto, en el contexto europeo el Instituto Español de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en su publicación en el año 2018 “*El Efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*”, concluye que, existe una relación clara entre los factores de riesgo psicosocial y las consecuencias que generan sobre la salud integral (física y mental), de los colaboradores dentro de una organización; esto se ha convertido en una preocupación sanitaria pública clave, dada su clara implicación para la sociedad en general, demostrado que estos factores de riesgo fomentan la aparición de problemas leves, graves o crónicos, en la salud de los colaboradores (enfermedades físicas, trastornos mentales, etc.), y ello, conlleva un mayor gasto público para responder a unos mayores costos de sanidad. (INSST, 2018, p.113)

En lo referente al contexto latinoamericano, se cuenta con la investigación realizada en Arequipa, Perú “*Riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa minera de Arequipa*”, desarrollada por Calizaya et. al., en el año 2020, mediante el cuestionario de

autoevaluación de riesgos psicosociales en el trabajo COPSOQ – ISTAS 21, versión 1.5, en una muestra de 201 colaboradores. El estudio concluye que, un alto nivel de exposición hacia los factores de riesgo psicosocial es desfavorable, siendo una situación adversa y nociva para la salud de los colaboradores. Esta situación genera altos niveles de estrés, principalmente por las exigencias y la inseguridad en el trabajo, así como, las deficientes relaciones interpersonales evidenciadas en el trato inadecuado. (Calizaya et. al., 2020, p. 28)

En lo referente al contexto ecuatoriano, se realizó la investigación “*Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación FPSICO versión 4.0 y plan de intervención*”, desarrollada por Lam, en el año 2020, a través del método FPSICO 4.0., en una muestra poblacional de 40 colaboradores. La investigación concluye que, la situación de exposición de los funcionarios a los factores de riesgo psicosocial, de manera general, se encuentra posicionada en el baremo “Riesgo moderado”. Lo anterior se corrobora con los resultados obtenidos en 4 de las 9 dimensiones que evalúa el método: Carga del Trabajo (CT) (47.5%); Participación y Supervisión (PS) (60%); Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) (35%); y Desempeño de Rol (DR) (50%). (Lam, 2020, p. 116)

Los resultados obtenidos, orientan las acciones preventivas a: modificar considerablemente la carga de trabajo y presión de tiempo; a incentivar e involucrar la participación de los funcionarios en aspectos relevantes del Ministerio del Ambiente; a sensibilizar a los directivos de la Institución, sobre la importancia de manifestar interés y preocupación por los funcionarios en relación a: posibles ascensos, formación y capacitación profesional, estabilidad laboral, etc. (Lam, 2020, p. 116)

De manera similar, en el contexto ecuatoriano se cuenta con la investigación realizada en Quito, “*Sistematización de la experiencia de medición de Factores de Riesgo*

Psicosocial y propuesta de un plan de mejora, al personal administrativo y operativo de una Empresa generadora de Energía Eléctrica, ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, en el periodo de febrero a noviembre del 2017”, desarrollada por Chavisnan et. al., mediante la implementación del método FPSICO V 3.1, en una muestra de 120 colaboradores.

El estudio expone que, en cuanto al área administrativa, la situación de exposición a factores de riesgo psicosocial, de manera general, es adecuada. No obstante, existen dos dimensiones que deben considerarse para el plan de intervención: Carga de trabajo y Participación/Supervisión, cuyos puntajes son de 59% y 47% respectivamente. Dichos puntajes se relacionan al baremo “Riesgo moderado”, enfocando las acciones preventivas a evitar la multiplicidad de tareas laborales y sobrecarga de actividades en esta población. (Chavisnan et. al., 2017, pp. 46- 47)

Asimismo, en el área de mantenimiento, el estudio presenta fortalezas en 7 de las 9 dimensiones que evalúa el método, enfocando el plan de acción en las siguientes dos dimensiones: Tiempo de trabajo (60%) y Participación/Supervisión (77%). Los resultados se agrupan en el baremo “Riesgo elevado”, encaminando el plan de intervención a optimizar la distribución de horarios y elevar el grado de interacción entre los trabajadores. (Chavisnan et. al., 2017, pp. 46- 47).

A más de lo expuesto anteriormente, cabe resaltar lo mencionado por parte de los directivos de la Empresa Eléctrica Azogues, quienes expresan la necesidad del presente estudio, para actualizar los datos obtenidos hace un año en una investigación realizada por el Jefe de SSOO, para desarrollar un programa integral de seguridad y salud ocupacional, ya que se debe contar con un diagnóstico actualizado sobre la condición en la que se encuentra la institución en relación a los riesgos psicosociales. Por lo tanto, complementando las investigaciones expuestas en párrafos previos con la necesidad referida por parte de los

directivos de la Empresa, se considera que el tema a investigar es un problema de salud relevante y actual, que aún no ha sido solventado integralmente.

II. Justificación y relevancia

Acorde a la investigación realizada, se evidencia que, las exigencias mentales y condiciones laborales (físicas, sociales, emocionales, etc.) inadecuadas en el lugar, contenido y ejecución del trabajo, determinan en gran medida la salud, bienestar y satisfacción integral de los colaboradores. Los accidentes de trabajo tienen un costo humano, económico y social importante para las organizaciones, por ello, las empresas deben esforzarse por evaluar y, en caso de existir algún tipo de peligro, mitigarlo de manera temprana. Todo lo anterior, con el fin de asegurar lugares y condiciones de trabajo seguros, dignos e idóneos para los colaboradores, independientemente del nivel estratégico al que pertenezcan (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

De manera similar, la OIT, refiere que la cifra diaria de muertes relacionadas a enfermedades o accidentes ocupacionales, es de aproximadamente 20 trabajadores diarios a nivel mundial. Dicha cifra anualmente asciende de manera considerable, llegando alrededor de 1,9 millones de trabajadores. Específicamente, son 360 millones los siniestros ocupacionales producto de la exposición de los trabajadores a diversos factores de riesgo laboral. (OIT, 2020)

En Ecuador, el número de atenciones por enfermedades profesionales según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en el año 2020, es de 1.711 trabajadores por día, la población etaria que presenta mayor predisposición de padecer este tipo de afecciones son: adultos de entre 45 a 50 años. Así también, en lo referente a los accidentes de trabajo, el 53,5% suceden en el centro o lugar de trabajo habitual, y el 28,5% tiene lugar cuando los colaboradores van y vuelven de su lugar de trabajo (IESS, 2020).

Además, según estimaciones recientes, las negligencias en cuanto a la seguridad y salud ocupacional, tienen un costo global de al menos el 3,90% del PIB (OIT, 2020). Asimismo, se debe considerar que, en muchos casos, el trabajador cuenta con su salario como fuente de ingresos, por lo tanto, la economía del colaborador y su entorno inmediato pueden verse gravemente afectados, ya sea por gastos en tratamientos médicos, mentales o por cualquier otro derivado del siniestro laboral. Sin embargo, al hablar del coste que representan los daños o accidentes producidos en el trabajo, es necesario considerar no solo el aspecto económico, sino también el coste humano, pues este repercute a nivel personal, familiar y social en el colaborador afectado. Los costes a nivel de recursos humanos ocasionan sufrimiento, dolor, pérdidas, posible invalidez resultante, limitaciones o la muerte. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2017, p.53)

Con lo anterior descrito, según la OIT, en su publicación “*Guía sobre fuentes y usos de las estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo*” (2020), estima que:

La inversión en seguridad y salud en el trabajo reduce costos, al tiempo que mejora el desempeño, la productividad y el estado de ánimo de las personas trabajadoras. Así también, conducen a la prosperidad y el desarrollo en varias esferas (incluidas la social, económica, etc.), tanto para las empresas, como para las personas trabajadoras que en ellas laboran. (p.7)

Ello queda demostrado a continuación, pues los principales beneficios para las organizaciones que evalúan e intervienen los factores de psicosocial son los siguientes: poseer una visión global respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, mismas que pudieran constituirse como factores protectores o de riesgo para la salud ocupacional; facilitar la generación de orientaciones y medidas que mejoren, fortalezcan y fomenten el bienestar y

la salud de los trabajadores; y, desarrollar acciones para disminuir y controlar los riesgos identificados previamente (Gutiérrez, 2019).

Así pues, considerando que las personas trabajadoras permanecen más de un tercio del día en su lugar o puesto de trabajo, indudablemente, puede asumirse que las diversas condiciones organizacionales inciden, en mayor o menor medida, en la salud del colaborador. Por ello, el presente manifiesta su importancia y aporte científico para la Psicología Organizacional y para la empresa objeto de estudio (Empresa Eléctrica Azogues (EEA)), al indagar y evaluar los factores de riesgo psicosocial que posiblemente se encuentren en la organización y, mediante estos resultados, elaborar una propuesta de plan o programa de intervención, pues es crucial contar con información que aporte una visión holística de esta variable y las acciones puntuales que puedan llevarse a cabo para mejorar la situación.

III. Objetivos del estudio

Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la Empresa Eléctrica Azogues

Objetivos específicos

1. Identificar la existencia de factores de riesgo psicosocial en la Empresa Eléctrica Azogues.
2. Identificar los factores de riesgo psicosocial que inciden mayoritariamente en los colaboradores de la Empresa Eléctrica Azogues
3. Plantear una propuesta de programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial en la Empresa Eléctrica Azogues

IV. Marco Teórico

En la presente sección, se abordarán de manera clara y sintética los tópicos que guarden relación con la salud y los riesgos laborales, tanto de manera general como específica al tema del estudio realizado. Con tales fines, la estructura que se seguirá para abordar cada tópico será: definición, tipología (en caso de ser necesario), características, consecuencias y clasificación (en caso de ser aplicable).

Salud

Al hablar de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la considera no únicamente como la ausencia de enfermedades o afecciones, sino más bien, como un estado de bienestar integral tanto a nivel mental, físico y social (OMS, 1948). Por ende, se valora como un derecho fundamental de todo ser humano, gozar del máximo grado de salud posible sin distinción de ningún tipo. Esta definición holística implementada por la OMS, permite observar que la salud es considerada más allá de los términos reduccionistas e individualistas de afección o enfermedad, es decir, se considera que, para el gozo de una salud plena el sujeto debe percibir un estado completo de bienestar y satisfacción en las diversas esferas de su vida (psicológico, físico, social, etc.).

Al hacer alusión de estas esferas, es indispensable considerar que la arista social es una de las más relevantes para el ser humano, y dentro de esta, se encuentran las relaciones sociales interpersonales del sujeto en diversos contextos, siendo el lugar de trabajo uno de los entornos de socialización fundamentales, pues como se expuso en apartados previos, la persona trabajadora permanece más del tercio de su día en el trabajo, relacionándose con sus compañeros, jefes, clientes, etc.

Tipos de Salud

Se debe tener en cuenta que existe un amplio abanico de conceptos y visiones. Por ello a continuación, se expone únicamente aquella tipología de salud relacionada al presente estudio:

Salud Mental

Desde el 2004, la OMS define a la salud mental como un “estado de bienestar”, a través del cual la persona toma conciencia de sus propios recursos internos, brindándole capacidad para hacerle frente a las presiones ambientales, poder trabajar de forma fructífera y productiva, convirtiendo al individuo en un ser capaz de contribuir a su comunidad (OMS, 2004). En tal sentido, la salud mental implica más que la ausencia de alteraciones psíquicas o psicopatología, debido a que es fundamental para el bienestar, satisfacción y funcionamiento efectivo de los individuos, sus familias y la sociedad.

La salud mental, suele denominarse también como “salud emocional” y es caracterizada por una autoestima alta, es decir, sentirse bien con uno mismo, estar motivado con la vida y tener objetivos vitales que le faciliten al individuo vivir con optimismo y esperanza. Asimismo, este tipo de salud hace referencia a la capacidad de resiliencia, de hacer frente a los problemas y de gozar de equilibrio emocional. (Cortese, 2021)

Salud y Seguridad Organizacional

Partiendo de la anterior conceptualización de salud mental, y considerándola no solo en las áreas individuales del sujeto, sino también en contextos sociales y laborales, se puede hablar de salud ocupacional en términos de bienestar psicológico- afectivo y satisfacción laboral, puesto que engloba emociones o afectos positivos (felicidad, satisfacción, motivación, etc.) o por el contrario, afectos negativos asociados al trabajo (ansiedad, depresión, tensión, apatía, distrés, baja motivación, etc.)

La tendencia actual donde la salud ha desarrollado un papel protagónico en las investigaciones, se debe principalmente a los constantes cambios sociodemográficos, económicos, políticos y tecnológicos, mismos que a su vez influyen en el mundo organizacional, pues el rápido desarrollo y adaptabilidad que las empresas requieren de sus trabajadores, implican factores psicosociales que afectan a los diseños, procesos laborales, la salud y calidad de vida de los colaboradores, y poseen consecuencias graves para su salud integral. (Fernández et. al., 2016).

Así pues, el concepto de salud organizacional hace alusión al estado y actividades de la organización, direccionadas - primeramente- hacia la protección y promoción de la salud de los colaboradores. Posterior a esto, la salud ocupacional se centra en prevenir, disminuir o gestionar los riesgos, enfermedades o accidentes en el ámbito laboral, incidiendo en la capacidad tanto de la empresa como de sus trabajadores, de cumplir los objetivos estratégicos planteados. (Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford (ESAN), 2019)

En relación con lo anterior, la frecuente exposición de los trabajadores a condiciones laborales desfavorables (físicas, biológicas, químicas, psicológicas, etc.), ocasionaron que el Consejo Directivo de la Organización Panamericana de Salud (OPS), concibiera políticas e intervenciones preventivas y de cuidado, para optimizar las condiciones laborales que representasen un riesgo para el trabajador, estableciendo la necesidad de crear metodologías estandarizadas de investigación, que faciliten a la empresa y su comunidad, notar el panorama de salud de sus trabajadores y, con esta información, diseñar recursos didácticos y capacitar en material preventivo a su talento humano. (Fernández et. al., 2016)

En concordancia con tales fines empieza a popularizarse el término “seguridad ocupacional”, que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es una disciplina

enfocada en la prevención y disminución de riesgos, accidentes o enfermedades laborales. El objetivo fundamental de esta disciplina es garantizar condiciones ocupacionales decentes, seguras y dignas al trabajador, a través de la implementación de medidas y acciones necesarias para la prevención de riesgos, evitando (en mayor medida) los accidentes y enfermedades derivadas del trabajo. En tal sentido, la seguridad ocupacional implica la existencia nula o escasa de riesgos que puedan perjudicar, de alguna manera, a la salud del trabajador. (James, 2018)

Riesgos Psicosociales

Ante lo expuesto previamente, en la actualidad las empresas y organizaciones, han emprendido una toma de conciencia respecto a la relevancia de identificar, evaluar, gestionar o prevenir los riesgos psicosociales, ya que influyen en la satisfacción del colaborador que, a su vez, repercutirá en la tasa de productividad que posea la organización. Así, se considera que unas condiciones laborales deficientes o desfavorables, tiene efectos altamente nocivos en la salud, satisfacción, bienestar y seguridad del trabajador, representando factores de riesgo considerables, mismos que deberán ser gestionados adecuadamente, a través de un proceso de evaluación e intervención mediante una planificación preventiva adecuada a la organización, cuyos fines sean reducir, controlar o eliminar los riesgos identificados. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021)

Concretamente, los factores de riesgo psicosociales son definidos como, circunstancias laborales que se encuentran relacionadas con el entorno social, contenido de trabajo, organización del trabajo y realización de las actividades laborales. Estas condiciones poseen la capacidad de causar afectación en la salud y desarrollo laboral (físico, psíquico o social) del trabajador (INSST, 2021). En lo referente al contexto ecuatoriano, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), menciona que los factores de riesgo psicosociales son: condiciones

de carácter laboral, que presentan una relación directa con el control y organización que posee la empresa en lo referente a los procesos laborales. (IESS, 2016)

Características de los factores de riesgo psicosocial

De lo anterior mencionado, puede decirse que las características fundamentales de los factores de riesgo psicosociales son: la dificultad para convertirlos en hechos objetivos, debido a que se trabaja bajo la percepción de los trabajadores; afectan e inciden en otros factores de riesgo (físicos, biológicos, ergonómicos, etc.), y pueden agravarlos; suelen extenderse en el tiempo y propagarse por el espacio, haciendo difícil su tratamiento; suelen afectar a los derechos de los trabajadores, pues considerando su etiología, los trabajadores estarían laborando bajo condiciones deficientes; alteran la salud psíquica y sus efectos suelen verse reflejados en aspectos globales del bienestar. Todo ello conduce a que sea indispensable identificar, normar y (en la medida de lo posible) disminuir los riesgos psicosociales cuanto antes. (INSST, 2021, p.20)

Clasificación de los riesgos psicosociales en base al Ministerio de Trabajo (MDT) y al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

El Ministerio de Trabajo (2013), considera como factores psicosociales a: *“los factores personales e interpersonales de cada trabajador, condiciones de trabajo tanto físicas como mentales o de exigencia mental, ritmo de trabajo intenso o demandante, horarios de trabajo extremadamente flexibles, mala comunicación, ambigüedad en la tarea o rol de cada cargo, falta de reconocimiento, excesivo trabajo bajo presión, inadecuadas condiciones salariales, inadecuada cultura organizacional, etc.”* (p. 4)

Considerando lo anterior expuesto, a continuación, se expone la clasificación de riesgos psicosociales, a través del modelo del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

(INSST), debido a que, dicha institución es la creadora del instrumento empleado para la evaluación realizada en el presente estudio.

1. Tiempo de trabajo (TT):

Este factor de riesgo psicosocial, hace referencia a los diversos aspectos que abarcan la estructura y orden temporal de las actividades a desempeñar por el trabajador, a lo largo de cada día de la semana. Evalúa el efecto que tiene el tiempo de trabajo en diversos aspectos relacionados a: la distribución de descansos y pausas entre jornadas, horarios extensos o inadecuados, incompatibilidad de la vida personal con la laboral, etc. Este factor se mantiene vinculado directamente con algunas alteraciones fisiológicas (fatiga, estrés, cansancio, etc.) y psíquicas (ansiedad, depresión, etc.) y puede acarrear también conflictos en esferas de la vida privada del trabajador. (INSST, 2021)

Se consideran como factores de riesgo a los siguientes:

- Horarios nocturnos
- Turnos rotativos
- Extensas jornadas laborales
- Descansos inadecuados
- Jornadas laborales en fines de semana
- Doble presencia (INSST, 2021)

2. Autonomía (AU):

Este factor de riesgo psicosocial, hace referencia a la posibilidad y capacidad individual del trabajador para decidir y gestionar diversos aspectos relacionados a procedimientos, materiales de trabajo, estructuración temporal y organización de la actividad laboral. La Autonomía se subdivide en dos dimensiones fundamentales: Autonomía temporal: libertad con la que cuenta el trabajador para gestionar aspectos relativos al orden temporal de los descansos, carga de

trabajo, ritmo de trabajo, distribución de descansos, tiempo libre, etc.; y Autonomía decisional: capacidad del trabajador para tomar decisiones relativas al desarrollo del trabajo, las tareas por realizar, elección de métodos y procedimientos, resolución de incidencias dentro del trabajo, etc. (INSHT, 2012, p.2)

Este factor evalúa el efecto que tiene la autonomía del colaborador en diversos aspectos relacionados a: la libertad que tiene el trabajador para decidir sobre la ejecución y planificación del trabajo, libertad para solucionar problemas derivados del puesto de trabajo, autogestión de los horarios, libertad para emplear métodos acordes a las necesidades del trabajador, etc. Además, se vincula directamente con algunas alteraciones psíquicas (desmotivación, insatisfacción, desconfianza, irresponsabilidad, etc.) (Simeon, 2020)

Se consideran como factores de riesgo a los siguientes:

- Escasa capacidad decisional
- Escaso control sobre lo que se debe hacer, distribución de tareas, distribución del entorno, como debe hacerse el trabajo, cantidad a realizar, etc.
- Escaso control del ritmo de trabajo.
- Escaso control sobre descansos, turnos, días libres, etc. (INSST, 2021)

3. Carga de trabajo (CT):

Este factor de riesgo psicosocial, hace referencia al nivel de demanda de trabajo al que debe hacer frente el trabajador, así como a los niveles de movilización requeridos para realizar la actividad laboral, independientemente de si la carga es cognitiva o emocional. Se interpreta como carga de trabajo elevada, cuando es mucha (componente cuantitativo) y sumamente difícil (componente cualitativo) para el trabajador. Este factor se subdivide en tres dimensiones fundamentales: Presión de tiempo: velocidad de ejecución de la tarea laboral, tiempo asignado para la tarea y acelerar el ritmo de trabajo de los colaboradores;

Esfuerzo de atención: el procesamiento de información requiere de un alto esfuerzo e intensidad atencional, mantenimiento de dichos niveles elevados de atención, interrupciones frecuentes, atender a varias tareas e imprivisibilidad de tareas; y Cantidad/dificultad de la tarea: elevada cantidad de tareas a desempeñar, seguidas de altas tasas de dificultad para realizarlas. (INSHT, 2012, p.2)

Este factor evalúa los riesgos relacionados a: la excesiva cantidad y dificultad del trabajo, multitarea, tiempos de entrega inadecuados, etc. Asimismo, guarda relación con algunas alteraciones psíquicas (fatiga, ansiedad, depresión, frustración, desinterés por el trabajo, etc.). (Universidad San Sebastián, 2016)

Se consideran como factores de riesgo a los siguientes:

- Exceso o deficiencia de carga de trabajo
- Ritmos de trabajo sumamente elevados o impuestos por superiores o terceros
- Plazos estrictos o inadecuados para la ejecución o entrega de tareas laborales
- Niveles altos y mantenidos de atención y concentración
- Constantes interrupciones
- Excesivas tareas impredecibles
- Excesiva, escasa o incompleta información para la ejecución de la tarea
- Cambios frecuentes y reiterados de ubicación física
- Espacios de trabajo inadecuados (INSST, 2021)

4. Demandas psicológicas (DP):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia a la naturaleza de las diversas exigencias a las que el trabajador debe hacer frente en el trabajo, dichas demandas pueden ser de tipo cognitivas o emocionales. En el caso de las exigencias cognitivas, estas pueden definirse de acuerdo al grado de esfuerzo y movilización intelectual que el desempeño de

las tareas (actividades de memorización, razonamiento o búsqueda de soluciones, procesamiento de información, creatividad, etc.) demande en el trabajador. En tal sentido, la esfera cognitiva se encuentra comprometida, cuanto mayor sea la demanda de planificación, de manejo de información, de iniciativas, etc. (INSHT, 2012, p.2)

En el caso de las exigencias emocionales, estas se definen de acuerdo a las situaciones en las cuales el desempeño de la tarea laboral, pueda ocasionar una afectación en la emocionalidad del trabajador. Generalmente, dicho esfuerzo se direcciona hacia la represión de emociones y a guardar la calma, para poder dar respuestas adecuadas a las demandas del trabajo, sea por agentes internos de la empresa (superiores, compañeros, subordinados, etc.) o por agentes externos a la empresa (clientes, usuarios, pacientes, etc.). Las exigencias cognitivas pueden estar relacionadas con cierta sintomatología de estrés e insatisfacción laboral, sin embargo, bien encaminadas, estas exigencias no representan un factor de riesgo sino más bien un desafío para la organización, pues podrían contribuir al desarrollo de habilidades, conocimientos, necesidades de formación, etc. (INSHT, 2012, p.2)

Las exigencias emocionales, suelen ser las más asociadas a la salud mental del colaborador, es decir, las demandas emocionales podrían ser la base de trastornos psíquicos como: burnout, ansiedad, fatiga psíquica, depresión, y demás alteraciones del estado de ánimo. (INSHT, 2012, p.2)

5. Variedad/Contenido (VC):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia a la percepción de utilidad y significación que tiene el trabajador respecto al trabajo realizado, tanto para el mismo como para la empresa y sociedad, además de implicar la sensación de reconocimiento y aprecio del entorno de trabajo, en términos trascendentes a lo netamente económico. Este factor

evalúa la variabilidad y el sentido que tengan las tareas diseñadas para el puesto de trabajo (exigencias y forma de ejecución). La VC puede considerarse como un factor de protección para los trabajadores y la empresa, pues suele permitir una adhesión al cargo y sus funciones. No obstante, es importante considerar que, si existen resultados negativos en este factor, se puede transformar en un factor de riesgo y dar paso a ciertas alteraciones psíquicas (estrés, fatiga, baja motivación, etc.). (INSHT, 2012, p.3)

Se consideran como factores de riesgo a los siguientes:

- Tareas con escasa significación de la tarea
- Tareas desarticuladas o carentes de sentido
- Tareas monótonas y repetitivas
- Desvalorización del trabajo
- Tareas aversivas
- Exigencias de las tareas laborales, demasiado altas o bajas en relación a las capacidades del trabajador (INSST, 2021)

6. Participación/ supervisión (PS):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia a la posibilidad y capacidad que posee el trabajador, para tomar decisiones o participar en temas relacionados a varios aspectos de la organización y desempeño del trabajo. El PS evalúa el nivel de control que ejerce el trabajador mediante su participación en diversos elementos del trabajo, así como el nivel de control que ejerce la organización sobre el colaborador mediante la supervisión del superior inmediato. Entonces, la participación valora los diversos grados de intervención, implicación y colaboración que posee el trabajador y la organización. (INSHT, 2012, p.3)

Por su parte la supervisión valora aspectos relativos al grado de control que ejerce el superior inmediato sobre la ejecución del trabajo realizado. Las experiencias de baja

participación o control pueden asociarse a ciertas alteraciones psíquicas (baja motivación, insatisfacción, estrés, depresión, etc.) o comportamentales (bajo compromiso, baja productividad, etc.). (Hernández, 2017)

Se considera como factores de riesgo a los siguientes:

- Baja participación decisional sobre cuestiones de la distribución y realización de tareas, orden, procedimiento, etc.
- Escaso control sobre los métodos y carga de trabajo.
- Escasa capacidad para controlar el ritmo de realización del trabajo.
- Medios de comunicación inexistentes o inadecuados (INSST, 2021)

7. Interés por el trabajador/ compensación (ITC):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia al nivel en el que la organización se preocupa a largo plazo por el trabajador. Dicha preocupación se manifiesta en el interés que muestra la empresa por la formación, promoción, desarrollo de carrera de los trabajadores, amén de mantenerlos informados sobre aspectos relevantes del cargo. Este factor está relacionado también, con la percepción de equilibrio que posee el trabajador sobre lo que aporta a la empresa y la compensación que la misma le retribuye (INSHT, 2012, p.3). La influencia positiva de este factor sobre los trabajadores, es principalmente, la sensación de ser considerados y valorados dentro de una organización, permitiéndoles el crecimiento profesional, potenciando sus capacidades, brindándoles seguridad y estabilidad laboral. (Lam, 2020, p. 99). La influencia negativa de este factor sobre los trabajadores, se manifiesta principalmente en: baja capacitación de los trabajadores, insatisfacción laboral, baja motivación, etc.

Se considera como factores de riesgo a los siguientes:

- Sistemas inadecuados de promoción
- Carrera profesional estancada
- Contratos inseguros
- Remuneración pobre
- Desvalorización social del trabajo
- Formación o capacitación del personal inadecuadas
- Desequilibrio significativo entre esfuerzo y recompensa
- Desinterés o falta de reconocimiento por el trabajador (INSST, 2021)

8. Desempeño de rol (DR):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia a la definición y conceptualización de las funciones de cada puesto de trabajo. Este factor se encuentra dividido en tres subsistemas fundamentales (sobrecarga, claridad y conflicto de rol): la distribución de responsabilidades y funciones del trabajador (qué debe hacer, cómo debe hacerlo, calidad y cantidad de trabajo, responsabilidades, etc.); demandas contradictorias, incongruentes o que suponen un conflicto para el trabajador; y la sobreasignación de responsabilidades que se añaden al trabajador, estén o no relacionadas con su cargo (INSHT, 2012, p.3). Los efectos positivos de este factor son: los trabajadores pueden desempeñar sin problema todas las funciones que requiere su cargo, generando en el colaborador un empoderamiento en su función laboral, facilitándole un ambiente agradable y de confianza. (Pozo, 2018, p. 37)

Se considera como factores de riesgo psicosocial a los siguientes:

- Deficiente definición de funciones, objetivos, procedimientos, criterios de calidad, etc.
- Demandas incompatibles o contradictorias entre sí
- Carga de rol, funciones, responsabilidades, etc., elevada o insuficiente (INSST, 2021)

9. Relaciones y apoyo social (RAS):

Este factor de riesgo psicosocial hace referencia a aquellos elementos de las condiciones de trabajo, que se vinculan con las relaciones sociales establecidas entre los trabajadores. Al apoyo social se lo entiende como un factor que puede moderar el estrés y brindar información sobre el apoyo o ayuda instrumental (que permita realizar el trabajo adecuadamente), proveniente de personas del entorno de trabajo (redes de apoyo) o de personas externas al lugar de trabajo. De la misma forma, las relaciones interpersonales pueden ser el origen de situaciones conflictivas entre los trabajadores (violencia, acoso, discriminación, etc.) y, ante estas, la organización puede o no adoptar protocolos de acción. (INSHT, 2012, p.4)

Los efectos negativos de este factor pueden ser: estrés, tensión, aislamiento, etc. En contraposición, los efectos positivos de este factor sobre los trabajadores son: establecimiento de redes de apoyo, trabajo en equipo, sensación de pertenencia, satisfacción, etc. (Lam, 2020, p. 116)

Se considera como factores de riesgo psicosocial a los siguientes:

- Apoyo social inexistente
- Malas relaciones interpersonales
- Inexistentes relaciones personales (aislamiento)
- Conflictos interpersonales, violencia o discriminación.
- Gestión inadecuada de conflictos (INSST, 2021)

Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, generan una grave afectación en la salud integral de los colaboradores. Tan es así que un clima laboral autoritario, se convertiría en un factor psicosocial de riesgo, propiciando al mismo tiempo, la aparición de otros riesgos aún más graves: violencia, abuso (físico, psicológico y sexual) o acoso laboral. Otro efecto

relevante, es el desequilibrio tanto físico como mental en la realización de tareas laborales, afectación que podría desembocar en patologías psicológicas, psiquiátricas o fisiológicas, ejemplos de esto son: problemas a nivel gastrointestinal (gastritis, colon irritable, etc.), cardiovascular (arritmias, hipertensión, infartos, etc.), psicológicos (estrés crónico, trastornos del estado de ánimo (depresión o ansiedad), síndrome de burnout, etc. (Ministerio de Trabajo, 2013, p. 4). Encontes, si la exposición del trabajador a estos factores de riesgo, no se corrige o disminuye, la salud del colaborador puede deteriorarse de manera crónica.

V. Variables y dimensiones

Las variables del presente estudio son las siguientes:

- **Factores de riesgos psicosociales:** Evaluar la existencia de factores de riesgo psicosocial en la Empresa Eléctrica Azogues.
- **Factores de principal afectación:** Identificar y describir aquellos riesgos que más incidencia tienen en el malestar/bienestar de los colaboradores para propiciar un planteamiento con medidas pertinentes.

VI. Marco hipotético

- ¿Existen riesgos psicosociales que afecten a los colaboradores dentro de la Empresa Eléctrica Azogues?
- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que más afectan (positiva o negativamente) a los colaboradores?

VII. Marco metodológico

Enfoque del estudio

El presente estudio cumplirá con un enfoque de investigación cuantitativo, por medio del cual se emplearán cuestionarios de opción múltiple tipo Likert (1 poco de acuerdo- 5 muy

de acuerdo, dependiendo de la pregunta), mismos que se destinarán para medir con la mayor precisión posible los factores de riesgo psicosocial que existen o no en la organización objeto de estudio. Para ello se pretende realizar un glosario de términos de los cuestionarios del instrumento F-PSICO versión 4.0, para un mejor entendimiento y correcta aplicación en el ámbito ecuatoriano.

Diseño del estudio

La presente investigación manejará un diseño no experimental, de corte transversal debido a que no se manipulará ninguna variable de estudio (sujetos, condiciones, objetos, etc), y los instrumentos (cuestionarios) serán aplicados una vez. A más de lo anterior, cabe señalar que, a lo largo de la investigación, se trabajará con el mismo conjunto de variables durante un determinado periodo de tiempo (6 meses aproximadamente).

Alcance del estudio

El presente estudio será de tipo descriptivo, por medio del cual se busca especificar las propiedades y características de la variable de investigación, es decir, como fin último se pretende identificar los factores de riesgo psicosociales que puedan estar presentes y afectar a los colaboradores de la Empresa Eléctrica Azogues en el periodo septiembre 2021- febrero 2022.

Instrumento

Los insumos que se plantean emplear para los fines descritos anteriormente, son los cuestionarios del método F-PSICO en su versión 4.0. Se ha seleccionado esta herramienta debido a que facilita la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, al mismo tiempo, permite que el investigador use el método de manera libre sin la necesidad de comprar o adquirir licencias especiales. Asimismo, el objetivo de este instrumento es aportar información que propicie al análisis psicosocial en cualquier empresa, independientemente de

su sector, tamaño o actividad laboral. Esta herramienta ha sido desarrollada a partir del método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (INSST, 2012, p. 4).

Tabla 1. *Ítems del cuestionario FPSICO 4.0*

Factores de Riesgo Psicosocial	Ítems
Tiempo de trabajo (TT)	1, 2, 5 y 6
Autonomía (AU)	3, 7, 8, 9, 10a, 10b, 10c, 10d, 10e, 10f, 10g y 10h
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía Temporal • Autonomía Decisional 	
Carga de trabajo (CT)	4, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31 y 32
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos • Esfuerzo de atención • Cantidad y dificultad de la tarea 	
Demandas Psicológicas (DP)	33a, 33b, 33c, 33d, 33e, 33f, 34a, 34b, 34c, 34d, 35 y 36
Variedad/Contenido (VC)	37, 38, 39, 40a, 40b, 40c y 40d
Participación/Supervisión (PS)	11a, 11b, 11c, 11d, 11e, 11f, 11g, 12a, 12b, 12c y 12d
Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	13a, 13b, 13c, 13d, 41, 42, 43 y 44
Desempeño del rol (DR)	14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f, 15a, 15b, 15c, 15d y 15e
Relaciones y apoyo social (RAS)	16a, 16b, 16c, 16d, 17, 18a, 18b, 18c, 18d, 19 y 20

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST

Descripción de las preguntas sociodemográficas

Las preguntas sociodemográficas que se emplearon en la muestra poblacional, buscan aportar con datos de reconocimiento: edad, género, estado civil, años laborados en la Empresa, etc. Dichos datos facilitan a las investigadoras del presente estudio, conocer detalles relevantes de la muestra y realizar una investigación confiable. Cabe mencionar que las preguntas

sociodemográficas fueron utilizadas exclusivamente para contar con una profunda comprensión respecto de las adaptaciones del lenguaje que debieran realizarse o no, en el cuestionario empleado.

Análisis de datos

Para la aplicación del instrumento mencionado en párrafos previos, primeramente, se complementará el cuestionario preestablecido, con preguntas sociodemográficas adaptadas a la realidad de la Empresa Eléctrica Azogues, posteriormente, se imprimirán los ejemplares necesarios (en este caso 121), luego se aplicarán dichos cuestionarios al total de la muestra poblacional, se tabularán los datos y, finalmente, se elaborará un informe. Respecto a los dos últimos pasos, el instrumento permite que el investigador pueda traspasar los datos de manera manual y de manera computarizada, para posterior a esto (y contando con todos los datos necesarios de cada cuestionario), proceder directamente a generar un informe que el mismo F-PSICO crea, donde se puede elegir entre dos opciones de formato (comparativo o agrupado) según sea la necesidad del estudio. Cabe señalar que este informe es la mera impresión de datos y estadísticas, es decir, la interpretación de resultados es responsabilidad del investigador encargado.

VIII. Población y Muestra

Para la presente investigación, se considerará una muestra probabilística por racimos, (en honor a que la población total se encuentra ubicada en un único espacio), cuyo cálculo se realizó mediante la aplicación Decision Analyst STATS 2.0. Para tales fines, se procedió a colocar el total de la población (148 colaboradores), posterior a esto, se decidieron los parámetros del estudio (margen de error (5%), nivel de porcentaje estimado (50%) y Nivel de confianza deseado (99%)), dando como total una muestra poblacional conformada por 121 colaboradores, que forman parte de todos los departamentos existentes en la Empresa Eléctrica Azogues. Las características sociodemográficas de la muestra a considerar serán: hombres y

mujeres pertenecientes a la organización, cuyo grupo etario este conformado por adultos con edades comprendidas entre 22 a 64 años.

La presente muestra poblacional fue seleccionada debido a los siguientes criterios de factibilidad del estudio: población cercana y dispuesta a participar en la investigación, la muestra corresponde a un porcentaje considerable del total de la población, los colaboradores que conforman la muestra poblacional son accesibles al estudio y corresponden a cada departamento de la Empresa Eléctrica Azogues.

Consideraciones éticas de la investigación

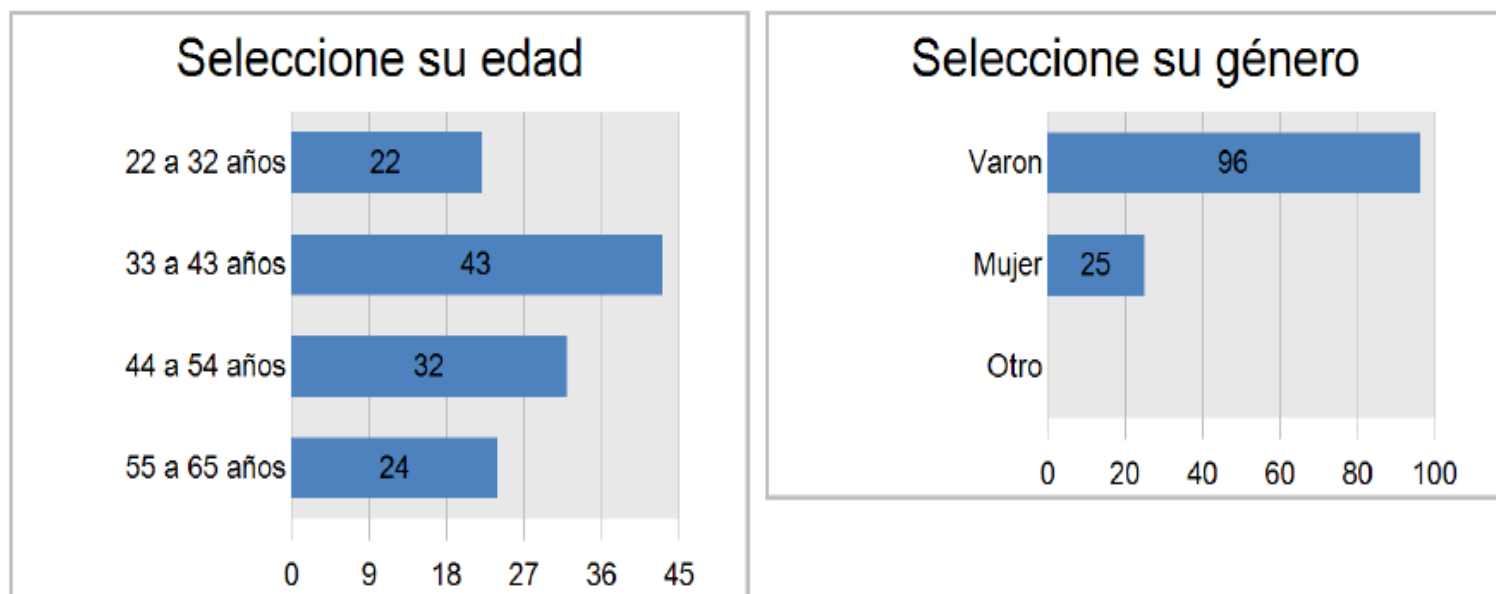
El presente estudio pretende utilizar los resultados obtenidos a raíz del desarrollo de la investigación como una fuente para dar paso, en un primer momento, a una identificación de riesgos psicosociales y a nuevas investigaciones relacionadas al tema, que profundicen, por ejemplo, el estudio de riesgos psicosociales en relación a la productividad organizacional; y a su vez, que aporten a la Empresa con datos e información sobre su situación actual, en razón que a raíz de ello se tomen medidas pertinentes, ya sea de cambio o de mejora organizacional.

A pesar de que, el desarrollo de este estudio no representará riesgo alguno, es decir, no afectará ni física ni psicológicamente a los colaboradores implicados. De la misma forma, es de suma relevancia mencionar que se desarrollará e implementará un consentimiento informado para todos los participantes, en el cual de manera explícita y breve se expondrán: los objetivos de la investigación, la importancia de su participación, los beneficios para la empresa y para la muestra poblacional.

IX. Descripción de los datos producidos

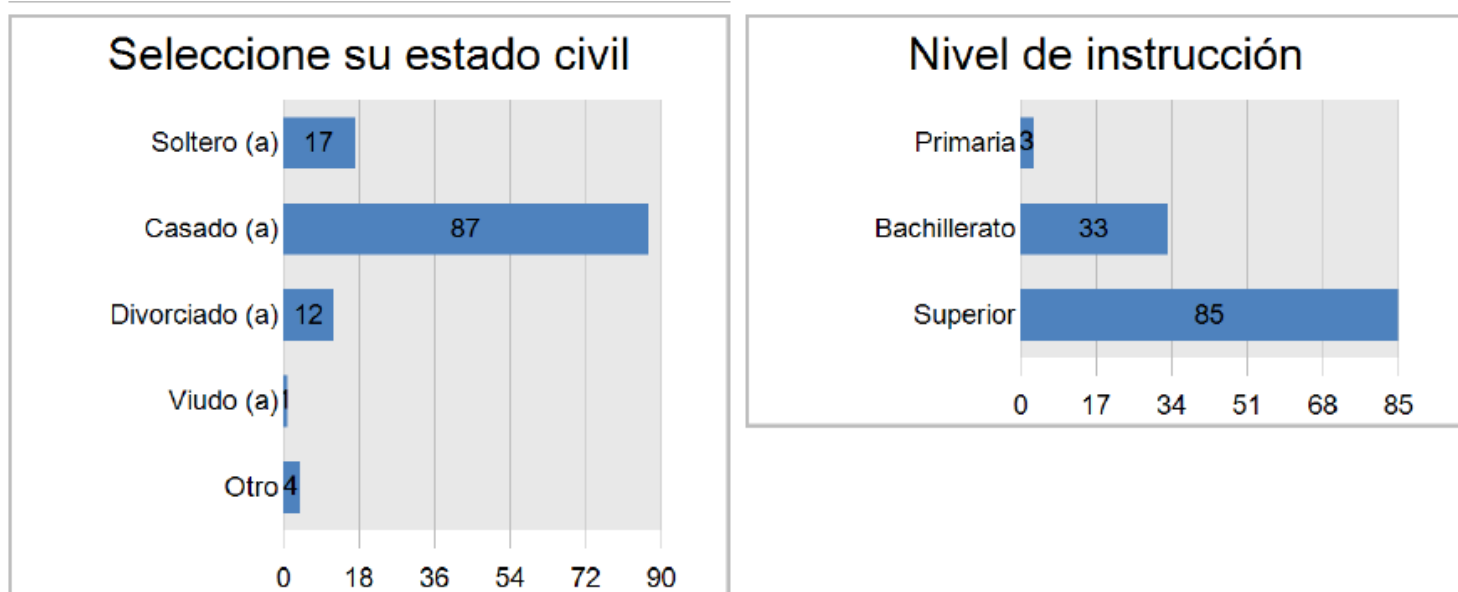
En el presente apartado se expondrán los datos de distribución de la población por las diferentes unidades de análisis o variables independientes definidas. En tal sentido, puede apreciarse que el rango de edad y el género de la mayoría de la muestra poblacional que participó en el estudio, es de 33 a 43 años perteneciente al género masculino (Ilustración 1), se encuentran casados y presentan un nivel de instrucción superior (Ilustración 2). Los años de antigüedad de los colaboradores dentro de la EEA, oscilan entre 1 a 5 años, 11 a 15 años y 21 a 30 años respectivamente (Ilustración 3). Finalmente, los departamentos donde mayor población existe son el departamento comercial y el departamento técnico (Ilustración 4).

Ilustración 1. Rango de edad y género de la muestra



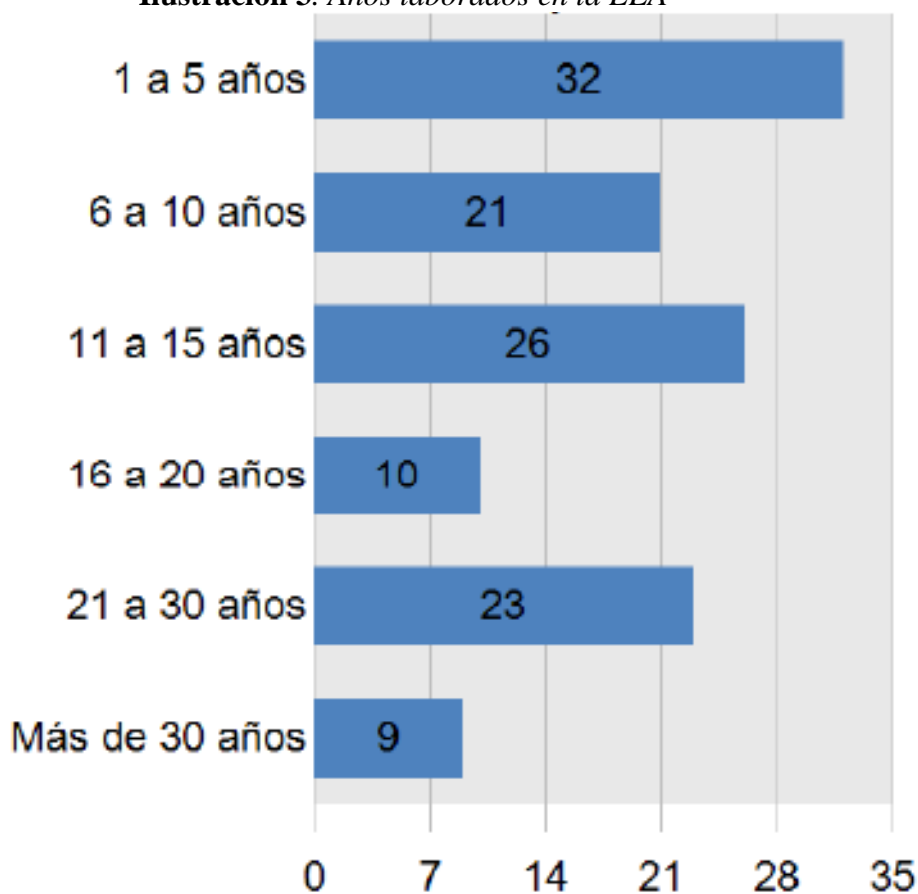
Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

Ilustración 2. Estado civil y nivel de instrucción de la muestra poblacional



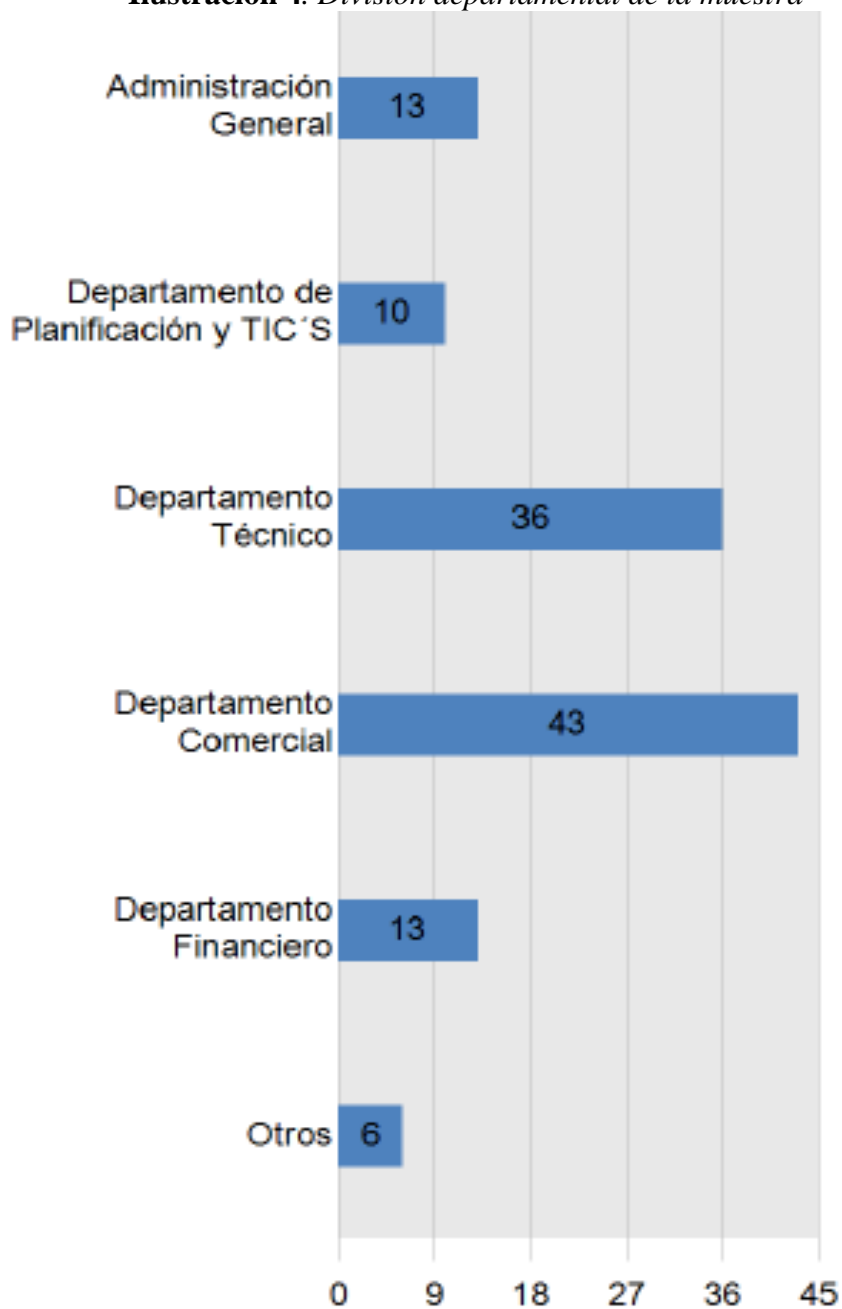
Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

Ilustración 3. Años laborados en la EEA



Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

Ilustración 4. *División departamental de la muestra*



Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

X. Presentación y análisis de los resultados descriptivos

En el presente apartado se expondrán, analizarán e interpretarán de manera clara y sintética los resultados obtenidos a partir del instrumento empleado. Con tales fines, se mostrará una ilustración resumen, acerca de la situación de exposición de los trabajadores a cada factor de los nueve Riesgos Psicosociales que analiza el método FPSICO 4.0, para posteriormente,

interpretar las principales tendencias (positivas y negativas) observadas en las respuestas obtenidas del estudio. Todo esto, tomando como base al marco teórico utilizado y empleando la colorimetría, con el fin de identificar y explicar los niveles de exposición y afectación encontrados en la muestra poblacional.

Ilustración 5. *Colorimetría para la interpretación*

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

Tomando en consideración las principales tendencias positivas (fortalezas), neutrales (neutros) y negativas (riesgos), a continuación se desarrollará el análisis correspondiente por cada Factor de Riesgo Psicosocial, en el orden establecido:

- **Incidencia Positiva (Fortalezas)**

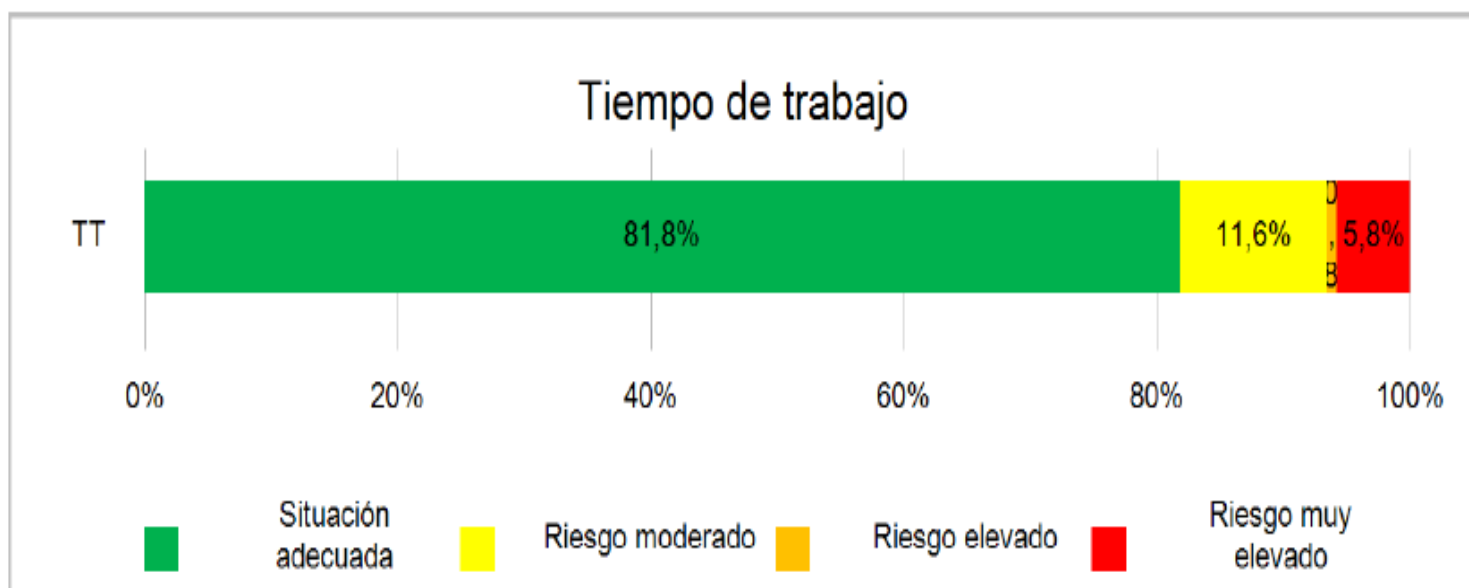
10.1. Tiempo de trabajo (TT):

Con respecto al Factor de Riesgo Psicosocial “Tiempo de trabajo” el **81,8%** de la población percibe la situación de exposición como **adecuada** y un **11,6%** lo señala como **riesgo moderado** (Ilustración 6). En tal sentido, el presente factor es considerado como fortaleza pues, la mayoría de trabajadores expresa que, **nunca o casi nunca**, laboran los fines de semana y en caso de hacerlo, cuentan con al menos 48 horas consecutivas de descanso. De acuerdo al resultado obtenido y en base a lo especificado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), se puede relacionar que, la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral, a lo largo de cada día de la semana, influye positivamente en el rendimiento

y productividad de los colaboradores. Adicionalmente, este aporta en un equilibrio significativo entre el tiempo de trabajo, los compromisos sociales y familiares del trabajador. (INSHT, 2012, p.2)

Asimismo, cabe mencionar que, si bien es cierto que al analizar este factor de riesgo psicosocial por cada opción de respuesta, la prevalencia reside en que el “Tiempo de trabajo” posee una mayor saturación en la percepción de “situación adecuada”, sin embargo, se debe considerar un análisis de la totalidad de las respuestas; siendo de este ítem el promedio de 11,93 con una desviación de 9,20 puntos, lo cual pone en evidencia que las respuestas de los participantes se encuentran mayormente dispersas, refiriendo una respuesta diferente a la mayoría de la muestra poblacional.

Ilustración 6. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
99	14	1	7

Media	Desviación típica
11,93	9,20

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

10.2. Autonomía (AU):

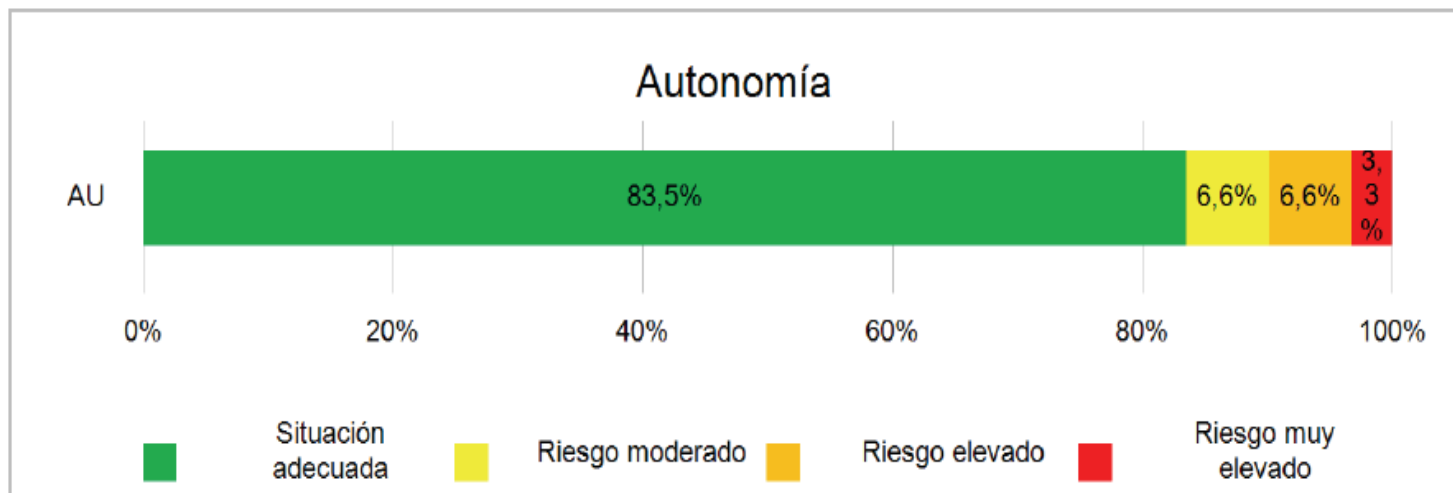
Con relación al factor de riesgo psicosocial “Autonomía” el **83,5%** de la muestra poblacional, refiere que la **situación de exposición es adecuada** y un **13,2%** la percibe como **riesgo moderado o elevado** (Ilustración 7). Por ende, dicho factor es considerado como fortaleza pues, generalmente los trabajadores reconocen que cuentan con la capacidad para: decidir sobre la cantidad y calidad del trabajo a realizar, decidir cuándo efectuar las pausas reglamentarias, marcar su propio ritmo de trabajo, tomar decisiones relativas a la distribución de tareas y del espacio laboral, tomar decisiones relacionadas a cómo tienen que ejecutar su trabajo y decidir sobre la resolución de incidencias.

En tal sentido y en base al INSTH, los resultados obtenidos significarían que, es posible la existencia de una óptima capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, tanto en aspectos relacionados a la estructuración temporal de la actividad laboral, como en cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Para mejorar la situación actual, se debe optimizar la posibilidad que tienen los trabajadores para: tomar días u horas libres para atender asuntos personales; detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesiten y decidir sobre la distribución de los turnos rotativos (INSHT, 2012, p.2). Lo anterior es transversal para la seguridad y salud de los trabajadores debido a que, si las condiciones actuales continúan, los trabajadores podrían presentar alteraciones significativas: insatisfacción, estrés laboral, baja motivación, etc. (Simeon, 2020)

Además, es imperativo explicar que, si bien el análisis de la prevalencia de este factor de riesgo psicosocial, por cada opción de respuesta, posee una mayor saturación en la percepción de “situación adecuada”, se debe realizar un análisis de la totalidad de las respuestas; siendo del factor “Autonomía” el promedio de 43,16 con una desviación de 25,90

puntos, lo cual explicita que las respuestas de los colaboradores se encuentran mayormente dispersas, significando esto que existen respuestas distintas a la de la mayoría muestral.

Ilustración 7. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
101	8	8	4

Media	Desviación típica
43,16	25,90

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

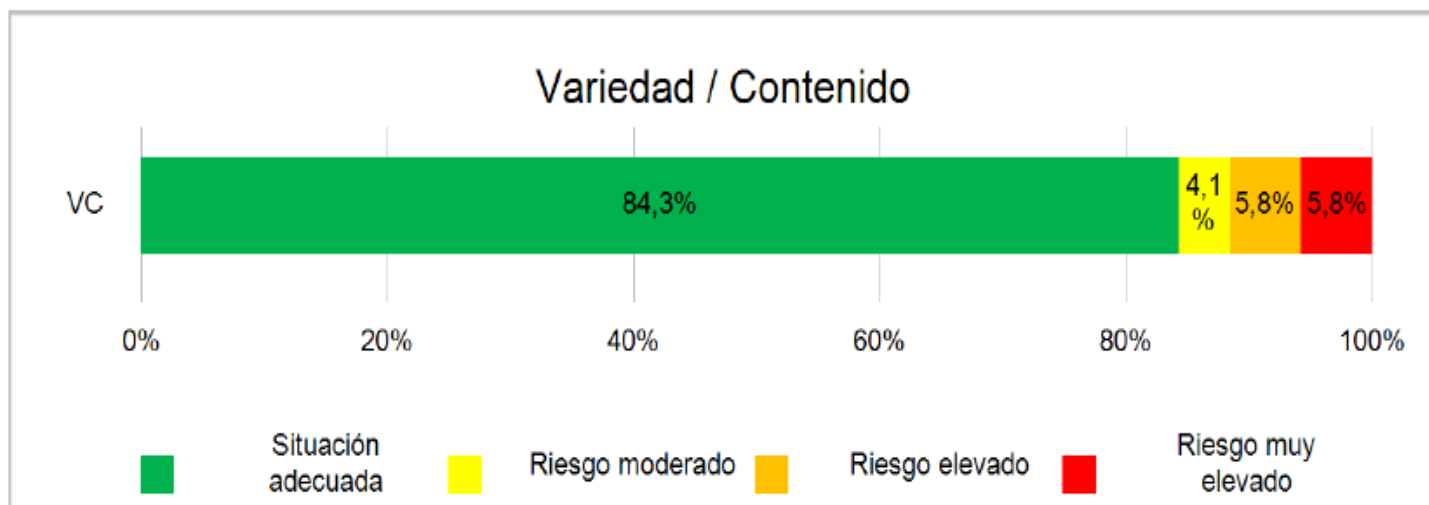
10.3. Variedad/ Contenido (VC):

Con respecto al factor de riesgo psicosocial “Variedad/Contenido” el **84,3%** de trabajadores encuestados, mencionan que la situación de exposición es **adecuada** y un **11,6%** percibe la situación de exposición como **riesgo elevado o muy elevado** (Ilustración 9). De igual manera, este factor es considerado como fortaleza pues, la **mayoría** de colaboradores consideran que su **trabajo es interesante**, que las **tareas** realizadas **tienen sentido** y que su **trabajo** es muy **importante** en el **conjunto de la empresa**. Dentro de este factor, se evalúa también el **reconocimiento** que genera este tipo de trabajo, el cual es **percibido** por los trabajadores **como positivo** ya que, expresan sentirse reconocidos y apreciados por parte de sus **superiores, compañeros de trabajo, público/clientes y familia**.

Entonces, en base al INSTH los resultados significarían que, el trabajo realizado es percibido como significativo, variado y útil tanto para el trabajador, como para la Empresa y sociedad en general. Además, los colaboradores aseguran contar con el reconocimiento y apreciación de su entorno directo, en un sentido trascendente a las contraprestaciones monetarias del cargo que desempeñan. Todo ello, podría implicar que los trabajadores de la Empresa Eléctrica Azogues, sienten satisfacción y poca probabilidad de rechazo hacia el trabajo ejecutado. (INSHT, 2012, p.3)

Además, se considera importante mencionar que, al analizar este factor de riesgo psicosocial por cada opción de respuesta, la prevalencia de la “Variedad/contenido” posee una percepción de “situación adecuada”. No obstante, al considerar un análisis de la totalidad de las respuestas, se obtiene que el promedio de este factor es de 18,95 con una desviación de 12,37 puntos, lo cual implicaría que las respuestas de los trabajadores se encuentran (en su mayoría) dispersas, refiriendo respuesta diversas a la de la mayoría de la muestra poblacional.

Ilustración 8. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
102	5	7	7

Media	Desviación típica
18,95	12,37

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

- **Incidencia Neutral**

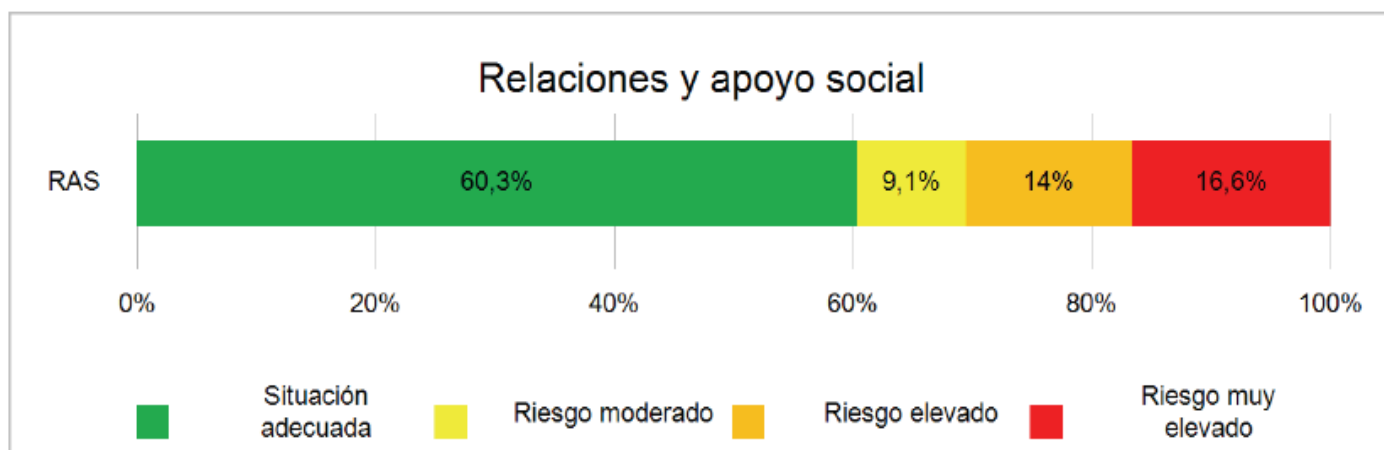
10.4. Relaciones y apoyo social (RAS):

Con respecto al factor de riesgo psicosocial “Relaciones y Apoyo social” el **60,3%** de la muestra poblacional expone que la situación de exposición es percibida como **adecuada**, y un **16,6%** percibe la situación de exposición como **riesgo muy elevado** (Ilustración 10). Estos resultados refieren que, la incidencia del presente factor, mayoritariamente, es positiva, debido a que los trabajadores refieren que la **relación establecida entre las personas** en su entorno laboral es **buena**, **pueden contar con el apoyo o ayuda** proveniente de sus **superiores, compañeros, subordinados**, etc.

En tal sentido, el apoyo social se relaciona a la cantidad y calidad de apoyo que recibe el trabajador de sus superiores, compañeros, subordinados, etc. En base a lo expuesto por los colaboradores, este apoyo les permite realizar adecuadamente su trabajo disminuyendo así el nivel de exposición a riesgos psicosociales y atenuando la probabilidad de exposición a los mismos. (Lam, 2020, p. 116)

De la misma manera, es relevante explicar que, aunque al analizar este factor de riesgo psicosocial por cada opción de respuesta, la prevalencia existente para las “Relaciones y apoyo social” es mayoritariamente de “situación adecuada”, debe considerarse también un análisis de la totalidad de las respuestas; siendo el promedio de 23,43 con una desviación de 15,61 puntos, se evidencia que las respuestas de los participantes son dispersas, refiriendo en terminos de la muestra poblacional tota, una respeusta diferente a la mayoría.

Ilustración 9. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
73	11	17	20

Media	Desviación típica
23,43	15,61

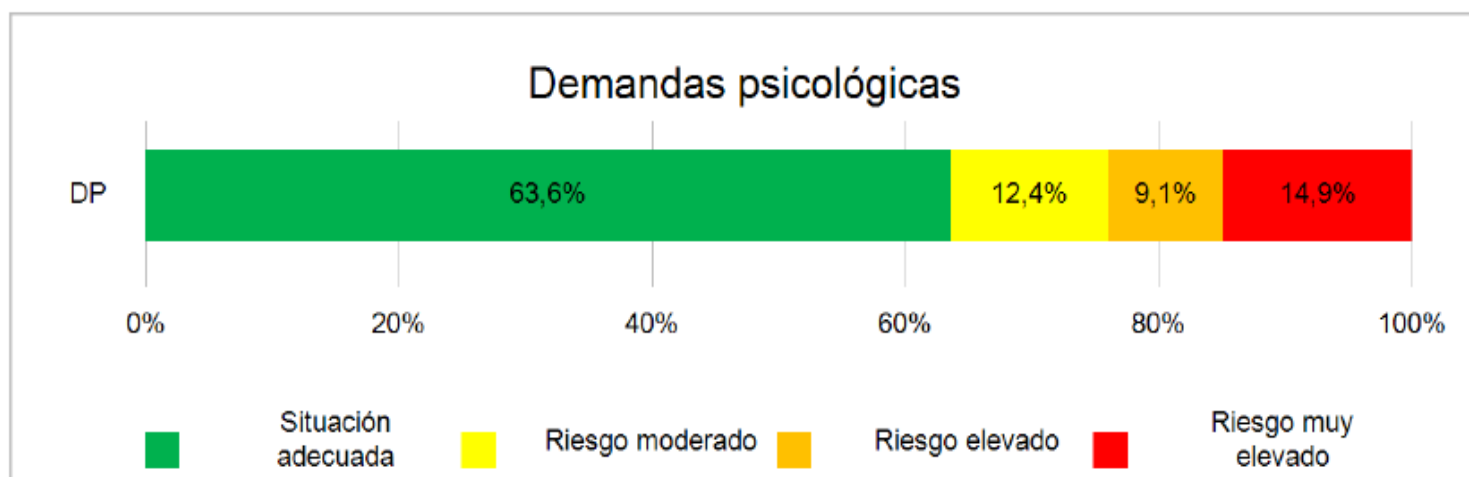
Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

10.5. Demandas psicológicas (DP):

En relación al factor de riesgo psicosocial “Demandas psicológicas” el **63,6%** de trabajadores perciben una **adecuada** situación de exposición, y un **14,9%** de trabajadores perciben la situación de exposición como **riesgo muy elevado** (Ilustración 11). Dichos porcentajes se encuentran asociados con el grado de exigencia y de esfuerzo tanto intelectual y emocional, que los trabajadores refieren realizar para cumplir con las tareas que les son asignadas puesto que, **siempre o casi siempre**, los colaboradores expresan estar en constante manejo de información que requiere tener **buena memoria** o **ser creativo**, de manera que puedan adaptarse a situaciones que les permitan aprender cosas o métodos nuevos (INSHT, 2012, p. 2). En tal sentido, al optimizar la situación, es probable que puedan prevenirse afecciones o enfermedades derivadas de un alto nivel de exigencia o demandas psicológicas cognitivo-afectivo en los trabajadores: estrés elevado, ansiedad, agotamiento, depresión, etc. (Lam, 2020, p. 40)

Asimismo, al realizar un análisis por cada opción de respuesta brindada a este factor de riesgo psicosocial, la prevalencia evidenciada en las “Demandas psicológicas” tiende a ubicarse en la percepción de “situación adecuada”. No obstante, para interpretar adecuadamente los datos, debe tenerse en cuenta un análisis de la totalidad de las respuestas; obteniendo un promedio de 54,08 con una desviación de 20,60 puntos, lo cual manifiesta que las respuestas de los trabajadores se encuentran dispersas, significando que las respuestas registradas son diferentes a la de la mayoría muestral.

Ilustración 10. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
77	15	11	18

Media	Desviación típica
54,08	20,60

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

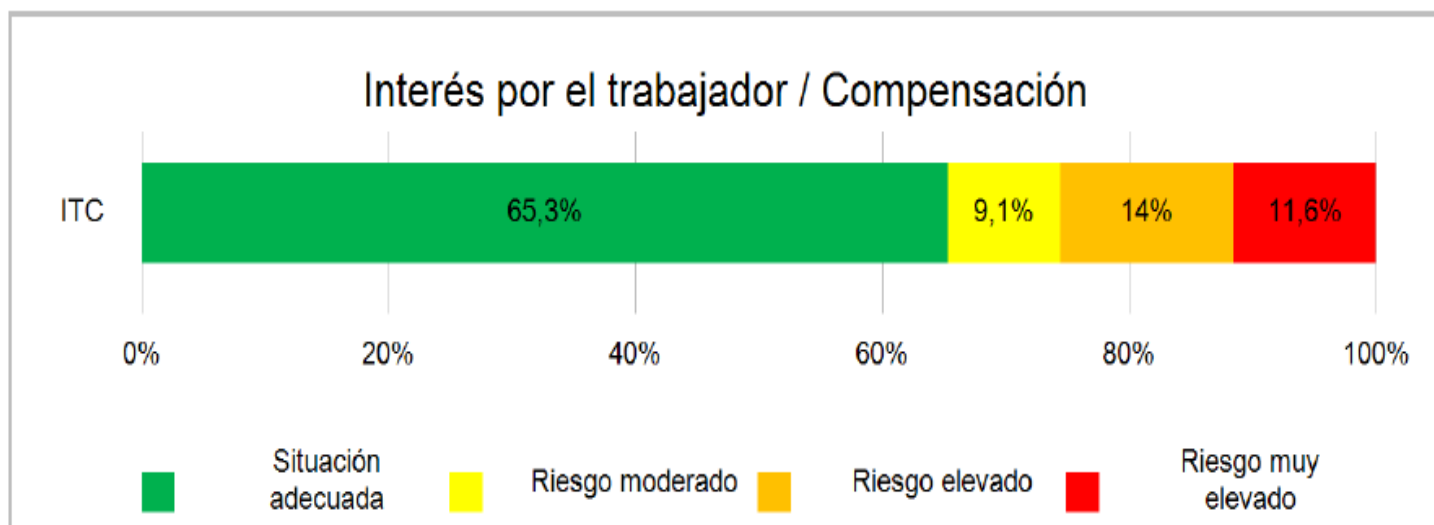
10.6. Interés por el trabajador/Compensación (ITC):

Con respecto al factor de riesgo psicosocial “Interés por el Trabajador/Compensación” el **65,3%** de respuestas registradas estima que la situación es **adecuada** y el **14,0%** tiene la percepción de **riesgo elevado** (Ilustración 12). Los trabajadores afirman estar **satisfechos con el salario** que reciben por su trabajo, a pesar de que estiman un **desequilibrio** de correspondencia entre el aporte de su trabajo **y la compensación** que por ello reciben (INSHT, 2012, p. 3). Además, los colaboradores indican que la **información que les brinda** la Empresa respecto a los beneficios u oportunidades de promoción, formación, desarrollo de carrera **suele ser insuficiente**.

Por lo anterior expuesto por los trabajadores, se considera que, al optimizar este factor, es probable que se promueva el éxito de la Empresa y el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, los colaboradores estiman que deben ser considerados y valorados dentro de la organización, permitiéndoles el crecimiento profesional, potenciando sus capacidades y brindándoles seguridad y estabilidad laboral. (Lam, 2020, p. 99)

Cabe mencionar que, al analizar cada opción de respuesta correspondiente a este factor de riesgo psicosocial “Interés por el trabajador”, la prevalencia del mismo reside en un alcance de mayor percepción de “situación adecuada”, sin embargo, al analizar las respuestas en su totalidad, el promedio para este factor es de 39,93 el promedio con una desviación de 18,42, esto demuestra que las respuestas de los participantes se encuentran mayormente dispersas, siendo diferentes a la muestra poblacional.

Ilustración 11. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
79	11	17	14

Media	Desviación típica
39,93	18,42

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

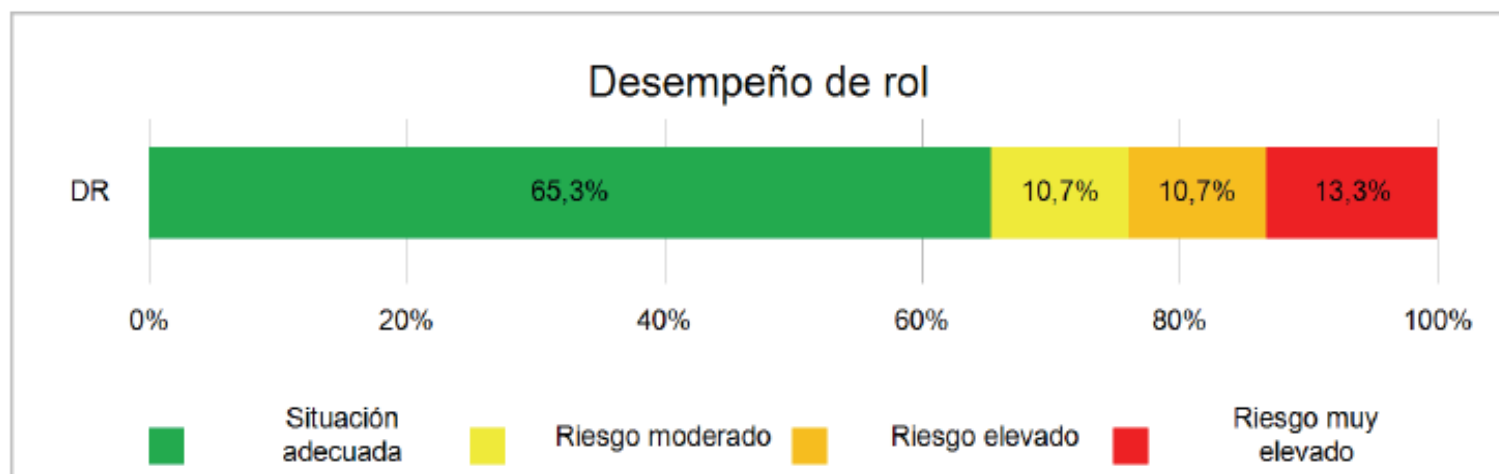
10.7. Desempeño de rol (DR):

Con respecto al Factor Psicosocial “Desempeño del rol” el **65,3%** de trabajadores indican que la situación es percibida como **adecuada** y el **13,3%** tiene la percepción de **riesgo muy elevado** (Ilustración 13). Estos valores pueden derivarse de los cometidos de cada puesto de trabajo, en donde, los trabajadores aseguran que habitualmente se les asignan **tareas explícitas acordes a su puesto de trabajo** y tienen **conocimiento pleno sobre el rol** que deben desempeñar y las **responsabilidades** que conllevan las actividades que realizan en función de ello.

Por ende, los resultados expuestos por los trabajadores, se relacionan a la gestión de la organización en la empresa, así como a la disposición de tareas y responsabilidades dentro de la misma. De manera que, los trabajadores posiblemente pueden desempeñar sin problema todas las funciones que requiere su cargo, pudiendo generar en el colaborador un empoderamiento en su función laboral, facilitándole un ambiente agradable y de confianza. (Pozo, 2018, p. 37)

Así también, cabe destacar que, la prevalencia de percepción para este factor de riesgo psicosocial, por cada opción de respuesta, es de “situación adecuada”. No obstante, se debe considerar un análisis de la totalidad de las respuestas; siendo 31,03 el promedio del factor “Desempeño de rol”, con una desviación de 20,02 puntos, lo cual indica que las respuestas de los colaboradores se encuentran dispersas mayoritariamente, constituyendo una respuesta diferente a la mayoría de la muestra poblacional.

Ilustración 12. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
79	13	13	16

Media	Desviación típica
31,03	20,02

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

- **Incidencia Negativa (Riesgo)**

10.8. Participación/Supervisión (PS):

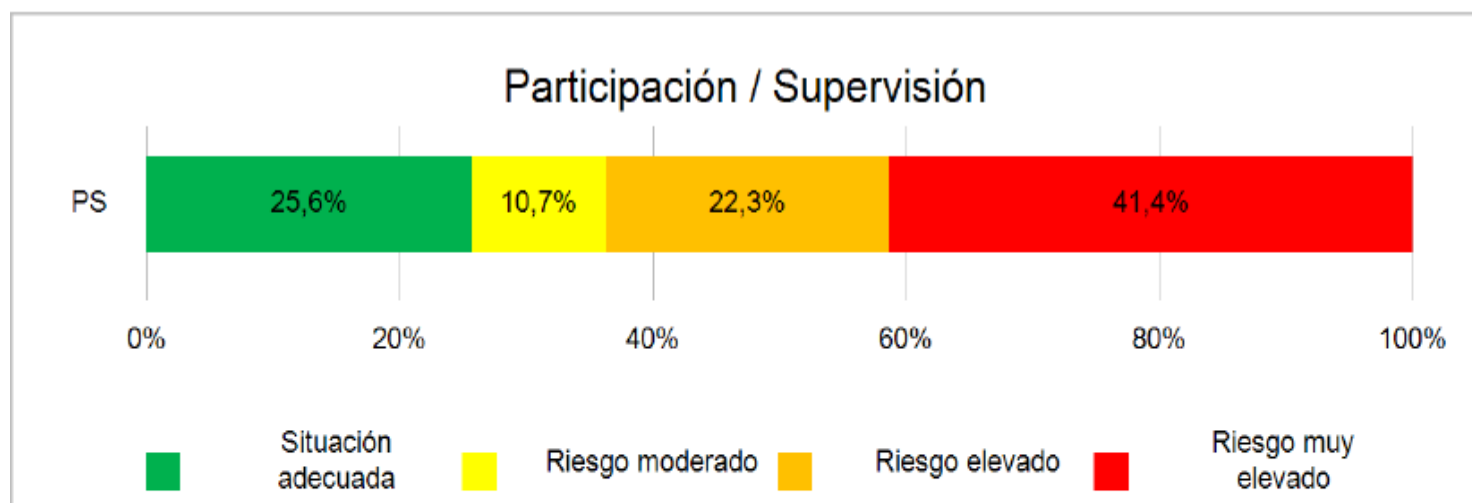
Con respecto al Factor de Riesgo Psicosocial “Participación/Supervisión”, el **41,4%** de la muestra poblacional percibe la situación de exposición como **riesgo muy elevado** y un **25,6%**, percibe la situación de exposición como **adecuada**. Por ende, el presente factor es considerado como debilidad pues, los trabajadores indican que **únicamente se les informa o no participan** sobre: la elaboración de la normativa de la empresa, presentación de servicios nuevos o mejores, la reestructuración de áreas de trabajo, las modificaciones entre los superiores y la dirección general y la contratación de nuevos colaboradores. Así también, en este apartado se expone la relación del superior inmediato con sus empleados, misma que los colaboradores perciben como adecuada.

En base al INSTH, los datos obtenidos significarían que, la percepción que tiene el trabajador, en cuanto al control que ejerce mediante su **participación e intervención** en diversos aspectos relacionados al trabajo, **es insuficiente**, pues las respuestas registradas evidencian **niveles de intervención, implicación y colaboración considerablemente bajos**, mismos que en un futuro **podrían implicar** la insatisfacción de los colaboradores, baja motivación, bajo compromiso, baja productividad, etc (INSHT, 2012, p.3). No obstante, dentro de este factor se cuenta con una **importante potencialidad** ya que, de acuerdo a lo expresado por los trabajadores, existe un adecuado nivel de control de los superiores inmediatos, que podría favorecer a que los colaboradores realicen sus tareas de la mejor manera posible y posiblemente, disminuyan hábitos o conductas laborales que podrían afectar el desempeño del colaborador. (Hernández, 2017)

Finalmente, al analizar este factor de riesgo psicosocial por cada opción de respuesta relacionada al mismo, la prevalencia reside en que el factor “Participación/Supervisión”

adquiere una mayor saturación en la percepción de “riesgo muy elevado”, sin embargo, debe tenerse en cuenta un análisis de la totalidad de las respuestas registradas; siendo 36,14 el promedio de este factor, con una desviación de 15,09 puntos, lo cual revela que las respuestas de los participantes se encuentran dispersas en su mayoría, representando una respuesta diferente a la de la muestra en su totalidad.

Ilustración 13. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
31	13	27	50

Media	Desviación típica
36,14	15,09

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

- **Riesgo Potencial**

10.9. Carga del trabajo (CT):

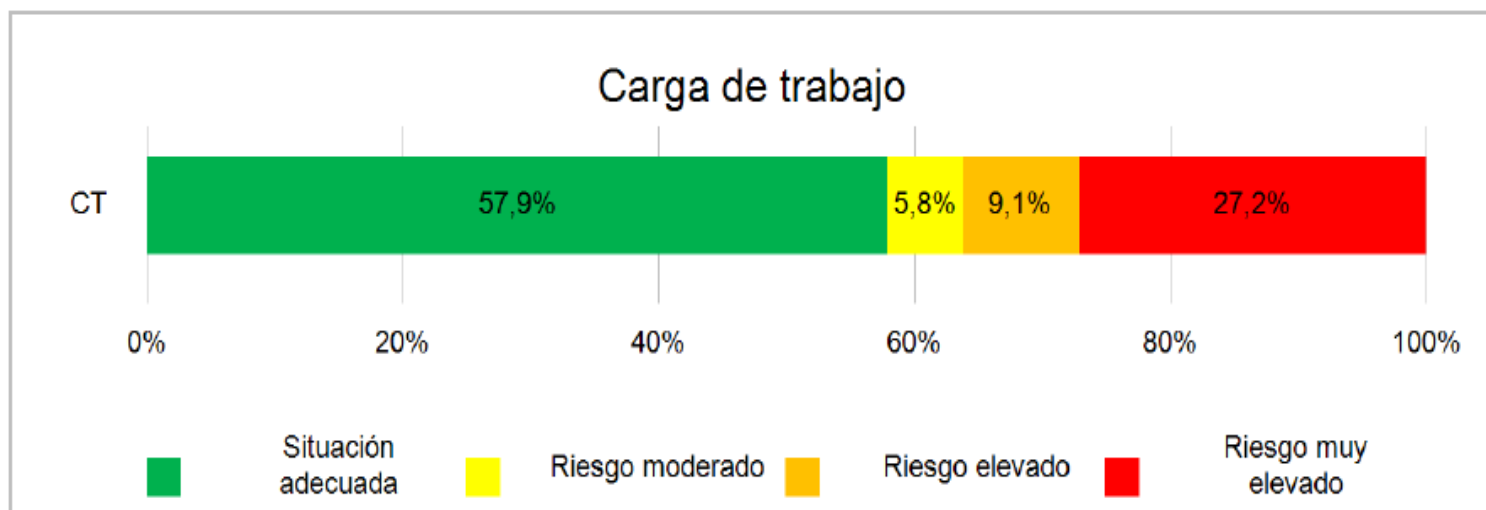
Con respecto al Factor de Riesgo Psicosocial “Carga de trabajo” el **57,9%** de los trabajadores encuestados perciben la situación de exposición como **adecuada** y un **27,2%** percibe la situación de exposición como **riesgo muy elevado** (Ilustración 15). Entonces se considera que, si la situación continua, el presente factor **podría convertirse en un riesgo** para la Empresa Eléctrica Azogues pues, los trabajadores consideran que deben mantener una **atención muy alta** para realizar su trabajo, además manifiestan que **a menudo** la ejecución de su tarea les impone **trabajar con rapidez**, acelerando su ritmo de trabajo. De igual manera, los trabajadores refieren que, en el caso de existir **interrupciones**, estas **suelen alterar gravemente la ejecución de su trabajo**. A más de esto, la **cantidad de trabajo suele ser irregular e imprevisible**, provocando **posiblemente** que los trabajadores laboren más tiempo del horario habitual.

En base al INSTH y a la Universidad San Sebastián de Chile, los resultados obtenidos significan que, el trabajador indica que ha de hacer frente a un nivel considerable de demanda de trabajo, en especial, en aspectos referidos a las presiones de tiempo, cantidad y esfuerzo atencional de la tarea (INSHT, 2012, p.2). Entonces en opinión de los colaboradores, si lo anterior continúa sucediendo, la Empresa Eléctrica Azogues puede correr con el riesgo de que sus trabajadores desarrollen alguna afección por sobrecarga laboral: agotamiento mental, estrés, incumplimiento o inadecuada realización de las tareas laborales, conflicto entre trabajadores o trabajadores conflictivos, síndrome de Burnout, consecuencias legales negativas para la Empresa, etc. (Universidad San Sebastián, 2016)

Además, es importante referir que, al analizar este factor de riesgo psicosocial “Carga de trabajo” por cada opción de respuesta, la prevalencia resaltada en dicho factor adquiere una

mayor tendencia en la “situación adecuada”. Pese a esto, se debe considerar un análisis de la totalidad de las respuestas; siendo el promedio de 45,12 con una desviación de 22,87 puntos, lo cual demuestra que, mayormente, las respuestas de los colaboradores se encuentran dispersas, representando una respuesta diferente a la mayoría de la muestra poblacional.

Ilustración 14. Resumen general en porcentajes



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
70	7	11	33

Media	Desviación típica
45,12	22,87

Fuente: Elaboración propia. **Extraído de:** INSST.

XI. Conclusiones

En el presente apartado se expondrán las siguientes conclusiones: existen tres factores psicosociales que pueden ser considerados como fortaleza (TT, AU y VC), debido a que su rango porcentual se encuentra sobre la media, es decir, presentan una incidencia positiva. De igual relevancia, los factores DP, ITC, DR y RAS forman parte de los riesgos psicosociales que se encuentran dentro del rango de exposición esperado, pues presentan una incidencia neutra, por lo que estos pueden intervenirse efectuando actividades que favorezcan la optimización de las situaciones exposición de los colaboradores.

No obstante, los factores psicosociales PS y CT son considerados como debilidades o riesgos potenciales, pues los resultados exponen una incidencia mayoritariamente negativa. Por ende, se considera pertinente y necesario trabajar sobre estos factores para mitigar las consecuencias o efectos que puedan producir en los trabajadores a corto o largo plazo. Con tal finalidad, se sugiere implementar una serie de actividades que se presentarán en el plan de acción.

Posterior a lo manifestado en párrafos previos, puede decirse que tanto las preguntas de investigación como los objetivos establecidos para el presente estudio, se han respondido y cumplido en su totalidad, pues el estudio ha permitido comprobar la existencia de ciertos factores de riesgo psicosocial que podrían afectar negativamente a los trabajadores de la Empresa Eléctrica Azogues. De igual manera, el presente estudio ha logrado la identificación de los riesgos psicosociales más influyentes tanto de manera positiva (TT, AU y VC), como negativa (CT y PS). Para finalmente, con la información obtenida, poder realizar el planteamiento de una propuesta de programa preventivo de factores de riesgo psicosociales en la Empresa Eléctrica Azogues.

XII. Recomendaciones

De los datos obtenidos se desprenden las siguientes recomendaciones:

- Implementar un departamento o área de Psicología Clínica y Organizacional
- Optimizar o implementar áreas o espacios físicos que brinden un ambiente adecuado para los trabajadores, donde puedan desempeñar sus labores, tomar descansos o disfrutar de momentos de recreación.
- Crear y potenciar espacios socialmente favorecedores para y entre departamentos.
- Motivar y compensar a los trabajadores por sus labores mediante incentivos no monetarios, elección libre de sus vacaciones, ofertar cursos o capacitaciones de formación profesional, etc.
- Notificar frecuentemente a todo el personal de la empresa acerca de talleres, capacitaciones, cursos, ingreso de nuevo personal, medidas de intervención y prevención de factores de riesgo psicosocial
- Generar espacios (buzones de sugerencias, reuniones, asambleas, juntas, etc.) en donde se permita que los trabajadores opinen acerca de situaciones que consideren se deban mejorar.
- Realizar un control o seguimiento anual para verificar que todos los factores de riesgo psicosocial se encuentren dentro de lo adecuado.

XIII. Propuesta para el plan de intervención

La presente propuesta de plan o programa, se hace en base al plan del Ministerio de Trabajo (MDT) para organizar de mejor manera las medidas de intervención para prevenir y/o disminuir los factores de riesgos psicosociales.

XIV. Referencias

Calizaya López, J., Zapata Delgado, F., & Evangelista Aliaga, J. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa minera de Arequipa. *Veritas*, 21(2), 25-30.

<https://doi.org/10.35286/veritas.v21i2.274>

Código del trabajo. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005

Gutiérrez, P. L. (14 de mayo de 2019). *Universidad Católica de la Santísima Concepción*.

Obtenido de Universidad Católica de la Santísima Concepción:

<https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (10 de junio de 2021). *IESS*. Obtenido de IESS:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOGY3ZjE3ZmItZDczYy00MjMxLWlwYWtNDdhNzRjMjI3MjBmIiwidCI6IjZhNmNlOGVklTBIMGYtNDY4YS05Yzg1LWU3Y2U0ZjIxZjRmMiJ9&pageName=ReportSection584b3d0d5ae8994c488c>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (10 de junio de 2021). *SGRT- Estadísticas del*

Seguro de Riesgos del Trabajo. Obtenido de SGRT- Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo

https://sart.iess.gob.ec/SRGP/lugar_accidente_at.php?YjYyZWlkPWVzdGF0

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). *El efecto sobre la salud*

de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Madrid: Instituto

Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

Cortese, E. (2021). *Psicología Médica y Salud Mental*. Nobuko

Fernández-Arata, J, Calderón-De la Cruz, G, & Navarro-Loli, S. (2016). Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 27 (3), 193-194. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338048380016>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (01 de junio de 2021). *osha.europa.eu*. Obtenido de *osha.europa.eu*: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Chavisnan, J., & Villarroel, G. (2017). *Sistematización De La Experiencia De Medición De Factores De Riesgo Psicosocial Y Propuesta De Un Plan Mejora, Al Personal Administrativo Y Operativo De Una Empresa Generadora De Energía Eléctrica Ubicada En La Ciudad De Quito Provincia De Pichincha*. Quito : UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (1986, 17 de noviembre). *Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores*. Quito: Ministerio Del Trabajo (Mdt). Obtenido De <https://www.trabajo.gob.ec/Wp-Content/Uploads/2012/10/Decreto-Ejecutivo-2393.-Reglamento-De-Seguridad-Y-Salud-De-Los-Trabajadores.pdf?x42051>

Empresa Eléctrica Azogues. (10 de octubre de 2018). *eea.gob.ec*. Obtenido de *eea.gob.ec*: <https://www.eea.gob.ec/#>

Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford (ESAN). (22 de agosto de 2019). *esan.edu.pe*. Obtenido de *esan.edu.pe*: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-organizacional-por-que-es-importante-y-como-garantizarla>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2016). *Normativa aplicable a la seguridad y salud en el trabajo* . Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2016, 04 de marzo). *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo*. IEES.

Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo (INSHT). (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Notas Técnicas de Prevención.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2017). *Fundamentos para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2021). *Informe agrupado* . Madrid : Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (10 de mayo de 2021). *insst.es*.
Obtenido de insst.es: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (01 de Octubre de 2021).
insst.es. Obtenido de insst.es: <https://www.insst.es/-/cuales-son-los-factores-de-riesgo-psicosocial->

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2021). *insst.es*. Obtenido de
insst.es: <https://www.insst.es/-/que-es-el-plan-de-prevencion-de-riesgos-laborales->

James, J. (2018). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: una revisión desde los planes de emergencia . *IPSA SCIENTIA*, 23-29.

Lam, C. (2020). *Evaluación De Los Factores De Riesgo Psicosocial A Los Que Podrían Estar Expuestos Los Funcionarios Del Ministerio Del Ambiente, Aplicando La Metodología De Evaluación Fpsico Versión 4.0 Y Plan De Intervención*. Quito: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

Ministerio de Trabajo (MDT). (02 de mayo de 2020). *telecomunicaciones.gob.ec*. Obtenido de [telecomunicaciones.gob.ec: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-teletrabajo-en-ecuador-aumenta-gracias-al-trabajo-de-los-sectores-publico-y-privado/](https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-teletrabajo-en-ecuador-aumenta-gracias-al-trabajo-de-los-sectores-publico-y-privado/)

Ministerio de relaciones laborales . (27 de Septiembre de 2013). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de [trabajo.gob.ec: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf)

Moreno, J. B. (2019). Los riesgos ocupacionales, base de los riesgos psicosociales. *Revista Internacional de PIENSO en Latinoamérica* , 3-5.

Nastri, S. (10 de enero de 2020). *Hospital Alemán*. Obtenido de Hospital Alemán : <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018). *El sistema de control de la OIT: una guía para los mandantes*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO: Aprovechar 100 años de experiencia*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *ilo.org*. Obtenido de [ilo.org: https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (28 de abril de 2020). *ilo.org*. Obtenido de

ilo.org: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (22 de julio de 1948). *who.int*. Obtenido de who.int:

<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (3 de octubre de 2020). *who.int*. Obtenido de

who.int: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/mental-health>

Pozo, C. (15 de mayo de 2018). *repositorio.uasb.edu.ec*. Quito: Universidad Andina Simón

Bolívar. Obtenido de repositorio.uasb.edu.ec

SIMEON: Seguridad y Salud laboral Integrada con Tecnología . (14 de septiembre de 2020).

simeon.com.co. Obtenido de [simeon.com.co](https://simeon.com.co/item/40-otorgar-autonomia-a-los-trabajadores-impacta-en-la-productividad.html): <https://simeon.com.co/item/40-otorgar-autonomia-a-los-trabajadores-impacta-en-la-productividad.html>

Suárez, R., Campos, L., Socorro, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas* , 104-119

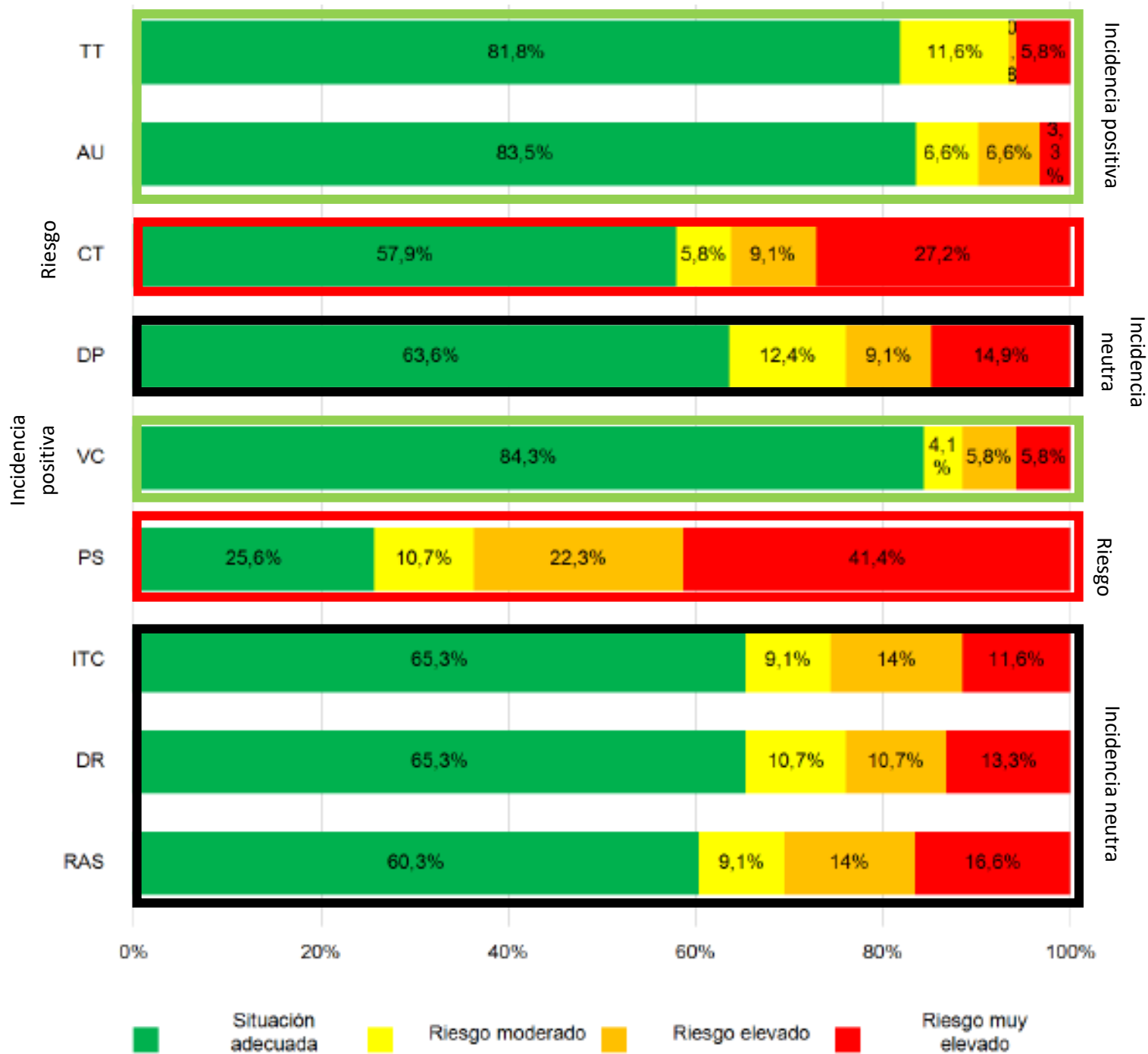
Universidad San Sebastián . (23 de mayo de 2016). *uss.cl/newsletter-uss*. Obtenido de

[uss.cl/newsletter-uss](https://www.uss.cl/newsletter-uss): <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/16>

XV. Anexos

Ilustraciones de los resultados estadísticos obtenidos

Ilustración 15. Resumen general de exposición



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de: INSST.

Modelo de entrevista inicial al Jefe de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Azogues

Entrevista al Jefe de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Azogues

a. Saludo y bienvenida

Buenos días, estimado Ing. Javier Cárdenas, le saluda Carolina Domínguez y Kassandra Jiménez, que, en calidad de estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera de Psicología, pertenecientes al 9no ciclo, pretendemos realizar nuestro proyecto de titulación en base a un estudio en relación con las variables “riesgos psicosociales”, y nos sería de mucha utilidad, conocer su opinión como Jefe de Talento Humano, en base a las preguntas que le formularemos a continuación.

b. Objetivo:

- Familiarizar a las investigadoras con el contexto de la Empresa Eléctrica Azogues.
- Conocer los antecedentes investigativos o de recursos de los que se puede partir.

c. Preguntas:

Información general

1. ¿Cuántas personas laboran en la Empresa Eléctrica Azogues?
2. ¿Cuántos años tiene el colaborador más joven y más antiguo?
3. ¿En cuántos departamentos está dividida la organización?
4. ¿Cuántos colaboradores hay como mínimo o máximo en cada departamento?
5. ¿Cuál es el medio de comunicación interna que se emplea en la Empresa Eléctrica Azogues? ¿Correo institucional, Quipux, Gmail, WhatsApp, etc.?

Antecedentes específico

6. Anteriormente, ¿Se ha realizado un proceso de investigación con variables similares (riesgos psicosociales) en la Empresa Eléctrica?
7. En caso de haberse realizado un diagnóstico o levantamiento de información previo ¿con qué herramientas o instrumentos se realizó el mismo?
8. ¿La empresa eléctrica cuenta con instrumentos para evaluar riesgos psicosociales?
9. ¿La Empresa Eléctrica cuenta con un sistema o programa de prevención de riesgos?
10. Si la respuesta anterior es positiva, mencione ¿qué elementos conforman el sistema o programa de prevención?
11. ¿Cuáles han sido los proyectos de mejora en base a los resultados obtenidos?

Expectativas de parte de la Gerencia de TH

12. Desde la Empresa Eléctrica Azogues, ¿por qué considera que sería importante realizar una investigación o diagnóstico de los riesgos psicosociales?
13. ¿Cuáles son las expectativas del proceso de investigación que estamos por iniciar?
14. ¿Qué desean que aportemos con la investigación? - **socializar el tiempo máximo establecido que tenemos por parte de la universidad para desarrollar y presentar la información**

Disposición de participación

15. La Empresa Eléctrica Azogues, ¿preferiría que trabajáramos con todos los departamentos y colaboradores que la conforman? o ¿se podría trabajar con una muestra poblacional significativa de cada departamento?
16. ¿Cómo se seleccionaría a la población? ¿Mediante cuál método?
17. ¿Considera usted que todos los colaboradores contarían con tiempo para ser partícipes de la presente investigación?

18. En honor a que la investigación necesita de la participación de los colaboradores ¿Cuál podría ser el medio de comunicación de las investigadoras con la población?
19. El paso previo para aplicar el cuestionario FPSICO 4.0 sería socializar la investigación a los colaboradores. Estas reuniones serían con 4 grupos de 15 personas ¿Cuáles podrían ser las fechas adecuadas para entablar estas reuniones de socialización? Y ¿Podríamos realizar estas reuniones dos grupos por día, por ejemplo, uno en la mañana y otro en la tarde?

d. Agradecimiento y despedida

Muchas gracias, estimado Ing. Javier Cárdenas, por su tiempo y disposición para con nosotras y con la investigación que estamos por desarrollar, también se hace extensivo el agradecimiento a la gerencia general de la Empresa Eléctrica Azogues por el apoyo y la apertura.

Formato de consentimiento informado para los colaboradores



Universidad Politécnica Salesiana

Consentimiento informado para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Azogues

Estudio de riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Azogues en el periodo
Noviembre 2021- Febrero 2022

Cuenca, 11 de octubre del 2021

Yo, Kassandra de la Nube Jiménez Serrano, con cédula de identidad, 0302890041, en conjunto con mi compañera Ruth Carolina Dominguez Ortega, con cédula de identidad, 0106028061, estudiantes del 9º ciclo de la carrera de Psicología, de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca, pretendemos realizar un “Estudio de riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Azogues” en el periodo octubre 2021-febrero 2022, con el total de colaboradores de la EEA (148 a corte de 31 de septiembre 2021), entre hombres y mujeres pertenecientes a la organización, cuyo grupo etario sean adultos con edades entre 22 a 64 años.

- **Objetivos de la investigación**

Objetivo general

- Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la Empresa Eléctrica Azogues

Objetivos específicos

- Identificar los riesgos psicosociales que inciden mayoritariamente en los colaboradores de la empresa eléctrica Azogues
- Identificar posibles consecuencias organizacionales asociadas a los riesgos psicosociales
- Plantear una propuesta de programa preventivo de riesgo psicosocial en la Empresa Eléctrica Azogues

- **Las herramientas que se van a emplear son:**

- Entrevistas con los colaboradores
- Cuestionario FPSICO 4.0

Una vez explicado lo anterior, se debe mencionar que usted tendrá un papel protagónico en este proyecto, es decir, se valorarán y se tendrán en cuenta las ideas u opiniones que brinde al proyecto. Además, se debe mencionar que la información suministrada por su persona será tratada de manera confidencial y cuidadosa, respetando sobre todo su integridad física y psicológica, cabe mencionar que los resultados no serán difundidos y son únicamente con fines académicos.

Yo _____, con documento de identidad _____, certifico que he sido informado (a) con absoluta claridad y veracidad respecto al Trabajo de Titulación: “Estudio de riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Azogues”, del cual las estudiantes Kassandra de la Nube Jiménez Serrano y Ruth Carolina Domínguez Ortega, me han invitado a participar, acepto de manera libre y voluntaria ser parte de este proyecto. Soy conocedor (a) del papel que desempeñaré dentro del proyecto y que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Nombres y apellidos del (a) participante:

Cedula de identidad:

Nombre y apellidos de las investigadoras:

Ruth Carolina Domínguez Ortega

Cedula de identidad:

0106028061

Kassandra de la Nube Jiménez Serrano

Cedula de identidad:

0302890041

Cuestionario del método FPSICO 4.0



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS



1. Seleccione su edad

- 22 a 32 años
- 33 a 43 años
- 44 a 54 años
- 55 a 65 años

1
2
3
4

2. Seleccione su género

- Varon
- Mujer
- Otro

1
2
3

3. Seleccione su estado civil

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Divorciado (a)
- Viudo (a)
- Otro

1
2
3
4
5

4. Seleccione su nivel de instrucción

- Primaria
- Bachillerato
- Superior

1
2
3

5. Seleccione el tiempo que lleva laborando en la Empresa Eléctrica Azogues

- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- 21 a 30 años
- Más de 30 años

1
2
3
4
5
6

6. Indique en que área o departamento labora

- Administración General
- Departamento de Planificación y TIC'S
- Departamento Técnico
- Departamento Comercial
- Departamento Financiero
- Otros

1
2
3
4
5
6

7. Indique si posee algún tipo de discapacidad

- Si
- No
- En caso de que su respuesta sea afirmativa, describa en este apartado qué tipo de discapacidad posee:

1
2
3

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4



8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos

1
2
3
4
5

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

1
2
3
4

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

1
2
3
4

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

1
2
3
4

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

1
2
3
4

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

1
2
3
4



13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

1
2
3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

1
2
3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

1
2
3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

1
2
3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

1
2
3
4



14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4



15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- Buenas 1
- Regulares 2
- Malas 3
- No tengo compañeros 4

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
- No lo sé 4

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca 4



21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4



33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- No es muy importante 1
- Es importante 2
- Es muy importante 3
- No lo sé 4

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no trato 5

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- Adecuadamente 1
- Regular 2
- Insuficientemente 3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional 4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

1
2
3
4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

1
2
3
4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

1
2
3
4