



# **Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo aplicado a una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS21 en el año 2016**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar al  
título de:

**Magister en Dirección de Talento Humano**

Por los estudiantes:

**Jorge Eduardo SALCÁN SÁNCHEZ**

**Nena Ivette SANTAMARÍA LITUMA**

Bajo la dirección de:

**Edison Jair DUQUE OLIVA PhD**

**Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Guayaquil - Ecuador  
Febrero 2017**

## ***Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo aplicado a una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS21 en el año 2016***

Evaluation of psychosocial risks at work applied to a telecommunications company in the city of Guayaquil by SUSESO / ISTAS21 questionnaire in 2016

**Jorge Eduardo SALCÁN SÁNCHEZ<sup>1</sup>**  
**Nena Ivette SANTAMARÍA LITUMA<sup>2</sup>**  
**Edison Jair DUQUE OLIVA<sup>3</sup>**

### Resumen

Las exigencias en el trabajo y menor capacidad de control sobre sus tareas han dado paso a la investigación de instrumentos que permitan medir los riesgos producto de estos factores, herramientas que se denominan modelos de medición, y detectan los daños somáticos o psíquicos. Mejorando bienestar físico y mental de los trabajadores. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil con la finalidad de conocer el nivel de riesgo psicosocial existente. Se realizará una revisión de la temática, la aplicación del tema en empresas del sector privado, la presentación del instrumento de evaluación, los resultados de la medición realizada al caso de estudio, con lo cual se ha llegado a concluir que la empresa de telecomunicaciones de la muestra recolectada a sus 100 trabajadores se encuentra en riesgo alto nivel 1 según el modelo de medición SUSESO/ISTAS21 versión breve por cuanto es de suma importancia la aplicación de medidas correctivas y la post evaluación mediante el instrumento completo de evaluación. El área de talento humano y los grandes directivos de la compañía de telecomunicaciones deben tener en consideración elementos como el desarrollo de habilidades y el trabajo activo, así como el apoyo social en la organización, los cuales contienen elementos que pueden generar estrés y afectar a la salud mental y física de los trabajadores.

### Palabras clave:

Instrumentos de medición, riesgo psicosocial, exigencias en el trabajo

### Abstract

The demands at work and less able to control their duties have given way to research instruments to measure the product risks of these factors, tools that are called measurement models, which help detect somatic or psychological harm improving physical and mental wellbeing of workers. This paper aims to assess psychosocial risks at a telecommunications company in the city of Guayaquil in order to meet the existing level of psychosocial risk. a review of the basics, the implementation of the subject in private sector companies, the presentation of the assessment instrument, the measurement results made the case study will be carried out reaching the conclusion that in the telecommunications company sample collected 100 workers is at a high level of risk level 2 as the measurement model SUSESO / ISTAS21. The human talent area and the directors of the telecommunications company should give importance to factors such as the active job and skill development as well as social support in the company, which contain elements that can create stress and affect mental and physical health to workers.

### Key words

Measuring instruments, psychosocial risk demands at work

<sup>1</sup>Ingeniero en Administración Hotelera y Turística, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador. E-mail: jsalcan@uees.edu.ec.

<sup>2</sup> Psicóloga Organizacional, Universidad de Especialidades Espíritu Santo - Ecuador. E-mail: nsantamar@uees.edu.ec.

<sup>3</sup> PhD en Marketing. Profesor Universidad Nacional de Colombia. Profesor Universidad Espíritu Santo. Ecuador.

## 1.- INTRODUCCIÓN

Los riesgos en el trabajo son los causantes de las enfermedades laborales. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) los accidentes y enfermedades relacionadas cobran más de 2 millones de vidas anualmente. En países de América Latina el incremento de accidentes mortales fue del 34% en el periodo 2005 debido a la rápida industrialización en que se ven inmersos. La OIT descubrió que los accidentes y enfermedades profesionales son los elementos que provocan una pérdida del 4% del PIB mundial por concepto de pago de compensaciones y ausencias. Con estos datos, se aprecia que las empresas al momento de vincular a los colaboradores deben brindar todas las seguridades para prevenir accidentes que pudieran ser ocasionados por malas prácticas en el desarrollo de las actividades laborales. Dicho incremento en los accidentes y enfermedades profesionales en el trabajo, ha originado un interés por incorporar medidas que permitan mejorar los ambientes laborales, centrándose en la manera en como los trabajadores perciben los riesgos en las organizaciones y la influencia que estos tienen en la salud y el bienestar. (Organización Mundial de la Salud, 2005) (Matabanchoy Tulcán, 2012).

En Ecuador, según la dirección de riesgos del trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social determinó que en 2014 a escala nacional se enferman 5 de cada 1000 trabajadores, y en promedio 42 de cada 1000 trabajadores se accidentan al año. El Comercio (2015). En consecuencia, se ha visto la necesidad de aplicar modelos de medición que permita evaluar las condiciones de trabajo, siendo importante la prevención y protección de los accidentes y enfermedades laborales, es fundamental el saber gestionar y prepararse ante los riesgos.

En el país las empresas buscan mejorar su productividad e ingresos, según el Instituto ecuatoriano de estadísticas y censos (2016) en junio de 2016 la tasa de desempleo alcanzó el 5,3% a nivel nacional, originando mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas. Lo anterior expuesto ha motivado el desarrollo del presente trabajo sobre evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo aplicado a una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil. (Instituto ecuatoriano de estadísticas y censos, 2016)

Existen metodologías y técnicas a aplicar al momento de evaluar factores psicosociales, tanto cuantitativos como cualitativos, dependerá del problema y los objetivos específicos que se desean alcanzar con la investigación la aplicación de la metodología y la técnica. Dentro de las

metodologías que evalúan las condiciones de trabajo de los factores psicosociales se encuentra el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 que es una adaptación de la metodología de *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, fue traducido, validado y estandarizado en castellano y denominado Cuestionario ISTAS 21, identificando 2 versiones una de 20 preguntas y la otra de 140, ambas miden 5 dimensiones; Requerimientos psicológicos Cuantitativas; Desarrollo de habilidades y el trabajo activo; Apoyo social en la organización y Calidad del Liderazgo; Compensaciones y Doble Presencia. (Asociación Chilena de Seguridad, 2013)

Aquellos antecedentes han determinado como objetivo del presente trabajo el evaluar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil. El método a utilizarse será cuantitativo y consta de cinco partes: la primera es una revisión del origen, historia, evolución del riesgo psicosocial en el trabajo. La segunda trata sobre las estadísticas de accidentes y enfermedades ocasionadas en el trabajo a causa de sus condiciones, esto como caso de la empresa privada en Ecuador. La tercera sección, consta de la descripción de la metodología y técnica a aplicarse como lo es el cuestionario SUSESO/ISTAS21. En la cuarta sección, se expondrán el proceso que se realizó para la aplicación del instrumento de medición en el caso de estudio. Finalmente se realizará un análisis de los resultados obtenidos, conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación.

## 2.- MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco teórico conceptual

#### DEFINICIÓN

Los riesgos psicosociales se han definido por la OIT desde 1986 como las interacciones entre el contenido, la gestión del trabajo, organización y las condiciones ambientales, por un lado, además de las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia dañina en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (Matabanchoy Tulcán, 2012)

Los riesgos psicosociales comprenden tanto las situaciones como las condiciones de trabajo, relacionadas con el tipo de organización, el contenido de trabajo y la ejecución de tareas, los cuales pueden afectar de manera perjudicial a la salud física, psíquica y social y al bienestar del trabajador y sus condiciones laborales (Asociación Chilena de Seguridad, 2013).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) define a los factores de riesgo psicosocial como las condiciones actuales en la situación laboral, las cuales están relacionadas con el entorno social y la organización del trabajo y el, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea. Y pueden afectar al desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica, o social).

Se manifiesta como el bienestar a las cuestiones globales sobre la satisfacción con la vida y las cuestiones específicas de dominio sobre el trabajo, los ingresos, las relaciones sociales. La exposición a estos factores está íntimamente ligada con la experiencia del estrés que podría ser definido como "un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral". Es un enlace entre los riesgos potenciales y las afectaciones para la salud" (Ryff & Lee, 1995).

(Ruotsalainen, Marine, Verbeek, & Serra, 2006) describen al estrés como "el conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas, y del comportamiento a ciertos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Además, mencionan al entrenamiento psicológico en actitudes, habilidades de comunicación pueden aliviar el estrés ocupacional y la tensión.

El estrés no necesariamente significa algo negativo, puesto que mediante estudios realizados por el instituto danés de estrés se ha podido demostrar que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse sin embargo el estrés se ha investigado como fuente de efectos negativos para el bienestar psicológico y de la salud según (Kessel Schneider, O'Donnell, Stueve, & Coulter, 2012) describe al "distress" como la forma negativa de estrés y que tiene su influencia en los llamados factores de riesgo psicosocial (Kivimaki, y otros, 2015).

## LA IMPORTANCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Mediante la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2000) se ha podido observar en la última década el panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional y a la emergencia de los estudios y análisis de lo que se ha venido a llamar "nuevos riesgos" y dentro de los cuales, los que se consideran de carácter psicosocial.

Mediante una encuesta realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010) en todos los países de la Unión Europea, se estudió las necesidades de investigación y análisis técnico, este estudio dio

como resultado que los riesgos o factores de riesgo psicosocial eran considerados como los elementos más importantes que deberían ser investigados.

El riesgo psicosocial en el trabajo se puede determinar en largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente, existen varios riesgos de diferente naturaleza y complejidad. No sólo están conformados por variables del entorno laboral, también lo son las variables personales del trabajador como las actitudes, las capacidades, las percepciones, la motivación, las experiencias, la formación y los recursos personales y profesionales. El Observatorio Europeo de Riesgos describe las tendencias y los factores subyacentes, y anticipa los cambios en el trabajo y su posible repercusión en la salud y la seguridad. Además, manifiesta que la sociedad evoluciona al ritmo de las nuevas tecnologías y de las cambiantes condiciones económicas y sociales, afectando nuestros lugares de trabajo, nuestras prácticas laborales y nuestros procesos de producción con constantes cambios, provocando riesgos, problemas nuevos y emergentes lo cual plantea la aplicación de políticas que garanticen niveles de seguridad y salud en el trabajo estable. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2000).

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Se puede describir a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como la interacción del trabajador con el medio laboral, la organización y gestión del trabajo lo cual conlleva efectos negativos potenciales para la salud de los trabajadores. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Tabla 1: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Factores de riesgo psicosocial	Entorno de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Diseño del puesto de trabajo</li> </ul>
	Organización y gestión del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pausas y descansos</li> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Trabajos a turnos y nocturno</li> <li>• Funciones y tareas</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Monotonía</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Carga mental</li> <li>• Formación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Desempeño del rol</li> <li>• Comunicación en el trabajo</li> <li>• Estilo de mando</li> <li>• Participación en la toma de decisiones</li> <li>• Relaciones interpersonales en el trabajo</li> <li>• Trabajo</li> <li>• Condiciones de empleo</li> <li>• Desarrollo de la carrera profesional</li> </ul>

**Nota** Fuente: Mansilla Izquierdo, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (2016).

## **FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO DE TRABAJO**

### **Condiciones Ambientales**

Los autores Bamba, Egan, Thomas, Petticrew, & Whitehead (2008) manifiestan como factores del medio laboral las condiciones ambientales que integran los agentes físicos (ambiente lumínico, nivel de iluminación, equilibrio de las luminancias, ambiente termohigrométrico –temperatura, humedad-, vibraciones, radiaciones, ruido, etc.), los agentes químicos (polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, humo, etc.) y los agentes biológicos (virus, bacterias, hongos y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar disconfort, insatisfacción y afectar a la salud del trabajador.

Peiró (1993) describe en su artículo sobre desencadenantes de estrés laboral, como estresores de ambiente físico a la iluminación, ruido y vibración. Por lo tanto, el ambiente de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza cada trabajador, existirán diferentes tipos adecuados de ambiente de trabajo dependiendo de la actividad de cada uno de ellos, esto puede contribuir a obtener un mejor desempeño evitando que las tareas del día a día sean menos difíciles, un alto rendimiento y menor frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

Lutman (2000) en su estudio de riesgo de pérdida de audición inducida por el ruido estimaciones de riesgo concluye que existen factores de riesgo y otros factores de confusión potencialmente variables que han sido reportados por elementos psicosociales, El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. Stavroula & Kortum (2008) manifiesta que en el lugar de trabajo, el ruido puede causar aislamientos a los trabajadores, aumentar el número de accidentes o fallos, dificultar la comunicación, ocultar otras señales auditivas del entorno e incidir de manera negativa en el nivel de la productividad y satisfacción. Además de provocar irritabilidad, fatiga, dificultad de concentración y disminuye la tolerancia a la frustración (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2016).

Williamson, Feyer, Mandryk, de Silva, & Healy (1992) manifiestan que la temperatura en el lugar de trabajo influye en el bienestar y el confort del trabajador. El calor produce adormecimiento, esto afecta de manera negativa el desempeño del trabajo, las temperaturas bajas reducen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva a la reducción de la calidad del trabajo y

aumenta la probabilidad de incidentes o accidentes (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2016).

### **Diseño del puesto de trabajo**

El puesto de trabajo comprende el factor de ergonomía de las medidas geométricas a las características corporales del trabajador, una correcta ubicación de los útiles de trabajo puede evitar no sólo trastornos músculo esqueléticos, sino también fatiga y estrés (Fernández Prada, González Cabrera, Iribar Ibabe, & Peinado, 2013).

Ormaza López, Pérez, & Parra (2015) dentro de su artículo sobre procedimiento para el diagnóstico del diseño físico de los puestos de trabajo muestra que es necesario realizar una valoración en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo, el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores ) (Mariño Vivar, 2011).

Prieto (2012), Camelo Pérez (2013) manifiestan que lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacia una configuración abierta en la que los trabajadores no están aislados plenamente unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación se basa en el supuesto de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, lo cual permite un mayor nivel de flexibilidad, en la configuración abierta se presenta un déficit de la adecuación a aspectos relativos al espacio.

## **FACTORES VINCULADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN EN EL TRABAJO**

### **Descansos y pausas**

Una organización adecuada, planifica y distribuye del tiempo de trabajo y los periodos de descansos y pausas pueden incidir de manera positiva o negativa en el desempeño del trabajador, repercutiendo en sí mismo directa e

indirectamente así como en la institución y en su entorno (Salinas & Vio, 2003).

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) determina que una excesiva jornada de trabajo produce fatiga física y mental, esto conlleva a falta de atención, presencia de asociaciones o recuerdos que distraen, todo ello está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el descanso y el ocio, por lo cual dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. Es fundamental que existan pausas y descansos durante la jornada de trabajo con el fin de que el trabajador se recupere de la fatiga producida por las actividades monótonas, por los esfuerzos físicos, condiciones ambientales no favorables, elevado nivel de ruido, altas temperaturas.

El trabajador se puede recuperar de la fatiga a través del descanso. Es conveniente realizar pausas cortas durante la jornada laboral y algunas pausas largas que permitan llevar a cabo la actividad laboral, un prolongado esfuerzo físico o mental provoque un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga (Peter, Alfredsson, Knutsson, Westerholm, & Siegrist, 1999).

### **Horarios de trabajo**

Actualmente muchas organizaciones han implementado jornadas laborales consideradas como horarios fijos, este horario implica que todos los trabajadores deben estar presente en su puesto de trabajo mientras dure este horario, por otro lado existe el horario denominado horario flexible, el mismo en el que la jornada laboral puede ser decidido por los trabajadores. Los márgenes de flexibilidad de horarios de trabajo pueden ser flexibles dependiendo de la estructura organizacional de la empresa (Mansilla Izquierdo, 2016).

Los horarios flexibles favorecen la conciliación entre la vida familiar y la vida laboral, ofreciendo autonomía al trabajador, esto contribuye en gran medida al nivel de satisfacción laboral (Jijena-Michela & Jijena Michelb, 2011).

Por lo general, los trabajadores que obtienen un mayor nivel de flexibilidad otorgado por sus empresas, tanto en lugar de trabajo como en horario, tienen una vida más saludable que aquellos trabajadores con horarios de trabajo fijos (Lusa García, Martínez Costa, & Olivella Nadal, 2007).

### **Trabajo nocturno o trabajo a turnos**

La calidad de vida del trabajador puede ser afectada por dos tipos de horarios, esto puede causar desajustes de tiempo, estos horarios son denominados a turnos o nocturnos (Lopes, Marques, & Rocha, 2010).

Los trabajos a turnos conllevan a que los trabajadores deben mantenerse activos en periodos de tiempo en los que normalmente deberían descansar y descansar en periodos en los que deberían mantenerse activos, esto conlleva a que estas personas reduzcan sustancialmente el tiempo de interacción con su familia y vida social. Esto suele provocar un desajuste entre el tiempo de familia o social, tiempo biológico y el tiempo de actividades laborales (García Albuérne, Pérez Nieto, & Luceño Moreno, 2015).

Por lo general los trabajos a turno son los que una misma jornada de trabajo que puede ser desempeñada por varios trabajadores de tal forma que esta jornada podría representar de 16 a 24 horas de trabajo por día (Carcelén García, 2000).

Por otro lado, el trabajo nocturno conlleva una afectación negativa en la calidad de vida del trabajador y de su familia además de su salud. En general los trabajadores no toleran el horario nocturno, ya que provoca un cambio radical en las actividades del trabajador, provocando que exista una desincronización entre el ritmo biológico natural e impide que el trabajador pueda descansar por la noche (Blasco Espinosa, et al., 2002).

Fernando Mansilla (2016) nos detalla referente al organismo del ser humano, que cuenta con ritmos biológicos, lo cual implica que las funciones fisiológicas tienen patrones cíclicos y regulares. Estos ritmos pueden clasificarse en ultradianos, circadianos y los infradianos, los ritmos ultradianos se pueden definir como ciclos superiores a 24 horas, los circadianos conocidos también como nictamerales son ciclos de 25 horas, mientras que los infradianos son ciclos inferiores a 24 horas.

De acuerdo a lo expuesto por Álvarez Núñez (2013) el ritmo más afectado es el ritmo circadiano, por lo tanto es el más estudiado con respecto a los trabajos a turnos o nocturnos, ya que estos se ven influenciados por varios factores externos como la luz y los horarios que suelen ser impuestos por la sociedad.

De acuerdo a Saavedra Torres, Zúñiga Cerón, Navia Amézquita, & Vásquez López (2013) los estados de sueño y vigilia coinciden con los ritmos biológicos, siendo en gran parte de los casos, más activos en el día que en la noche.

Existen alteraciones del ritmo sueño producido por un desfase entre el ritmo biológico de sueño y el horario de trabajo, por lo tanto, estas alteraciones de sueño presentan un patrón de desincronización del sueño entre las demandas

sociales y el sistema endógeno de sueño (Salgado Delgado, Fuentes Pardo, & Escobar Briones, 2009).

Las alteraciones son provocadas por la dificultad del trabajador en adaptarse a los factores externos y la tensión continúa en su intento constante de adaptarse al cambio de ritmo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016).

Las compañías deben analizar los trabajos a turnos o nocturnos ya que existe el riesgo de generación de alteraciones físicas, de sueño y en la vida familiar, social y profesional provocado por la continuidad del trabajo en turnos rotativos o por las noches (Arias, 2011).

Con el fin de evaluar el nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores que realizan actividades en jornadas a turnos o nocturnas, es conveniente que se realicen entrevistas semiestructuradas con el trabajador, para determinar si es necesario o no el restablecimiento de la sincronización del ritmo sueño – vigilia (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

### **Tareas y funciones**

Las funciones y tareas implican factores relacionados al significado y contenido que tiene el trabajo para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo tiene contenido cuando está dotado de funciones y tareas adecuadas de tal forma que permita al trabajador sentir que su trabajo sirve de algo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997).

Con la finalidad de que los trabajadores cumplan con su trabajo de manera correcta, es necesario que cuente con sus insumos y herramientas de trabajo, conocer lo que tiene que hacer, cómo hacerlo y que las actividades que desempeñe tienen un valor, su labor contribuye a la sociedad y que la compañía le reconozca por ello (Hartman, Bentley, Richards, & Krebs, 2005).

Se han presentado varios casos en que los trabajadores pueden lograr un nivel de comodidad realizando funciones o tareas rutinarias y sencillas, por otro lado existen otros trabajadores que prefieren realizar funciones o tareas más complejas y que sean enriquecedoras para ellos. Por ello, las características objetivas de las funciones y tareas no son suficientes para comprender el nivel de satisfacción y el nivel de estrés que genera el trabajo. Por lo tanto, las funciones y tareas se deben adaptar a la capacidad de cada trabajador y sus expectativas, con el fin de contribuir al bienestar psicológico siendo un elemento motivador, en el caso de que no se puedan adecuar, existe la posibilidad de generar una fuente de estrés, fatiga e

insatisfacción laboral (Mañas, Salvador, Boada, González, & Argulló, 2007).

El trabajador tiene el derecho, así como la necesidad de conocer por escrito las tareas y funciones de su puesto de trabajo, que éstas tengan un orden creciente del nivel de dificultad además de que se adapten a la capacidad de cada trabajador (León Serrano & Jiménez Villamar, 2015).

### **Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo considera el tiempo necesario para se pueda realizar una actividad laboral, este ritmo puede estar determinado por varios factores tales como; plazos de tiempo ajustados según la exigencia de entrega en la realización de tareas, por la recuperación en caso de demoras, la velocidad automática de las máquinas, el nivel de competitividad entre los compañeros, normas de producción, suma de trabajo, control de mandos superiores con presiones de tiempo (Valdez, Abreu, & Badii, 2008).

En caso de trabajos no repetitivos, el ritmo es el resultado del nivel de exigencia que cada trabajador tiene de lograr un determinado rendimiento en un periodo de tiempo.

Se debe considerar también que el tiempo que se requiere para culminar una tarea depende de la capacidad del trabajador y de las condiciones específicas de la tarea (Pinilla García, 2004).

Es necesario que el trabajador establezca un ritmo adecuado para realizar sus actividades permitiéndole tener el tiempo suficiente para una recuperación física y psíquica, por lo tanto es necesario realizar descansos, pues, al considerar los aspectos ergonómicos, el ritmo de trabajo deberá permitir realizar su trabajo durante toda la jornada laboral sin que el factor de la fatiga incida (Meyer Cohen & Apud Simon, 2003).

### **Monotonía**

En todo trabajo existen elementos que puedan considerarse como interesantes o enriquecedores, sin embargo, también existen otros elementos que pueden hacer el trabajo aburrido, molesto o desagradable.

En los puestos de trabajo donde las tareas son rutinarias, monótonas y repetitivas, el trabajador no cuenta con iniciativas ni libertad, además existe la posibilidad de que, en este tipo de trabajos, el trabajador desconozca la relevancia de la tarea que realiza dentro del proceso productivo, lo que conllevará al absentismo laboral (Ferro-Soto, García-Alonso, & Lareo-Lodeiro, 2014).

Moncada (2000) menciona que los trabajos monótonos y repetitivos realizados en ambientes

con bajo nivel de estimulación, genera problemas de insatisfacción laboral e incluso de salud, por lo tanto para considerar a un trabajo como adecuado debe reducirse el número de tareas monótonas y rutinarias, generando variaciones de las actividades que realizadas en el trabajo con el fin de generar múltiples tareas y atribuciones, con el fin de favorecer a mejorar la organización de la carga laboral.

### **Autonomía**

Para (González, Peiró, & Bravo, 1996) la autonomía puede definirse como el nivel en el que el trabajador pueda planificar su trabajo y la determinación de procedimientos para su desarrollo. Un trabajador tiene autonomía cuando puede influir sobre el ritmo o el método de trabajo y el control de sus resultados, de tal forma que el trabajador pueda contar con iniciativa para organizar su trabajo, determinando el orden de realizar sus tareas.

En el libro de García Castro (2011) menciona que la satisfacción laboral depende del nivel de control que el trabajador tenga sobre su trabajo, sin embargo en caso de existir falta de control o en caso de control en exceso, pueden generar secuelas psíquicas negativas.

El trabajador debería tener la posibilidad de tomar decisiones relacionadas a las actividades que realizan, contando con autonomía para cambiar la tareas y modificar el orden de las operaciones, decidiendo el tiempo que invierte en cada tarea con esto podría ser posible la generación de un factor de satisfacción laboral (Marrau, 2009).

### **Carga mental**

La carga mental puede ser definida como un conjunto de requerimientos psicofísicos a los cuales un trabajador se enfrenta durante la jornada laboral, por lo que la carga de trabajo tanto mental como física, son factores de riesgo que suelen estar presentes en varias actividades laborales (Rubio Valdehita, Díaz Ramiro, Martín García, & Luceño Moreno, 2010).

Por otro lado, la carga física es un grupo de actividades que tiene cada trabajador durante su jornada laboral, esto implica actividades que obligan a que el trabajador realice esfuerzos físicos, los cuales en caso de sobrepasarse podrían producir fatiga física (Tortosa, et al., 2004).

Existe un nivel de carga mental tolerable para los trabajadores, dependiendo del grado de interacción de un trabajador y sus actividades específicas, las tareas podrían resultar más complejas para algunos trabajadores que para otros.

La carga mental depende de los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que el

trabajador es sometido durante su jornada laboral, la capacidad de respuesta no se adapta al nivel de esfuerzo mental (Ceballos-Vásquez, et al., 2015).

El nivel de energía y capacidad mental que el trabajador hace uso para realizar sus tareas depende de la carga mental de trabajo, por lo tanto, la carga mental viene dada por la interacción que tiene el trabajador con factores sociales y técnicos de la organización.

De acuerdo a (Nogareda Cuixart, S/A) toda tarea implica una actividad mental por parte del trabajador para ser realizada, esta actividad mental depende de la cantidad de información que maneja en su puesto de trabajo y por las características del trabajador como por ejemplo la edad, el nivel de formación, la experiencia, etc.

Según Mondelo, Gregori, & Barrau (1999) los mecanismos de la carga mental pueden ser complejos debido a que las funciones cognitivas no pueden ser analizadas únicamente de manera cuantitativa a través de la cantidad de informaciones tratadas, sino que deben ser analizadas también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad intelectual y cognitiva de la tarea a realizar. De igual manera estos factores se pueden presentar tanto por sobrecarga como por infracarga o subcarga de trabajo.

En las aportaciones de (Kahn, 1963) se puede observar lo siguiente:

a) La sobrecarga cuantitativa es producida cuando deben realizarse muchas operaciones en un tiempo escaso, debido a la cantidad de trabajo, a la estandarización y especialización de tareas que se realizarán, a la necesidad de una atención constante y a los requerimientos con presiones tiempo o de ritmo de trabajo elevado.

b) La sobrecarga cualitativa hace referencia a demandas excesivas del intelecto o de la mente respecto de los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en sobrecarga de trabajo, sino en la excesiva complejidad del mismo. El problema se presenta cuando el trabajador no posee las suficientes habilidades para realizar su tarea.

Por otro lado (ISASTUR, 2010) detalla:

c) La infracarga o subcarga cuantitativa de trabajo es generada en el caso de que el volumen de trabajo se encuentra muy por debajo del necesario para mantener el nivel mínimo de activación en el trabajador.

d) La infracarga o subcarga cualitativa es producida cuando la tarea no considera un compromiso mental, esto trae como resultado para el trabajador insuficiencia lo cual conlleva a rechazo y desmotivación.



Para (Gutiérrez, 2010) la infracarga laboral, tanto cualitativa como cuantitativa, puede ocasionar afectaciones emocionales, hostilidad, estrés, incremento del índice de accidentalidad y déficit de concentración, debido a que la ausencia de estimulación es tan perjudicial como su exceso, un poco de tensión genera un efecto de estimulación lo cual es beneficioso.

Nieto (1999) en sus aportes señala que la sobrecarga laboral es un índice de manera directa sobre el incremento de la ansiedad, el tabaquismo, y la insatisfacción laboral, un bajo nivel de autoestima, incremento en los niveles de colesterol, incremento de probabilidad de incidencias cardiacas y la fatiga; en ocasiones conlleva a infartos o la hemorragias cerebrales, tal como ocurre en países como Japón, con el fenómeno llamado karoshi que significa que el exceso de cansancio produce la muerte (Monteferrante, 2006).

En muchas ocasiones al intentar mitigar la sobrecarga de trabajo, se toma la decisión de alargar la jornada de trabajo dedicando mayor tiempo a las actividades laborales. Este exceso de la cantidad horas de trabajo conlleva a un aumento de la fatiga del trabajador, sino que además también puede perjudicar las relaciones sociales y la vida familiar, disminuyendo así las oportunidades de apoyo social (Atalaya, 2001).

Es necesario diferenciar los diferentes tipos de fatiga entre los cuales están la fatiga muscular, producida por una prolongada actividad física, la fatiga mental provocada por exigencias de esfuerzo mental o al aburrimiento posiblemente por trabajos monótonos, la fatiga emocional provocada por un fuerte estrés y generalmente caracterizada por una reducción o retraso de las respuestas emocionales y fatiga de las habilidades provocando una reducción de la atención hacia diversas tareas, de tal manera que la precisión en la ejecución de las tareas disminuye de manera progresiva, pudiendo ser el causante de accidentes (Mamani Encalada, Obando Zegarra, Uribe Malca, & Vivanco Tello, 2007). Además se ha realizado una tipología de la fatiga laboral en relación con la parte del organismo que implicada: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga psicológica, fatiga nerviosa y fatiga sensorial (Armus, 2015).

Ortega Navas (2006) menciona sobre la prevención consiste en identificar el nivel en que cada trabajador da su mayor rendimiento conservando una adecuada salud evitando así los extremos de complejidad, exceso de trabajo, sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.

La evaluación del nivel de carga mental puede elaborarse mediante el uso de entrevistas semiestructuradas al trabajador, a sus

compañeros, a sus subordinados y a sus superiores, a través del uso de técnicas exploratorias además de escucha activa, de tal forma que permita realizar una clarificación, la racionalización y la reformulación (Schaufeli & Salanova, 2002). Además es posible administrar la Escala de Cooper-Harper (Rodríguez Erhart, 2006).

### **Formación**

Con el fin de que las tareas se realicen correctamente es necesario un establecer un nivel de formación previo, determinando una frecuencia de tiempo de aprendizaje en el lugar de trabajo.

Esta consideración indica que cuanto mayor es el nivel de calificación exigido, más valioso suele ser el contenido de trabajo a realizar y, como consecuencia, existe mayor posibilidad de que el trabajador realice una actividad satisfactorio (Bakerr & Demerouti, 2013).

Cuando existe un trabajador que desempeña un una actividad en su trabajo por debajo o por encima de su grado de formación puede sentir un cierto nivel de insatisfacción laboral (González Cuevas, 2014).

### **Responsabilidad**

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar diversas transformaciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente capacitado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser proporcional a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles. (Canacuan Ibujes, Méndez Padilla, & Silva Fajardo, 2014)

Por otro lado, si el puesto de trabajo o la jerarquía que desempeña el trabajador es inferior a su cualificación y sus capacidades, conduce a la desmotivación y a la insatisfacción, por otro lado, si las actividades de su puesto de trabajo está por encima de su capacidad se generará estrés.

### **Desempeño de rol**

El rol se define como el conjunto de demandas y expectativas sobre las conductas esperadas de una persona que ocupa una determinada posición (persona focal). La elaboración y el desempeño del rol se da bajo el marco de la interacción social protagonizada por la persona focal y los emisores de rol, los mismos que componen el conjunto de rol (Fabra López, et al., 2014).

### **Sobrecarga de rol**

En el ámbito laboral de la actualidad, existen actividades que requieren una elevada cantidad de horas de trabajo, sin definirse un horario laboral, en ciertas ocasiones con una gran responsabilidad como el rol de los directivos; además en otros casos las dificultades económicas provocan que el trabajador sea pluriempleado, o que tome una doble jornada laboral como las mujeres trabajadoras, debido a que trabajan en la empresa y en su casa. Esta acumulación de tareas y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cualitativa cuantitativa se denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar (Gómez-Ortiz & Moreno, 2009).

### **Ambigüedad de rol**

Cuando un trabajador posee ambigüedad de rol se puede interpretar como si viviese en la incertidumbre, sin conocer qué se espera de él de tal forma que no tiene definido con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se puede definir entonces como la situación que viven los trabajadores cuando no tienen suficientes puntos de anclaje que les permita desempeñar sus labores o puede darse el caso que no son adecuados. La ambigüedad del rol se genera cuando no se definen claramente las tareas o existe información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre las metas u objetivos del trabajo, la comunicación, las responsabilidades, las relaciones, la autoridad y los procedimientos (Orgambidez-Ramos, Pérez-Moreno, & Borrego-Alés, 2015).

Aunque la ambigüedad de rol se experimenta de manera frecuente ante cualquier cambio puntual en la organización o en el puesto, esta ambigüedad es temporal y, a pesar de ser negativa, no tiene efectos debilitantes. Por otro lado, si se da una situación continua de ambigüedad podría significar una amenaza que podría afectar a los factores de adaptación del trabajador.

### **Conflicto de rol**

Se produce cuando existen exigencias en las actividades del trabajo que son incongruentes o incompatibles entre sí mismas, esto puede deberse a expectativas divergentes dentro de la organización, por incompatibilidad de tiempos, por conflictos con el sistema de creencias y valores o por conflictos entre distintos roles individuales (González-Camino, Osca, Bardera, & Peiró, 2013).

Existe una disfunción organizativa cuando el conflicto de rol se da con respecto a los objetivos, esto produce como efecto inmediato un logro deficitario de los objetivos y metas de la

organización y una reducción de la satisfacción laboral (Peiró J. M., 2004).

De acuerdo a Ortega Ruiz & López Ríos (2003) la ambigüedad de rol y los conflictos presentan consecuencias negativas para los trabajadores, tales como depresión, baja autoestima, ansiedad e insatisfacción laboral, por otro lado para la organización las consecuencias pueden ser la reducción del rendimiento, absentismo laboral y un incremento sustancial en la rotación de puestos.

La evaluación del conflicto de rol y la ambigüedad pueden realizarse por medio de entrevistas semiestructuradas al trabajador, a sus compañeros, a sus subordinados y a sus superiores, mediante el uso de técnicas exploratorias y de escucha activa, que permita la racionalización, la clarificación y la reformulación (Echeverría, 2007).

### **Comunicación en el trabajo**

La organización debe incentivar tanto el uso de la comunicación formal así como la comunicación informal entre los trabajadores en las diversas actividades laborales. En el entorno laboral la comunicación incluye desde las directrices dadas por los directivos hacia sus colaboradores hasta las expresiones eventuales entre los compañeros.

#### **Comunicación formal**

El uso de la comunicación formal puede ser enfocado a orientar los comportamientos hacia las metas, las normas y los principios organizacionales. Es posible establecerla a través de la comunicación vertical ascendente, vertical descendente y horizontal. (Valdez, Abreu, & Badii, 2008).

La organización debe propiciar el uso de la comunicación formal dentro de sí misma a través de los canales de comunicación vertical ascendente, vertical descendente y horizontal.

La comunicación vertical ascendente permite conocer los diversos puntos de vista y canalizar la iniciativa de los trabajadores, se puede utilizar para realizar reclamos o sugerencias. Es un canal abierto de trabajadores hacia sus jefes. Este canal es el menos utilizado en las compañías. La eficacia de este canal dependerá de las fuentes de información tales como reuniones de grupo, buzones de sugerencias, etc. Cuando este canal presenta bajo nivel de comunicación genera insatisfacción a los trabajadores por la sensación de no ser escuchados ni atendidos en sus necesidades laborales (Levis, 2004).

El canal vertical descendente permite determinar objetivos y directrices de la organización, es utilizado para comunicar las instrucciones y políticas establecidos por los gerentes o directores de cada área. Los mensajes fluyen

desde los niveles jerárquicos superiores hacia los niveles inferiores. Para ellos los métodos más utilizados son las publicaciones de las empresas o los manuales de procedimientos o instructivos. En caso de no existir el canal vertical descendente puede existir desorientación y descoordinación de actividades lo cual conlleva a situaciones insatisfactorias (Jaén Díaz, Luceño Moreno, Martín García, & Rubio Valdehita, 2006).

El canal horizontal se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental, formando parte además del denominado "feed-back" (Cortina de La Concha, 2016).

La comunicación organizacional debe permitir la transmisión de mensajes claros, y comprensibles considerando que dentro de la organización existen diferentes niveles de instrucción y madurez de los trabajadores hacia los que se dirigirán los mensajes (Andrade, 2005).

### **Comunicación informal**

La comunicación informal es aquella que favorece el desarrollo de las actividades profesionales a través del contacto entre compañeros, ofrecerá un nivel de escape y apoyo para las quejas interpersonales, conflictos, y frustraciones en el trabajo (Universidad interamericana para el desarrollo, 2016).

Este tipo de comunicación puede dar lugar a problemas que se pueden presentar debido a que cada trabajador percibe de manera diferente cada mensaje, otra de las posibles causas es la manera que tienen los trabajadores de relacionarse e incluso en la forma en que se desarrollen las estrategias orientadas a la mejora de la comunicación (Gómez, 2007).

### **Estilo de mando**

Los estilos de mando pueden, en conjunto con otros factores organizacionales tener un impacto sobre el bienestar y la salud integral de los subordinados, un estilo adecuado debe basarse en el la calidad de vida y la satisfacción laboral de los empleados los autores (Mansilla Izquiero & Favieres Cuevas , 2016) dentro de su artículo sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo diferencia los siguientes estilos de mando : el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o 'laissez faire' y el democrático o participativo.

### **Estilo autoritario o autocrático**

Este estilo de mando tiene énfasis por los resultados y bajo interés en las personas permitiendo una mínima participación para centrarse en las decisiones del líder (Warrick, 1981).

Según Bass & Bass (2009) los líderes autocráticos ejercen el poder mediante la coerción y la recompensa, determinan lo que se debe hacer mediante reglas y prometiendo recompensas por el cumplimiento de las tareas o amenazando con sanciones ante su desobediencia.

Este estilo causa una limitación en el desarrollo de la información, teniendo como consecuencia una pobre comunicación en cada uno de los niveles de dirección. La formalidad no debe ser el único camino para la atención de opiniones. No admitiendo la autocrítica y el desarrollo de la creatividad.

### **Estilo paternalista**

Este estilo se caracteriza por la sobreprotección, crea y mantiene colaboradores infantiles, indecisos e inseguros, según el estudio realizado por (Lieberman, 2014) indica que el estilo paternalista de liderazgo tiene mayor presencia en las culturas colectivistas teniendo impactos positivos en la satisfacción laboral

Los autores Zhang & Huang (2015) en su estudio sobre liderazgo paternalista determina mayor existencia de este estilo de mando en las empresas familiares y en instituciones públicas. Cuando existen conflictos, el jefe paternalista intenta eliminarlos a través del uso de técnicas de control suaves y que no se adaptan al problema, además no permite la participación en la resolución del conflicto tal como lo hace el autoritario.

### **Estilo pasivo o laissez faire**

Este estilo de mando representa un escaso control el líder entrega el poder al grupo, los cuales gozan de total libertad y se apoyan en el líder solo si se lo solicitan, en este estilo el líder deja que sus subordinados se auto controlen. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013)

### **Estilo democrático o participativo**

El estilo de mando democrático es el estilo más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, debido a que favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, además contribuye a la creación de una verdadera conciencia de equipo. Este estilo de mando depende del nivel de crecimiento de la organización, de las tareas u objetivos y del nivel de complejidad de los mismos, de las funciones encomendadas y de la personalidad de los trabajadores, además puede influir el nivel de experiencia del jefe además del nivel de conocimiento que tengan sus subordinados de las tareas que deben realizar.

Se deben evitar los extremos, que el directivo no actúe y deje hacer al equipo, para que éste se reúna, discuta y le entreguen los objetivos o que el directivo distribuya las tareas sin respetar la autonomía y toma de decisiones del trabajador (Sepúlveda, 2011).

Se caracteriza principalmente en que el líder considera la opinión de los subordinados y toma en cuenta para decidir, de igual forma ante los problemas escucha sugerencias. Favoreciendo la iniciativa, alto sentido de la crítica y la autocrítica (Pedraja R. & Emilio, 2004).

### **Participación en la toma de decisiones**

La ausencia o falta de participación por parte de los trabajadores en la toma de decisiones en la organización es un factor incidente en el nivel de insatisfacción laboral. Según Sosa Cabrera, Verano Tacoronte, & Medina Brito (2015) la participación del personal en la toma de decisiones implica varios beneficios como implicación del empleado en la decisión a desarrollar, sentimiento de propiedad y responsabilidad, retención del personal, productividad y satisfacción laboral.

Por ello es necesario contemplar diversos canales de participación para que los trabajadores tengan un mayor nivel de participación, entre las herramientas que se pueden utilizar están las reuniones, boletines informativos, buzones, entre otros, es necesario también que los trabajadores participen en la determinación de las políticas de motivación e incentivos, en la política interna, en las negociaciones colectivas, en la planificación, gestión del trabajo, organización y en los procedimientos de trabajo. (Quiroa, 2014)

### **Relaciones interpersonales en el trabajo**

Existe una necesidad de las personas de relacionarse en el ámbito social, lo cual genera un factor motivacional del comportamiento. Por lo tanto, las relaciones interpersonales en el trabajo de manera individual o grupal son generalmente valoradas de manera positiva, sin embargo, podrían llegar a convertirse en un riesgo psicosocial (Billikopf Encina, 2015).

La mala relación entre los miembros del equipo de trabajo, las presiones, la reducción de contacto social, la limitación al expresar sus emociones y el aislamiento en los puestos de trabajo pueden producir altos niveles de estrés y tensión entre los colaboradores de una organización. Por otro lado, en caso de existir buenas relaciones interpersonales, las políticas de comunicación y apoyo social en el trabajo son elementos que pueden mejorar el bienestar psicológico en el mismo (Topa Cantisano & Morales Domínguez, 2007).

Si entre los trabajadores de la organización se establece un ambiente de respeto, de comprensión, cooperación y de cortesía, se podrá conseguir un ambiente laboral de aceptación y armonía que permita facilitar la solución de cualquier conflicto interpersonal favoreciendo un buen clima laboral (Yañez Gallardo, Arenas Carmona, & Ripoll Novales, 2010).

### **Condiciones de empleo**

La incertidumbre e inseguridad relacionadas al empleo o el futuro profesional puede causar ansiedad a los trabajadores, por lo tanto, los trabajadores necesitan tener un nivel de seguridad y estabilidad en su trabajo. Además, existen otros factores como el tipo de contrato, el salario, la posibilidad de seleccionar vacaciones y el nivel de exposición a riesgos laborales, pueden generar una afectación en la motivación y en la insatisfacción laboral (Hernández, 2015).

### **Desarrollo de la carrera profesional**

El desarrollo de la carrera es un derecho con el que cuentan los trabajadores, el mismo que les permite progresar de manera profesional, de forma individual, es un reconocimiento a su trayectoria laboral basado en una evaluación objetiva considerando los conocimientos, el cumplimiento de los objetivos y su experiencia. Según (Fernández Losa, 2002) el desarrollo de la carrera profesional viene dado por las diversas actividades realizadas a lo largo del tiempo, las cuales pudieron darse en diversos puestos o diversos trabajos, y a las oportunidades que se le presentan al trabajador para poder ascender en su ámbito laboral.

En el contrato de trabajo existe un contrato psicológico implícito, el mismo que considera las creencias que tiene el trabajador respecto de las promesas que ha realizado la organización de manera implícita.

El contrato psicológico lleva consigo percepciones y expectativas que tiene el trabajador referente al marco de la relación con un empleador. Estas expectativas están fundamentadas en un conjunto de promesas implícitas o en ciertos casos explícitas, además considera la información que ambas partes pudieran haber intercambiado en las etapas iniciales de la relación. Por lo tanto el contrato psicológico puede ser considerado como un modelo mental que las personas desarrollan y ajustan de manera progresiva en donde se indica lo que se espera de ellas así como la contraprestación que recibirán por sus atribuciones en esa relación en la cual existe un compromiso entre ambas partes (Cantisano, Sedano, & Bañuelos, 2005).

Existe la posibilidad de que el trabajador presente niveles de ansiedad, frustración o preocupación

debido a la diferencia entre el nivel real de sus logros y las aspiraciones que tiene el trabajador sobre la evolución de su carrera profesional. Por otro lado, aquellos trabajadores que logran méritos y cuentan con capacidad no llegan a ser promovidos en su carrera profesional, esto puede causar que dicho trabajador sufra desmotivación laboral (Mansilla, 2004). Por lo tanto, es conveniente establecer un plan de promoción y medidas de recompensa, sistemas de remuneración, acceso a formación, bonos (Madero Gómez, 2009).

El nivel de especialización de los trabajadores en sus cargos, no permite que los trabajadores adquieran ciertas habilidades necesarias para potenciar sus expectativas profesionales. Existen tareas que por su naturaleza no permiten que el trabajador demuestre que está en la capacidad para ocupar un trabajo mejor remunerado, con mayores responsabilidades y más actividades, esto trae como consecuencia que la calidad y la cantidad de trabajo sean reducidas pues el trabajador pierde la disposición de desempeñar varias tareas, además podría incidir en un aumento en la probabilidad de ocurrencia de accidentes y en una reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo (Brown, 2002).

## **CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Según datos de la Agencia Europea (2000), entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años estarán presentes los factores psicosociales, los mismos que pueden ser los causantes de varios problemas de salud entre los que se pueden destacar como el estrés, la ansiedad, la depresión y problemas de sueño. Existen factores que contribuyen al incremento persistencia de dichas enfermedades, como la sensación de inseguridad que tienen los trabajadores, los horarios no regulares, la intensificación con el ritmo de trabajo, el incremento en la complejidad de las tareas y el envejecimiento de la población (Raffon Lecca, Ráez Guevara, & Cachay Boza, 2010).

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. Además es posible llegar a una dedición más profunda relacionada al estrés laboral, llegándose a definir como estrés de rol a aquel estrés producido exclusivamente por el conflicto de rol o la ambigüedad de rol en puestos de trabajo en los cuales no exista contacto directo con personas o por la existencia

de sobrecarga de rol (Miró, Solanes, Martínez, Sánchez, & Rodríguez Marín, 2007) (Mansilla Izquierdo, El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente, 2004).

Los factores psicosociales, que pueden acarrear problemas de salud como: depresión, estrés, problemas de sueño, contribuyen a enfatizar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, irregularidad de los horarios, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas (Sarsosa-Prowesk, Charria-Ortiz, & Arenas-Ortiz, 2014).

Es importante considerar un hecho que suele presentarse posterior a la toma de vacaciones por parte e un trabajador, ya que al reincorporarse al trabajo se presenta una sensación de rutina además de un intenso horario laboral y necesidades laborales, es decir el hecho de enfrentar la realidad del trabajo diario implica que el trabajador pueda presentar síntomas de riesgos psicosociales. Esto se produce por la readaptación al trabajo, a esto se lo conoce como el síndrome postvacacional, el mismo que puede ser valorado como un estado emocional negativo, con presentación de actitudes depresivas y ansiosas, esto puede durar entre dos días y dos semanas (Álvaro Estramiana, Rosas Torres, Schweiger Gallo, & Garrido Luque, 2011).

En ciertos casos, el síndrome postvacacional puede ser considerado como un proceso de adaptación necesario cuando se retoma el contacto con el horario laboral; pero en otros casos, se lo considera como una enfermedad. El síndrome postvacacional no representa una enfermedad y no debe ser tratado como tal, es más bien un estado de ánimo temporal debido a un cambio del estado pasado del ocio a la rutina laboral, por lo tanto no se trata de una sintomatología psicopatológica, sino más bien debe sr considerado como un cambio dentro de los ciclos de ánimo de una persona a lo largo de la vida (Chinchilla, 2015).

La interacción entre los trabajadores y las condiciones de su trabajo no se refleja de manera inmediata en alteraciones de la salud, sólo si la situación del problema se vuelve crónica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como diversos trastornos entre los cuales destacan los trastornos cardiovasculares, musculoesqueléticos, respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, mentales y del comportamiento (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

### **2.2 Marco contextual**

En cuanto a prevenir los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo al momento instituciones

internacionales como OMS continúan programas y proyectos en cuanto a enfermedades cardiovasculares, enfermedades no transmisibles y salud mental, prevención de la violencia y los traumatismos, cambio climático y salud humana.

Por otro lado la OIT dentro de sus temas de investigación están contempladas las condiciones, salud, seguridad en el trabajo de forma permanente.

### 2.3 Marco metodológico

El instrumento que se pretende aplicar en el caso de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil a 100 trabajadores dentro de las distintas jerarquías de la institución, se denomina el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO – ISTAS21 que es una adaptación de la metodología de *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, fue traducido, validado y estandarizado en castellano y denominado Cuestionario ISTAS 21, identificando 2 versiones una de 20 preguntas y la otra de 140, ambas miden 5 dimensiones; exigencias psicológicas cuantitativas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo; compensaciones y doble presencia (Kristensen, Kristensen, & Llorens, 2002).

### 2.4 Marco legal

En la constitución de la república del Ecuador en el art. 331 se expresa: Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015).

En la decisión 584 del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo, en su capítulo III, artículo 11 literal b, se manifiesta que es necesario identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos (Observatorio Laboral Andino, 2005).

RESOLUCION 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su Artículo 3.- establece con base al artículo 5 de la Decisión 584, los Países Miembros se comprometen a adoptar las medidas que sean necesarias para el establecimiento de los Servicios de Salud en el Trabajo, los cuales podrán ser organizados por las empresas o grupos de empresas interesadas, por el sector público, por las instituciones de seguridad social o cualquier otro tipo de organismo competente o

por la combinación de los enunciados (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria.

Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental. (Observatorio Laboral Andino, 2005) La constitución de la República en su Art. 326 literal 5 expresa.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

Art. 391.- El Estado generará y aplicará políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado y garanticen la protección del ambiente y la seguridad de la población, en el marco del respeto a la autodeterminación de las personas y a la diversidad.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En la constitución de la república del Ecuador en el art. 331 se expresa: Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015). Resolución No. C.D. 513. CONSEJO DIRECTIVO en su Art. 52 expresa.- La Dirección del seguro General de Riesgos del Trabajo priorizará la actividad preventiva en aquellos lugares de trabajo en los que por su naturaleza presenten mayor riesgo para la salud e integridad física; de igual forma, difundirá información técnica y normativa relacionada con las con las prestaciones de este seguro.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo (2016) Decreto 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Art. 15. Numeral 2 literal a) y

b). Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:

- a) Reconocimiento y valoración de riesgos.
- b) Control de Riesgos profesionales.

La Ley nº 2 del 2005, por el que se enmendó el Código Penal de Ecuador, introdujo el acoso sexual como un delito cometido cuando alguien solicita o realiza insinuaciones maliciosas de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona. Este tipo de prácticas pueden acarrear en Ecuador una pena de prisión de entre 3 meses y 1 año, además de la prohibición permanente de realizar actividades que impliquen contacto con la víctima del acoso (Registro oficial, 2005).

Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT) es quien garantiza a los afiliados y empleadores, seguridad y salud laboral mediante acciones y programas de prevención; y, brindar protección oportuna a los afiliados y a sus familias en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

### 3.- DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1 Enfoque metodológico

Con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales en la compañía de telecomunicaciones analizada, se ha utilizado para esta investigación un modelo cuantitativo a través de una encuesta basada en el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO – ISTAS21.

Se realizó una encuesta con el fin de obtener todos los datos necesarios para medir los riesgos en la empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil, la cual cuenta con 100 empleados distribuidos dentro de las distintas jerarquías.

#### 3.2 Proceso metodológico

El proceso aplicado para el presente estudio se lo realizó de la siguiente forma:

Primero se elaboró y envió la solicitud de aprobación para la aplicación objeto de la presente investigación, en la cual se obtuvo una respuesta positiva por parte de la máxima autoridad de la institución.

Segundo en conjunto con el departamento de talento humano se procedió a emitir comunicado en el cual se socializaba el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO – ISTAS21, su objetivo general y específico.

Tercero mediante la aplicación de Google Forms se procedió a la aplicación de la herramienta de medición de riesgos psicosociales para lo cual los participantes respondieron a través de un enlace las 20 preguntas las cuales se estimó una duración de 15 minutos.

Una vez obtenidas las 100 respuestas por parte de todos los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones se procede a la respectiva tabulación para lo cual se lo realizó mediante una tabla de Excel, siguiendo los parámetros establecidos según el Protocolo de Riesgos

Psicosociales en el Trabajo por parte de la superintendencia de seguridad social del gobierno de Chile.

#### 3.3 Tipo de razonamiento

La población objetivo en el presente estudio está conformada por los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil, la misma que cuenta con una totalidad de 100 trabajadores.

Dado que la población objetivo es finita se ha considera el hecho de utilizar a la población en su totalidad para el estudio, es decir la cantidad total de encuestas realizadas fue de 100 unidades, una vez obtenido este análisis se procedió a recopilar información para el respectivo análisis.

Con el objetivo de evaluar en nivel de confiabilidad del instrumento analizado se realizó un análisis de consistencia utilizando el alfa de Cronbach, el cual es un indicador con valores que van de 0 a 1, el objetivo de este indicador es el de comprobar si el instrumento de medición utilizado recopila información confiable (Ibarra & Casas, 2014).

La fórmula utilizada para el cálculo del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Dónde:

K: es el número de ítems de la prueba

$\sum S_i^2$ : Es la varianza de los ítems (desde 1 hasta i)

$S_r^2$ : Es la varianza de la prueba total

El coeficiente de alfa de Cronbach es utilizado para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición aplicado en relación al número de ítems utilizados y a la proporción de la varianza total de la prueba en relación a la covarianza de cada ítem, en resumen este nivel de confiabilidad depende de la longitud de la prueba y de la covarianza de las preguntas.

### 3.4 Dimensiones analizadas

#### 3.4.1 Dimensión 1, Requerimientos psicológicos

Los requerimientos psicológicos pueden provenir de dos fuentes principales las cuales se pueden denominar requerimientos psicológicos cualitativos y requerimientos psicológicos cuantitativos. Los requerimientos psicológicos cualitativos consideran aspectos relacionados al trabajo que expone a los trabajadores a procesos relacionados con la transferencia de sentimientos y emociones con todos aquellos con quienes interactúa, es decir con clientes, usuarios o público en general, además considera aquel trabajo que requiere de gran esfuerzo intelectual y el trabajo que requiere esfuerzo de los sentidos.

Por otro lado los requerimientos psicológicos cuantitativos consideran el tiempo que dispone cada trabajador para realizar sus actividades, generalmente relacionado con el trabajo bajo presión y las interrupciones que suelen existir que obligan a pausar temporalmente las actividades para más tarde volver a ellas.

Los altos requerimientos psicológicos podrían implicar situaciones negativas para la salud de los trabajadores.

#### 3.4.2 Dimensión 2, Trabajo Activo y Desarrollo

El trabajo activo es un aspecto positivo en el trabajo y está fuertemente relacionado con el desarrollo de habilidades, esta dimensión considera elementos relacionados con el nivel de aprendizaje que el trabajador puede obtener en su cargo y la importancia que considera que tiene la compañía para con el trabajador.

El trabajo activo implica un mayor nivel de desarrollo y aprendizaje de un gran rango de estrategias de participación social y afrontamiento de retos laborales.

En esta dimensión existe un riesgo psicosocial en caso de trabajos monótonos y repetitivos que no permiten que el trabajador obtenga un mayor conocimiento y desarrollo, esto podría ser un elemento que desmotive a los trabajadores y afecte su nivel de desempeño y en ciertos casos podría llegar a afectar su salud.

#### 3.4.3 Dimensión 3, Apoyo social en la organización y Calidad de Liderazgo

El apoyo social en la organización se lo puede considerar desde dos aspectos, por un lado la cantidad y por otro la calidad de la relación desde el punto de vista social relacionada con su trabajo.

Este apoyo implica el nivel de colaboración que cada trabajador tiene en su ambiente laboral, tanto el apoyo de compañeros y compañeras así como el apoyo que podría tener desde sus superiores.

Una situación que podría generar un riesgo psicosocial en este aspecto, se podría dar en casos de bajo apoyo social especialmente en el caso de trabajadores que por su puesto de trabajo se encuentren aislados y por ende su nivel de interacción con otros trabajadores es mínimo.

#### 3.4.4 Dimensión 4, Compensaciones

Uno de los elementos que pueden afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores es la falta de compensaciones en el trabajo, las compensaciones consideran varios aspectos tales como la estima, el salario y el control de estatus, en el presente estudio la dimensión de compensaciones se enfoca en el control del estatus el cual incluye los cambios no deseados por los trabajadores o la estabilidad laboral, e incluso los cambios de tareas que se realicen sin que el trabajador este de acuerdo con los mismos.

La ausencia de compensaciones se considera como un factor de riesgo para la salud de los trabajadores, es necesario identificar la existencia del mismo y controlarlo

### 3.5 Resultado de análisis de Alfa de Cronbach

Utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para poder determinar el nivel de confiabilidad del instrumento analizado se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 2. Resultados Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	Valores	
		Válidos, porcentaje	Excluidos, porcentaje
Dimensión 1 Exigencias Psicológicas	0,61	100; 100%	0; 0%
Dimensión 2 Trabajo Activo y Desarrollo	0,77	100; 100%	0; 0%
Dimensión 3 Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	0,58	100; 100%	0; 0%
Dimensión 4 Compensaciones	0,67	100; 100%	0; 0%

La interpretación de este coeficiente viene dado según su valor, mientras más cercano sea a 1, será más confiable.

Al realizar esta evaluación para cada una de las dimensiones analizadas se puede observar que las dimensiones 1, 2 y 4 son confiables, mientras que la dimensión número 3 tiene un bajo nivel de confiabilidad el cual aún es aceptable y su resultado pudo ser influenciado por varios aspectos tales como las limitaciones presentadas por el modelo de medición de SUSESO/ISTAS21.

### 3.6 Preguntas planteadas en el cuestionario utilizado.

Como se ha mencionado anteriormente para el presente estudio se utilizó el modelo de cuestionario SUSESO/ISTAS21 que es una adaptación de la metodología de Copenhagen



Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, fue traducido, validado y estandarizado en castellano y denominado Cuestionario ISTAS 21.

El cuestionario aplicado para la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil constó de un total de treinta y dos preguntas, doce demográficas y veinte orientadas a la determinación de los riesgos psicosociales agrupadas en las cuatro dimensiones previamente mencionadas.

Es importante acotar que varias de las preguntas fueron omitidas en el análisis por diversos factores los cuales se explicarán a continuación.

La pregunta uno dentro de la dimensión uno, generó problemas especialmente con la pregunta tres, al realizar un análisis estadístico, el análisis factorial exploratorio la correlación ítem – total daba como resultado un valor negativo por lo que se la eliminó del análisis. La eliminación de esta variable dio como resultado un mayor nivel de la fiabilidad a través del alfa de Cronbach previamente detallado.

Las preguntas seis y siete que originalmente constaban en la segunda dimensión fueron eliminadas debido a que no representaban un aporte significativo al estudio, además de que incidían en una reducción del resultado del alfa de Cronbach de la misma dimensión.

En la dimensión tres se eliminó la pregunta doce, si bien su análisis de comunalidades daba un resultado aceptable, al realizar un análisis factorial exploratorio la correlación ítem – total daba como resultado un valor muy bajo, adicional la escala de evaluación aplicada generaba ruido en la pregunta doce, generando un nivel de fiabilidad muy bajo al incluir la pregunta doce.

En la dimensión número cuatro se eliminó la pregunta número dieciocho debido a que el nivel de fiabilidad de la dimensión resultó bajo al incluirla, esta pregunta causaba ruido por lo que se decidió excluirla del análisis.

En la herramienta de recopilación inicial se incluyeron preguntas de una quinta dimensión la cual consideraba las preguntas diecinueve y veinte, al realizar un análisis con los cálculos de KMO y prueba de Bartlett, su resultado fue muy cercano a cero, esto principalmente se debe al ruido que ocasionó la pregunta veinte por lo que se tomó la decisión de excluirla del análisis, la pregunta diecinueve por otro lado fue reubicada en la dimensión cuatro debido a su enfoque, el cual podría ayudar a comprender mejor el nivel de compensaciones y como estas afectan al desempeño del trabajador.

#### 4.- DESARROLLO

La herramienta utilizada en la presente investigación para la recolección de información fue una encuesta dividida en dos secciones, la primera de ellas es la de información demográfica la misma que tiene como objetivo conocer las características específicas de la población analizada, en aspectos como el sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, antigüedad laboral, entre otros.

La segunda sección considera cuatro dimensiones a ser analizadas las cuales permitirán identificar los potenciales riesgos psicosociales que pudieran existir en la compañía analizada, las dimensiones analizadas en el presente estudio son:

- Dimensión 1, Los requerimientos psicológicos,
- Dimensión 2, Trabajo activo y desarrollo
- Dimensión 3, Apoyo social en la organización y Calidad de Liderazgo
- Dimensión 4, Compensaciones

##### 4.1. Variables demográficas

A continuación se procede a analizar al detalle cada uno de los resultados de las preguntas demográficas.

###### Variable demográfica 1, Sexo

La primera variable demográfica analizada es el sexo de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 3. Sexo

Variables (Sexo)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Femenino	40	40%	40	40%
Masculino	60	60%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Como se puede apreciar en los resultados, aproximadamente el 60% de los encuestados son de sexo masculino, mientras que el 40% restante de sexo femenino.

###### Variable demográfica 2, Edad

Con respecto a la edad de los encuestados se puede observar que el 73% de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones analizada en la ciudad de Guayaquil tienen edad entre 30 a 39 años, siendo en grupo con mayor representatividad dentro de la compañía, adicional el 15% de los trabajadores son menores de 30 años de edad, mientras que el 12% restante tienen edades entre los 40 y 49 años,

con esto se puede inferir que la empresa en general cuenta con un grupo de profesionales relativamente jóvenes pero sobretodo con un nivel de experiencia y preparación en las diferentes áreas de la compañía.

Tabla 4. Edad

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Menor de 30	15	15%	15	15%
Entre 30 y 39	73	73%	88	88%
Entre 40 y 49	12	12%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

#### Variable demográfica 3. Estado civil

Con el fin de conocer mejor las cualidades demográficas de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada, se procedió a preguntar el estado civil de los mismos.

Tabla 5. Estado civil

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Soltero/a	31	31%	31	31%
Casado/a	60	60%	91	91%
Divorciado/a	8	8%	99	99%
Viudo/a	1	1%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Como se puede observar en los resultados obtenidos el 60% de los encuestados son de estado civil casados, siendo este el grupo con mayor nivel de representatividad dentro de la compañía, mientras que el 30% son solteros, adicional existe un 8% que se encuentran divorciados y apenas un 1% son viudos, esto nos permite conocer el nivel de interacción familiar que cada uno de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones podría tener con el fin de determinar el nivel de impacto de los riesgos psicológicos que podrían existir en la compañía.

En las próximas preguntas se irá detallando mucho más el nivel de interacción social o familiar que tienen los trabajadores de la compañía analizada.

#### Variable demográfica 4. ¿Convive actualmente con su pareja?

Con el fin de determinar el grado de interacción familiar se ha medido el hecho de que cada trabajador o trabajadora conviva con su pareja actualmente, es decir más allá del estado civil es probable que existan personas que cohabiten una vivienda con su pareja.

Tabla 6. Trabajadores que actualmente conviven con sus parejas

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Si	61	61%	61	61%
No	25	25%	86	86%
No tengo pareja	13	13%	99	99%
Misino valúes	1	1%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

De los resultados obtenidos se puede inferir que aproximadamente el 61% de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones analizada convive actualmente con su pareja por lo que este grupo de trabajadores podría tener un mayor impacto de los riesgos psicosociales, por otro lado un 25% ha manifestado que no convive actualmente con su pareja, mientras que el 13% restante no tiene pareja actualmente.

Es importante mencionar que en esta pregunta se ha presentado un dato perdido, debido a que uno de los encuestados posiblemente prefirió no pronunciarse ante este aspecto, sin embargo este dato perdido no tiene inferencia en el resultado final del análisis.

#### Variable demográfica 5. Hijos de los trabajadores.

Continuando con la determinación del nivel de interacción de los trabajadores analizados con su ambiente familiar, se preguntó también si actualmente tienen hijos, para lo cual se obtuvo como resultado que aproximadamente el 61% si tiene hijos, mientras que el 39% restante no los tiene, como se mencionó previamente el nivel de interacción de los trabajadores, especialmente aquellos que tengan hijos podría incidir en el nivel de impacto de los posibles riesgos existentes los cuales se determinará en el presente estudio.

Tabla 7. ¿Tiene hijos?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Si	61	61%	61	61%
No	39	39%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

#### Variable demográfica 6. Nivel máximo de educación finalizado.

Con relación del nivel de educación de los trabajadores analizados se puede observar que el 47% de los mismos cuentan con un título de tercer nivel y un 21% cuenta con una maestría,

esto permite inferir que más de la mitad de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada cuenta con una preparación universitaria al menos con un título de tercer nivel, por otro lado existe un segmento que tiene otro nivel de preparación, un 15% con un nivel de estudio de especialización y un 9% con título técnico o tecnológico, además existe un 8% que tiene un título de bachiller, sin embargo estos títulos no necesariamente estarán ligados al nivel de desempeño y experiencia de cada uno de los trabajadores por lo que debe ser un referente de análisis más no un elemento excluyente.

Tabla 8. Nivel máximo de educación finalizado.

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Bachillerato	8	8%	8	8%
Técnica o Tecnol	9	9%	17	17%
Especialización	15	15%	32	32%
Tercer nivel	47	47%	79	79%
Maestría	21	21%	100	100%
Total	100	100%		

#### Variable demográfica 7. Estudios actuales

Adicional al nivel de educación de los trabajadores también se consideró importante conocer si actualmente se encuentran cursando algún tipo de estudios, con el fin de conocer el nivel de aspiración en relación a su preparación con el fin de mejorar su desempeño.

Tabla 9. ¿Estudia actualmente?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Si	25	25%	25	25%
No	75	75%	100	100%
Total	100	100%		

De los resultados obtenidos se puede observar que el 25% de los trabajadores de la compañía de telecomunicación analizada si se encuentra estudiando actualmente, sin embargo el 75% restante no se encuentra estudiando, este último grupo siendo el más representativo podría indicar que la mayoría de los trabajadores de la compañía analizada considera que su nivel de preparación es suficiente para el cargo que desempeña.

#### Variable demográfica 8. Antigüedad laborar en la compañía.

La antigüedad laboral es uno de los aspectos analizados, con los resultados obtenidos en esta variable se puede apreciar que no existe una distribución simétrica en cuando a la antigüedad y

que la misma se ve representada en un 35% por personas que tienen de 1 a 3 años en la compañía, seguido de un 27% que tienen una antigüedad de 5 a 10 años, estos son los principales grupos analizados sin embargo existe un 18% que tiene una antigüedad de 3 a 5 años, con esto se puede inferir que aproximadamente el 45% de los trabajadores se encuentran concentrados con una antigüedad laboral de 3 a 10 años, por otro lado existe un 6% de trabajadores que han laborado en la compañía de 10 a 15 años y un 2% que tiene más de 15 años trabajando para la compañía.

Así mismo existe un grupo que aunque reducido de un 12% de trabajadores tienen menos de un año en la compañía, este grupo podría ser un elemento importante en el análisis por su nivel temprano de apreciación de los elementos que podrían causar un riesgo psicosocial en los trabajadores

Tabla 10. ¿Cuántos años lleva trabajando en esta institución?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Menos de 1 año	12	12%	12	12%
Entre 1 y 3 años	35	35%	47	47%
Entre 3 y 5 años	18	18%	65	65%
Entre 5 y 10 años	27	27%	92	92%
Entre 10 y 15 años	6	6%	98	98%
Más de 15	2	2%	100	100%
Total	100	100%		

#### Variable demográfica 9. ¿Es la compañía el primer empleo de los trabajadores?

Una de las variables analizadas en la encuesta utilizada fue la pregunta enfocada en determinar si los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones ha tenido alguna experiencia anterior en otras compañías, de los resultados obtenidos se puede observar que para el 94% de los trabajadores la compañía analizada no ha sido su primer empleo, mientras que apenas un 6% manifiestan que si es su primer empleo, con esto se puede inferir que la mayoría de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones han tenido experiencias previas en entornos de trabajo diferentes al actual.

Tabla 11. ¿Es su primer empleo?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Si	6	6%	6	6%
No	94	94%	100	100%
Total	100	100%		

Variable demográfica 10. Posición o cargo actual en la organización

Con el fin de conocer mejor la distribución de la estructura organizativa en base a la muestra seleccionada, se procedió a preguntar la posición o cargo actual que los trabajadores ocupan actualmente, con los resultados obtenidos se obtiene que el 31% de los encuestados tiene una posición de mando alto, ocupando puestos de directores, gerentes o subgerentes, el 40% tiene un cargo de mando medio con puestos relacionados con jefaturas de departamentos y coordinación, por otro lado el 27% cumple con funciones de mando operativo con cargos como analistas, vendedores y asistentes, mientras que el 2% restante realiza actividades de apoyo como auxiliares, conserjes y guardias.

Es importante conocer este aspecto pues el cargo que desempeña cada trabajador podría estar relacionado con su carga de trabajo, el tiempo que dedica a su trabajo y los horarios en los cuales desempeña sus funciones, siendo estos elementos, aquellos que podrían incidir en el nivel de riesgo psicosocial al que podrían estar expuestos.

Tabla 12. Posición o cargo actual en la organización

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Mando apoyo (Auxiliares, Conserjes, Guardias)	2	2%	2	2%
Mando operativo (Analistas, Vendedor, Asistente)	27	27%	29	29%
Mando medio (Jefe de departamento, Coordinador).	40	40%	69	69%
Mando alto (Director, Gerente, Subgerente).	31	31%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Variable demográfica 11. Personal a cargo directo

En referencia al nivel de colaboración que reciben los trabajadores en sus actividades dentro de la compañía, se buscó determinar si cuentan con personal que esté directamente a su cargo, en base a los resultados obtenidos, se puede observar que el 39% de los trabajadores no tiene personal a su cargo por cuanto se entendería que las labores que realiza debe hacerlas por si solo y no tiene posibilidad de delegar actividades a menos que existe una colaboración interdepartamental en función de los proyectos que tengan a cargo, por otro lado el 41% de los encuestados tienen de 1 a 5 colaboradores, el 7% tiene de 6 a 10 colaboradores y el 13% restante tiene a su cargo más de 10 colaboradores a su cargo.

Por lo tanto se puede concluir que aproximadamente el 61% de los trabajadores cuentan con al menos un colaborador al cual

podrían delegar sus actividades o recibir el apoyo necesario de su parte con el fin de reducir y distribuir la carga laboral de las diferentes actividades relacionadas a sus cargos y actividades dentro de la compañía.

Tabla 13. ¿Tiene personal a su cargo directamente?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
No tiene colaboradores a su cargo	39	39%	39	39%
Entre 1 y 5 colaboradores	41	41%	80	80%
Entre 6 y 10 colaboradores	7	7%	87	87%
Más de 10 colaboradores	13	13%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Variable demográfica 12. Horas trabajadas por semana.

Por ultimo una de las variables importantes para determinar el nivel de carga laboral de los trabajadores fue la determinación de las horas que trabajan a la semana, con los resultados obtenidos se puede inferir que el 63% de los trabajadores utilizan entre 40 a 48 horas a la semana para cumplir con sus actividades laborales, este rango podría considerarse dentro de lo normal pues en ciertas ocasiones es necesario invertir un tiempo adicional a las 40 horas normales con el fin de cumplir y hacer cumplir las actividades normales de la compañía, además se puede observar que el 26% de los trabajadores utilizan de 49 a 60 horas de trabajo, mientras que el 8% trabajan más de 60 horas a la semana, estos dos grupos podrían tener un nivel de sobrecarga de trabajo que podría incidir en su desempeño y nivel de motivación laboral además de traer consigo efectos adicionales como falta de tiempo para interacción social con su familia o amigos.

Adicional a lo mencionado es importante acotar que existe un 3% de los trabajadores que cumplen sus labores utilizando menos de 40 horas a la semana, es importante mencionar que las horas trabajadas no determinan el nivel de productividad de una persona y que también dependen de sus responsabilidades y del cargo que desempeñen.

Tabla 14. Aproximadamente, ¿Cuántas horas a la semana trabaja?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Menos de 40 horas	3	3%	3	3%
Entre 40 y 48 horas	63	63%	66	66%
Entre 49 y 60 horas	26	26%	92	92%
Más de 60 horas	8	8%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

#### 4.2. Análisis de dimensiones

Una vez analizadas las variables demográficas se procedió a analizar las preguntas relacionadas a determinar el nivel de exposición de riesgo psicosocial de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil que fue seleccionada para la presente investigación.

Como se ha mencionada anteriormente la metodología aplicada para el análisis ha sido en base al cuestionario SUSESO – ISTAS21 que es una adaptación de la metodología de Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, para lo cual se han agrupado las preguntas en 4 dimensiones a analizar los cuales son; Dimensión 1 los requerimientos psicológicos, Dimensión 2 trabajo activo y desarrollo, Dimensión 3 apoyo social en la organización y calidad de liderazgo y Dimensión 4 compensaciones.

El instrumento utilizado para la recopilación de información contiene preguntas que han sido catalogadas en las dimensiones mencionadas con el fin de poder comprender mejor la realidad de la compañía y al mismo tiempo identificar los riesgos psicosociales existentes.

A continuación se proceden a analizar las cuatro dimensiones consideradas en el presente estudio con sus respectivas preguntas para cada dimensión.

##### 4.2.1. Dimensión 1, Requerimientos psicológicos

La primera de las dimensiones analizadas es la relacionada con los requerimientos psicológicos provocados por las actividades y roles desempeñados por los trabajadores.

Pregunta 2. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

La pregunta número dos relacionada con la primera dimensión, denominada requerimientos psicológicos, buscó determinar la frecuencia que tienen los trabajadores de tomar decisiones difíciles, los resultados obtenidos permiten conocer que el 50% de los trabajadores considera que constantemente tienen que tomar decisiones difíciles en relación a sus actividades en la

compañía, este efecto podría incidir en el nivel de estrés de trabajo.

Existe un 36% de los trabajadores que considera que algunas veces tienen que lidiar con decisiones difíciles en sus actividades, por otro lado un 11% de los trabajadores han tomado este tipo de decisiones solo alguna vez mientras que el 3% restante considera que nunca ha tenido que tomar decisiones difícil en las actividades de su trabajo.

Tabla 15. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	3	3%	3	3%
Sólo alguna vez	11	11%	14	14%
Algunas veces	36	36%	50	50%
Muchas veces	24	24%	74	74%
Siempre	26	26%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Pregunta 3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Continuando con el análisis del factor de requerimientos psicológicos se realizó la siguiente pregunta enfocada en conocer si el trabajo produce un desgaste emocional, de los resultados obtenidos se puede apreciar que el 21% de los trabajadores consideran que siempre tienen desgaste emocional por las actividades que realizan, el 26% considera que muchas veces ha tenido este desgaste, por lo que se puede inferir que aproximadamente el 47% de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil analizada han sentido constantemente un desgaste emocional por las actividades que desempeñan dentro de esta compañía.

Existe un 35% de los trabajadores que consideran que algunas veces han percibido un desgaste emocional producido por el trabajo, además un 10% considera que solo alguna vez lo ha percibido, sin embargo el 8% de los trabajadores considera que nunca ha sentido que su trabajo le ha producido un desgaste emocional.

Tabla 16. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	8	8%	8	8%
Sólo alguna vez	10	10%	18	18%
Algunas veces	35	35%	53	53%
Muchas veces	26	26%	79	79%
Siempre	21	21%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Pregunta 4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

En ciertas ocasiones cuando el ser humano reprime sus emociones por diversos motivos puede influir sobre su desempeño laboral y emocional, por lo que este factor también fue considerado en esta pregunta en el estudio realizado.

Con base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 19% de los trabajadores consideran que siempre guardan sus emociones y no las expresan por diferentes motivos, además un 14% manifiesta que muchas veces se ha guardado sus sentimientos, por lo tanto se puede inferir que aproximadamente el 43% de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada ocasionalmente guardan sus emociones y no las expresan.

Adicional a lo mencionado existe un 33% de los trabajadores que algunas veces han tenido que guardar sus sentimientos, un 17% solo lo ha hecho una vez y el 7% restante nunca ha tenido que realizar esta práctica de no expresar sus sentimientos.

Este factor podría ser el resultado de una falta de confianza o comunicación con sus compañeros, colaboradores y mandos superiores, esta represión de sentimientos como una práctica contante podría incidir en su salud física o emocional y por ende afectar el rendimiento y desempeño en sus actividades laborales

Tabla 17. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	7	7%	7	7%
Sólo alguna vez	17	17%	24	24%
Algunas veces	33	33%	57	57%
Muchas veces	24	24%	81	81%
Siempre	19	19%	100	100%
Total	100	100%		

Pregunta 5. ¿Su trabajo requiere atención constante?

El nivel de desempeño depende en gran medida de la atención y concentración que un trabajador tenga en sus actividades, para evaluar este factor se realizó la presente pregunta que busca determinar si las actividades de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones analizada requieren de atención constante por parte de los mismos.

Como se puede observar en los resultados obtenidos, el 61% de los trabajadores considera que su trabajo requiere una atención constante por lo que cualquier elemento distractor o

cualquiera factor que indica en su nivel de concentración podría incidir de manera negativa no solo en las actividades de ese trabajador sino también en el desempeño y en la calidad de servicio provisto por toda la compañía.

El 30% considera que muchas veces su trabajo requiere de atención constante de su parte, lo cual confirma lo afirmado en el párrafo anterior, por otro lado, el 7% considera que algunas veces tiene que poner atención constante a sus actividades, un 1% lo ha hecho solo algunas veces y el 1% restante nunca lo ha hecho.

Con estos resultados se puede inferir que más del 90% de los trabajadores necesitan poner atención a sus actividades laborales, como ya se mencionó el hecho de no hacerlo de manera adecuada puede incidir directamente en los resultados globales de la compañía.

Tabla 18. ¿Su trabajo requiere atención constante?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	1	1%	1	1%
Sólo alguna vez	1	1%	2	2%
Algunas veces	7	7%	9	9%
Muchas veces	30	30%	39	39%
Siempre	61	61%	100	100%
Total	100	100%		

Resumen de Dimensión 1 Requerimientos psicológicos

En resumen la dimensión 1 que mide los requerimientos psicológicos de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones, la pregunta con mayor promedio de respuesta es la pregunta 5 la cual permite conocer que las actividades de gran parte de los trabajadores requiere de atención constante, es decir que es necesario que exista un ambiente que permita una adecuada concentración, por otro lado la pregunta con menor promedio de respuesta fue la pregunta 4 en la cual gran parte de los trabajadores ha manifestado que algunas veces se han visto en la necesidad de guardar sus emociones y no expresarlas dentro de su área de trabajo, esto permite conocer que no se ha desarrollado un ambiente de confianza que permita a los trabajadores a expresarse en aquellos aspectos que impidan su correcto desempeño laboral.

Por otro lado se puede apreciar que el aspecto intermedio está relacionado con la pregunta 3, en el que una gran parte de los trabajadores ha manifestado que por lo menos alguna vez ha considerado que su trabajo le produce un desgaste emocional, este factor debe ser tomado en consideración ya que de no ser controlado

podría considerarse como un riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores y que podría conducir hacia problemas de salud.

Tabla 19. Resumen dimensión 1

Variables	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5
Promedio	2,59	2,42	2,31	3,49

#### 4.2.2. Dimensión 2, Trabajo Activo y Desarrollo

La segunda dimensión analizada en el presente estudio es la de trabajo activo y desarrollo, la misma que busca determinar el nivel de participación activa y el potencial de desarrollo que permita lograr un crecimiento profesional, es importante definir el grado de importancia que cada trabajador percibe conforme a las actividades que realiza, esto influye en gran medida con el grado de motivación que tenga cada trabajador.

Pregunta 8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

La primera pregunta de la segunda dimensión denominada trabajo activo y desarrollo buscó conocer el nivel de aprendizaje que perciben los trabajadores relacionado a sus actividades dentro de la compañía, como se puede apreciar en los resultados obtenidos, el 32% de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada considera que su trabajo siempre le permite conocer cosas nuevas, otro 32% considera que muchas veces tu trabajo es una fuente de aprendizaje, un 29% considera que algunas veces aprende cosas nuevas, estos 3 grupos permiten inferir que aproximadamente el 93% de los trabajadores considera que las actividades que realizan dentro de la compañía le permiten conocer cosas nuevas, este elemento es un factor que aporta de manera positiva al crecimiento profesional de los trabajadores y por ende influye directamente en su nivel de motivación.

Adicional a lo mencionado existe un 5% que considera que solo algunas veces aprende algo nuevo de las actividades que realiza en su trabajo, mientras que un 2% considera que nunca ha aprendido algo nuevo, este pequeño porcentaje podría verse influenciado por las actividades del personal, que en caso de ser personal operativo con actividades repetitivas o monótonas, podría sentir que estas actividades no aportan a su crecimiento profesional por lo que no siente un reto ni un aprendizaje continuo, se deberían realizar una evaluación más detallada con el fin de determinar si existen cargos con actividades monótonas que podrían influir en la motivación de los trabajadores y por ende en su desempeño.

Tabla 20. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	2	2%	2	2%
Sólo alguna vez	5	5%	7	7%
Algunas veces	29	29%	36	36%
Muchas veces	32	32%	68	68%
Siempre	32	32%	100	100%
Total	100	100%		

Pregunta 9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

El nivel de compromiso de un trabajador suele depender de factores como el definir el nivel de importancia que percibe de las actividades que realiza dentro de la compañía, en relación a lo mencionado se buscó determinar el nivel de importancia que cada trabajador considera sobre las actividades que realizan.

Los resultados obtenidos permiten conocer que el 42% de los trabajadores consideran que su trabajo siempre es importante y un 40% considera que muchas veces su trabajo es importante, con esto se puede inferir que aproximadamente el 82% de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada siente que sus actividades tienen importancia dentro de la organización lo cual podría influir de manera positiva en su rendimiento y en los resultados globales de la compañía.

Existe un 12% que considera que algunas veces su trabajo es importante, un 4% que solo alguna vez ha sido importante el trabajo realizado, mientras que el 2% restante considera que su trabajo nunca ha sido importante.

Tabla 21. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	2	2%	2	2%
Sólo alguna vez	4	4%	6	6%
Algunas veces	12	12%	18	18%
Muchas veces	40	40%	58	58%
Siempre	42	42%	100	100%
Total	100	100%		

Pregunta 10. ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

No solo es importante conocer el nivel de importancia que los trabajadores consideran que tienen sus actividades para la compañía, sino también conocer si la compañía es importante para cada uno de los trabajadores, este factor también es un elemento que puede influir sobre la

motivación y el nivel de esfuerzo y empeño en la realización de sus actividades.

Con base a los resultados obtenidos se puede observar que el 48% de los trabajadores considera que su empresa tiene una gran importancia para ellos, el 27% considera que muchas veces considera que su empresa tiene gran importancia para ellos.

Existe un 3% que considera que su compañía tiene poca o ninguna importancia para ellos, para estos trabajadores es probable que no brinden un gran esfuerzo en sus actividades afectando el desempeño de su trabajo y de los resultados de la compañía.

Por lo anterior descrito se puede concluir que el 65% de los trabajadores han expresado que muchas veces ha considerado que su compañía tiene una gran importancia, estos trabajadores tienen mayor probabilidad de tener una mayor motivación en las actividades que realizan.

Tabla 22. ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	2	2%	2	2%
Sólo alguna vez	1	1%	3	3%
Algunas veces	22	22%	25	25%
Muchas veces	27	27%	52	52%
Siempre	48	48%	100	100%
Total	100	100%		

#### Resumen de Dimensión 2 Requerimientos psicológicos

La dimensión dos que mide el trabajo activo y desarrollo, la pregunta con mayor promedio de respuesta fue la pregunta 10, con la cual se puede inferir que en varias ocasiones los trabajadores consideran que la compañía donde trabajan es importante para ellos, este elemento influye de manera positiva en el nivel de motivación, por otro lado la pregunta con menor promedio de respuesta es la pregunta 8, relacionada con el aprendizaje que permite el trabajo dentro de la compañía, en general gran parte de los trabajadores consideran que más de una vez han aprendido cosas nuevas en su trabajo dentro de la compañía de telecomunicaciones analizada.

El valor intermedio en esta dimensión considera la importancia percibida de los trabajadores con respecto a las actividades que realizan, en lo cual en promedio los trabajadores consideran que varias veces han sentido que su trabajo es importante para la organización.

Tabla 23. Resumen dimensión 2, Requerimientos psicológicos

VARIABLES	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10
Promedio	2,87	3,16	3,18

#### 4.2.3. Dimensión 3 Apoyo social en la organización y Calidad de Liderazgo

La tercera dimensión analizada se la ha denominado apoyo social en la organización y calidad de liderazgo, esta dimensión busca determinar el nivel de colaboración tanto de manera descendente entre trabajadores y sus mandos superiores así como una colaboración horizontal entre compañeros, además se busca también conocer la percepción de los trabajadores respecto de las capacidades de sus jefes inmediatos para la resolución de conflictos.

Pregunta 13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

El nivel de colaboración entre los trabajadores y sus mandos superiores podría incidir en la carga laboral percibida por los trabajadores y ello es uno de los factores que inciden en el estrés laboral, para poder medir el nivel de colaboración entre los trabajadores y sus mandos superiores, se realizó la pregunta para conocer si cada trabajador recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior.

De los resultados obtenidos se puede observar que el 24% de los trabajadores encuestados considera que siempre recibe ayuda de su inmediato superior, por otro lado el 28% considera que muchas veces ha recibido ayuda de esta fuente, además un 37% menciona que algunas veces ha recibido ayuda o apoyo de parte de su inmediato superior.

Con estos datos se puede inferir que más del 50% de los trabajadores considera que su inmediato o inmediata superior los ayuda o apoya constantemente, es decir que el nivel de colaboración vertical descendente es alta.

Además existe un 5% que considera que alguna vez ha recibido ayuda de su inmediato superior mientras que el 6% restante considera que nunca la ha recibido.

Tabla 24. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	6	6%	6	6%
Sólo alguna vez	5	5%	11	11%
Algunas veces	37	37%	48	48%
Muchas veces	28	28%	76	76%
Siempre	24	24%	100	100%
Total	100	100%		



Pregunta 14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

La colaboración no debe fluir en sentido ascendente sino también de manera horizontal entre los trabajadores de la misma área o departamento, es por ello que dentro de la tercera dimensión se busca determinar si existe ayuda en el trabajo por parte de compañeros o compañeras.

Con base a los resultados obtenidos se puede observar que el 35% de los trabajadores considera que sus compañeros siempre los ayudan en el trabajo, mientras que el 38% considera que muchas veces ha recibido ayuda por parte de sus compañeros, un 23% alguna vez ha recibido ayuda de sus compañeros y el 4% restante ha recibido ayuda solo alguna vez.

Con estos elementos se puede inferir que aproximadamente el 73% de los trabajadores considera que recibe ayuda en el trabajo por parte de sus compañeros y compañeras, esto representa que existe un alto nivel de colaboración, esta colaboración influye en gran medida en los resultados de la organización pues existe una sinergia en las actividades que realizan los trabajadores minimizando la carga laboral y con ello el nivel de estrés que esta podría generar.

Tabla 25. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	0	0%	0	0%
Sólo alguna vez	4	4%	4	4%
Algunas veces	23	23%	27	27%
Muchas veces	38	38%	65	65%
Siempre	35	35%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Pregunta 15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

Los jefes inmediatos en gran parte de los casos sirven como un elemento de inspiración y modelo a seguir dentro de la organización, uno de los aspectos más importantes de parte de un jefe inmediato es su capacidad para resolver conflictos de manera acertada.

Con los resultados obtenidos se puede observar que el 20% de los trabajadores considera que sus jefes inmediatos siempre resuelven bien los conflictos, un 33% menciona que muchas veces sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos, por otro lado un 32% considera que algunas

veces sus jefes inmediatos han podido resolver bien los conflictos.

Adicional a lo mencionado, un 9% de los trabajadores consideran que sus jefes inmediatos solo algunas veces han resuelto bien los conflictos y por último un 6% considera que sus jefes inmediatos nunca resuelven bien sus problemas.

Tabla 26. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

Variables (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	6	6%	6	6%
Sólo alguna vez	9	9%	15	15%
Algunas veces	32	32%	47	47%
Muchas veces	33	33%	80	80%
Siempre	20	20%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Resumen de Dimensión 3 Requerimientos psicológicos

En resumen la tercera dimensión denominada Apoyo social en la organización y Calidad de Liderazgo, la pregunta con mayor promedio de respuesta fue la 14, la cual buscó determinar el nivel de colaboración que existe entre compañeros de trabajo, mostrando que muchas veces se ayudan mutuamente entre compañeros de trabajo, por otro lado la pregunta con menor promedio de respuesta fue la pregunta 15, la cual determina que los trabajadores consideran que más de una vez su jefe inmediato ha podido solucionar bien los conflictos que se le han presentado, además la pregunta con promedio intermedio en su respuesta es la pregunta 13 la cual mide el nivel de apoyo que reciben los trabajadores de su jefe inmediato superior, esto implica que los trabajadores consideran que reciben ayuda por parte de los mismos pero no con mucha frecuencia.

Tabla 27. Resumen de Dimensión 3, Requerimientos psicológicos

Variables	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15
Promedio	2,59	3,04	2,52

4.2.4. Dimensión 4, Compensaciones

La cuarta dimensión que se ha analizado en el presente estudio es la relacionada con las compensaciones, con el fin de poder conocer el nivel de incentivos positivos o negativos que podrían existir.

Pregunta 16. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

El estrés laboral puede incidir en los aspectos psicosociales y de salud de los trabajadores, uno

de los factores que incide en la existencia o en el incremento del mismo es la preocupación de ser despedidos o que su contrato no sea renovado.

Los resultados de esta pregunta representa que el 22% de los trabajadores considera que siempre tiene una preocupación respecto de un potencial despido o no renovación de contratos, el 8% considera que varias veces ha tenido esta preocupación, mientras que un 22% considera que algunas veces ha percibido este tipo de preocupaciones, es decir que aproximadamente el 30% de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada tiene una preocupación constante de ser despedido o que su contrato no sea renovado.

Por otro lado existe un gran grupo de trabajadores cuyo temor ante estos aspectos es muy bajo o casi nulo, siendo el 21% de los trabajadores que solo algunas veces ha sentido la preocupación de ser despedidos o que sus contratos no se renueven, sin embargo existe un 27% de los trabajadores nunca han sentido este tipo de preocupaciones.

Tabla 28. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	27	27%	27	27%
Sólo alguna vez	21	21%	48	48%
Algunas veces	22	22%	70	70%
Muchas veces	8	8%	78	78%
Siempre	22	22%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Pregunta 17. ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?

Otro nivel de preocupación que puede incidir en su nivel de motivación positiva o negativa está relacionada con la preocupación por cambio de tareas o actividades en contrato de trabajo.

Con los resultados obtenidos se puede observar que apenas un 8% siempre tiene la preocupación de un cambio de tareas o actividades sin estar de acuerdo con ello, además un 12% de los trabajadores muchas veces se han preocupado por este aspecto

El 28% de los trabajadores considera que algunas veces ha tenido este tipo de preocupaciones, adicional existe un 23% que solo algunas veces se han preocupado por este posible cambio de tareas y un gran grupo de trabajadores con un 29% nunca se han preocupado por este aspecto.

Con base a los resultados se puede inferir que aproximadamente el 52% de los trabajadores no han sentido o han sentido alguna vez la preocupación de que en su trabajo le cambien sus tareas en contra de su voluntad.

Tabla 29. ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	29	29%	29	29%
Sólo alguna vez	23	23%	52	52%
Algunas veces	28	28%	80	80%
Muchas veces	12	12%	92	92%
Siempre	8	8%	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>		

Pregunta 19. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

La última variable analizada en la dimensión cuatro se relaciona con la interacción que tiene con sus actividades de su hogar.

Los resultados obtenidos permiten conocer que el apenas un 29% de los trabajadores consideran que muchas veces o casi siempre sus tareas domésticas quedan sin realizarse cuando se ausenta de casa especialmente por motivos laborales, existe un 21% que considera que algunas veces ha lidiado con esta situación.

Es importante notar que el 29% de los trabajadores nunca han tenido este tipo de problemas, mientras que un 20% solo algunas veces han tenido que enfrentar que las tareas domésticas han quedado sin hacerse cuando se ha ausentado del trabajo.

Se puede concluir que este elemento no influye en gran medida en los trabajadores debido a su bajo nivel de incidencia.

Tabla 30. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

VARIABLES (Edad)	Frecuencia absoluta ni	Frecuencia relativa fi	Frecuencia absoluta acumulada Ni	Frecuencia relativa acumulada Fi
Nunca	30	29%	30	29%
Sólo alguna vez	21	20%	51	50%
Algunas veces	22	21%	73	71%
Muchas veces	8	8%	81	79%
Siempre	22	21%	103	100%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>		

#### Resumen Dimensión 4, Compensaciones

La última dimensión denominada compensaciones, la pregunta con mayor promedio es la pregunta 16, relacionada con la preocupación ante un posible despido o no renovación de contrato, este resultado bajo indica que existe poca frecuencia con la que los trabajadores se preocupan de este aspecto, por otro lado la pregunta con menor promedio es la 17, en la cual se evaluó la preocupación que podrían tener los trabajadores antes posibles

cambios de tareas o actividades en contra de la voluntad de los trabajadores, nuevamente este bajo resultado indica que los trabajadores con poca frecuencia se han preocupado de un posible cambio de tareas en contra de su voluntad, por último la pregunta con valor intermedio fue la pregunta 19, cuyo enfoque pretende determinar si la ausencia de los trabajadores en sus hogar por motivos laborales incide en sus actividades o tareas domésticas, con lo cual se puede apreciar este factor no tiene mayor nivel de incidencia debido su baja frecuencia de ocurrencia.

Estos elementos de la dimensión cuatro permiten inferir que existe un bajo nivel de preocupación ante aspectos negativos en el ámbito de trabajo de la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil analizada.

Tabla 31. Resumen dimensión 4, Compensaciones

Variables	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 19
Promedio	1,77	1,47	1,55

#### 4.2.5. Coeficientes de correlación

Con el objetivo de analizar y determinar el nivel de correlación entre las dimensiones analizadas, se realizó un análisis de cada una de las cuatro dimensiones y así conocer si existe algún nivel de relación entre ellas, a continuación se puede observar los resultados obtenidos.

Tabla 32. Coeficientes de correlación de las cuatro dimensiones analizadas.

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4
Dim. 1	1,000	0,068	-0,300	0,196
Dim. 2	0,068	1,000	0,050	-0,114
Dim. 3	-0,300	0,050	1,000	-0,111
Dim. 4	0,196	-0,114	-0,111	1,000

Como se puede observar existe una correlación aceptable entre las variables, por lo tanto se infiere que cada uno de los elementos evaluados en las cuatro dimensiones aporta a la evaluación del nivel de riesgos psicosociales evaluados.

#### 4.2.6. Análisis Bivariado

Para poder conocer mejor los diferentes aspectos que pueden generar riesgos psicosociales se realizó un análisis combinando variables que permitan conocer si existen relaciones directas o indirectas que podrían explicar mejor los resultados obtenidos.

El primer elemento del análisis bivariado aplicado busca determinar la relación entre las horas trabajadas por semana y el desgaste emocional que consideran tener los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada.

Con base a los resultados se puede apreciar que existe mayor frecuencia de desgaste emocional en aquellas personas que trabajan más de 40 horas a la semana, específicamente el 38% de quienes trabajan entre 40 a 48 horas de la semana considera que muchas veces han tenido desgaste emocional, el 65% de los que trabajan entre 49 y 60 horas a la semana con gran frecuencia han tenido este tipo de desgaste mientras que el 63% de los trabajadores que laboran más de 60 horas a la semana considera que su trabajo les provoca un desgaste emocional.

Tabla 33. Relación entre horas trabajadas por semana y desgaste emocional producido por el trabajo.

Variables	Menos de 40 horas	Entre 40 y 48 horas	Entre 49 y 60 horas	Más de 60 horas
Nunca	67%	8%	4%	0%
Sólo alguna vez	0%	13%	8%	0%
Algunas veces	0%	41%	23%	38%
Muchas veces	0%	30%	19%	25%
Siempre	33%	8%	46%	38%

Como se puede apreciar la cantidad de horas trabajadas está directamente relacionado con la frecuencia de desgaste emocional que puedan tener los trabajadores, por lo que es necesario reformar los horarios o disminuir la carga horaria de trabajo con el fin de que este factor no afecte a los trabajadores.

Otras de las variables que se analizaron en conjunto fueron la antigüedad laboral con la importancia que tiene la empresa para los trabajadores, los resultados permiten conocer que no existe una relación entre la antigüedad y la importancia que tiene la compañía para los trabajadores, se puede apreciar que para todos los trabajadores en general su compañía es importante independientemente del tiempo que tengan trabajando en la compañía.

Tabla 34. Relación entre antigüedad laboral e importancia que tiene la compañía para el trabajador.

Variables	Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Entre 10 y 15 años	Más de 15
Nunca	0%	0%	11%	0%	0%	0%
Sólo alguna vez	0%	3%	0%	0%	0%	0%
Algunas veces	17%	23%	17%	19%	67%	0%
Muchas veces	17%	31%	28%	22%	33%	50%
Siempre	67%	43%	44%	59%	0%	50%

#### 4.2.7. Análisis de KMO y prueba de Bartlett para las cuatro dimensiones analizadas

Se realizó una análisis de KMO y prueba de Bartlett con el fin de contrastar si las correlaciones entre las variables analizadas con lo suficientemente pequeñas y si la matriz de

correlaciones permita conocer si el modelo factorial es o no el adecuado.

Para la dimensión uno, se obtuvo como resultado del KMO un valor de 0,66 lo cual implica que la relación entre las variables es mediana, mientras que el Chi-cuadrado resultante de la prueba de Bartlett determina que existe homogeneidad de las varianzas, aún existan variaciones en los valores de error estadístico, por lo que existe una gran probabilidad de que las fuentes de variación sean las mismas.

Tabla 35 KMO y prueba de Bartlett Dimensión 1.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación		,660
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	44,738
	gl	6
	Sig.	,000

Con relación a la dimensión dos relacionada con el trabajo activo y desarrollo se puede observar que el resultado del análisis KMO tiene un valor de 0,65 con lo que se define que la relación entre las variables es mediada, además el Chi-cuadrado resultante de la prueba de Bartlett determina que existe homogeneidad entre las variables de la dimensión analizada.

Tabla 36. KMO y prueba de Bartlett Dimensión 2.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación		,655
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	86,491
	gl	3
	Sig.	,000

La dimensión tres, muestra un resultado de MKO con un valor de 0,55 lo que implica que la relación entre las variables es baja, sin embargo, la prueba de Bartlett determina que existe una aceptable homogeneidad entre las variables de la dimensión.

Tabla 37. KMO y prueba de Bartlett Dimensión 3.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación		,549
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	37,750
	gl	3
	Sig.	,000

Por último la cuarta dimensión da como resultado un valor de la prueba KMO de 0,5 con lo cual se puede determinar que la relación entre las variables es baja, mientras que el Chi-cuadrado permite conocer que el nivel de homogeneidad

entre las variables es relativamente bajo pero aceptable.

Tabla 38. KMO y prueba de Bartlett Dimensión 4.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	29,700
	gl	1
	Sig.	,000

#### 4.2.8. Determinación de nivel de riesgo psicosocial

Una vez obtenidos los resultados de las cuatro dimensiones analizadas se procedió a clasificar cada una de las dimensiones en tres grupos asignando porcentajes en base a los resultados obtenidos, estas categorías son; alto, medio y bajo.

Una vez obtenidos los resultados se puede identificar que dos de las dimensiones se pueden catalogar como dimensiones de riesgo alto, estas dimensiones son; la dimensión dos, desarrollo de habilidades y el trabajo activo además de la dimensión tres, apoyo social en la organización y calidad de liderazgo.

Con respecto a las dimensiones uno y cuatro se catalogan como dimensiones de riesgo bajo, debido a que su mayor peso porcentual está en los riesgos medios y bajos.

En conclusión y con base a los riesgos de cada una de las dimensiones se puede definir que la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil analizada tiene un nivel de riesgo psicosocial alto nivel 1, por lo que es necesario que la compañía tome medidas correctivas con el fin de que este riesgo no aumente y que no afecte la salud física y mental de sus trabajadores.

Gráfico 1, determinaciones de riesgos por dimensión.

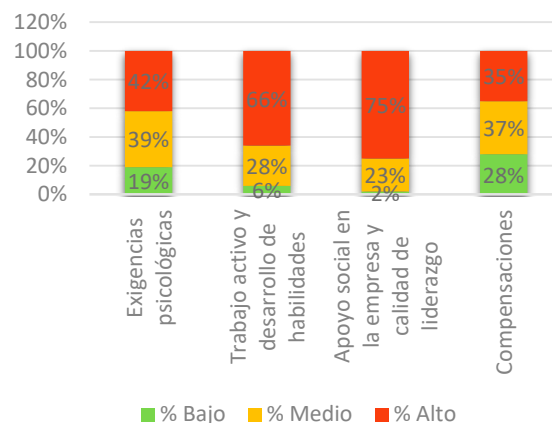


Tabla 39. Clasificación de dimensiones por nivel de riesgo

Total general dimensiones en riesgo	N°
Dimensiones en riesgo alto	2
Dimensiones en riesgo medio	0
Dimensiones en riesgo bajo	2

Tabla 40. Determinación de nivel de riesgo en base a los resultados obtenidos

De acuerdo a los resultados de la evaluación, su organización se encontraría en la siguiente situación de riesgo psicosocial:	
Sin riesgo	
Riesgo Medio	
Riesgo Alto nivel 1	X
Riesgo Alto nivel 2	
Riesgo Alto nivel 3	

## 5.- CONCLUSIONES

### 5.1 Análisis de resultados

Una vez concluida la medición se puede observar que la empresa de telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Guayaquil dentro de sus 100 colaboradores se encuentra en riesgo de alto nivel uno por cuanto de las cuatro dimensiones analizadas se encuentran dos en nivel alto y tres en nivel bajo siendo el nivel uno de exposición psicosocial medianamente desfavorable para la salud de los colaboradores en los requerimientos psicológicos en el trabajo, y el apoyo social en la organización.

Con base al análisis realizado se puede concluir que las actividades de más del 90% de los trabajadores requiere de atención constante, por otro lado no existe un ambiente de confianza que permita a los trabajadores expresar sus emociones, además aproximadamente el 50% de los trabajadores considera que su cargo requiere enfrentarse a la toma de decisiones difíciles lo que puede influir en el nivel de desgaste emocional que se ve reflejado en un 47% de los trabajadores quienes han manifestado que muchas veces han sufrido estrés por este aspecto.

Por lo anterior expuesto y en base al análisis se puede concluir que existe un bajo nivel de riesgo en los requerimientos psicológicos de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones analizada.

En relación a la segunda dimensión denominada desarrollo de habilidades y el trabajo activo,

aproximadamente el 93% de los trabajadores consideran que más de una vez han aprendido cosas nuevas, además un 83% de los trabajadores consideran que su trabajo es importante para la organización y el 65% consideran que la compañía donde trabajan es importante para ellos.

El nivel de riesgo de la dimensión número dos, es considerado de alto nivel puesto que la presión de las tareas importantes que deben realizar día a día podría incidir en el nivel de estrés o posible desgaste emocional que deben enfrentar, por otro lado el aprendizaje constante implica que las tareas que deben realizar son nuevas y requieren mayor atención para su correcta ejecución.

La tercera dimensión denominada apoyo social en la organización y calidad de liderazgo, se puede concluir que aproximadamente el 73% de los trabajadores considera que existe un alto nivel de colaboración entre sus compañeros de trabajo, por otro lado al analizar el apoyo existente entre los trabajadores y sus jefes inmediatos, el 50% considera que con poca frecuencia ha recibido ayuda por parte de ellos, sin embargo aproximadamente el 50% de los trabajadores perciben que sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos.

Con base al análisis realizado, nivel de riesgo en la tercera dimensión es considerado como alto, debido a la poca frecuencia con la que los jefes inmediatos prestan su ayuda hacia los trabajadores, además que el factor de resolución de conflictos es clave para el desempeño de las actividades tanto del área donde se desenvuelve el trabajador como en general para toda la organización.

La cuarta dimensión analizada, denominada compensaciones se concluye que existe un 30% de los trabajadores que se preocupan de algún posible despido o no renovación de su contrato, aproximadamente un 52% de los trabajadores se preocupan de posibles cambios de tareas o actividades en contra de la voluntad, además existe un 49% de trabajadores que se han preocupado pocas veces de que las tareas domésticas de su hogar se queden sin hacer cuando se ausenta de casa por motivos laborales.

Esta dimensión es la que posee un menor nivel de riesgo debido a la poca preocupación por los cambios negativos de sus actividades o estabilidad laboral.

### 5.2 Conclusiones

El presente trabajo identifica el alto nivel de riesgo psicosocial existente en los colaboradores, clasificado como riesgo alto nivel 1, existen

elementos en el entorno de trabajo que inciden en el nivel de satisfacción de los trabajadores y por ende en su rendimiento, es por ello que las empresas deben implementar un protocolo de prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales dentro de su sistema de salud y seguridad en el trabajo.

La teoría indica que existen varios factores que pueden incidir en el nivel de riesgo psicosociales que pueden afectar el desempeño e incluso la salud de los trabajadores, en el presente estudio se han visto evidenciados varios de estos factores entre los que pueden mencionar los siguientes; estilo de mando, horarios de trabajo, funciones y tareas, carga mental y comunicación en el trabajo, durante el análisis se ha podido evidenciar que varios de estos elementos han aportado a la existencia de un alto nivel de riesgo en la compañía analizada.

En general se puede concluir que los aspectos más importantes que debe tener en cuenta el área de talento humano y los grandes directivos de la compañía de telecomunicaciones analizada son el desarrollo de habilidades y el trabajo activo así como el apoyo social en la organización, especialmente lo relacionado a la asignación de tareas importantes a los trabajadores que en caso de ser numerosas pueden generar estrés y afectar a la salud de los trabajadores además de las actividades que requieren aprendizaje continuo más aún si son tareas cambiantes o procesos que sufren cambios en el tiempo, lo cual requiere un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores, adicional la poca frecuencia de colaboración por parte de los jefes inmediatos hacia los trabajadores y la forma como estos resuelven conflictos podrían ser aspectos mejorables que podrían incidir en una reducción del nivel de riesgo.

Dentro de este trabajo las limitaciones se presentaron al no haber protocolos de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo en las empresas de telecomunicaciones, teniéndose simplemente el cumplimiento en niveles mínimos establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, lo que conlleva a futuras investigaciones que permitan implementar protocolos de prevención antes lo riesgos psicosociales.

Por otro lado otra de las limitaciones encontradas en el estudio, vienen dadas por la metodología aplicada SUSESO/ISTAS21, especialmente debido a su traducción no fue la indicada lo cual pudo influir en el nivel de precisión de la herramienta, además se puede evidenciar que la validación de la herramienta en el contexto ecuatoriano no fue acertada.

Existieron preguntas dentro de la encuesta que provocaron ruido al momento del análisis y

tuvieron que ser eliminadas o reubicadas en el procesamiento de información tal como se ha detallado previamente, uno de los problemas presentados en estas preguntas fue la escala utilizada para la valoración de los ítems pues no existía una estandarización en las mismas que causó un impacto en el análisis de fiabilidad del instrumento.

Mediante un análisis de la matriz de componentes se tuvo que realizar una depuración de las preguntas del cuestionario con el fin de mejorar la fiabilidad del instrumento que son considerados bajos pese a los estudios revisados.

Otra de las limitaciones encontradas viene dada por la limitación de la población, pues la muestra solo pudo ser de 100 personas que son el total de empleados de la compañía de telecomunicaciones analizada, además se pudo apreciar que en ciertas respuestas no hubo una total transparencia o sinceridad en la respuesta, tal vez por el temor de que sus jefes inmediatos o mandos superiores puedan tener acceso a los resultados de cada una de las respuestas de los trabajadores o simplemente por la premura en responder las preguntas por el poco tiempo dedicado a la encuesta lo cual influye también en la calidad de las respuestas entregadas.

Uno de los aspectos que será necesario analizar como los riesgos psicosociales han influido o podrían influir sobre la salud mental o física de los trabajadores de la compañía de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil ya que este aspecto repercute de forma directa en el rendimiento y resultados de los trabajadores y de la compañía en general.

## Bibliografía

- ACHS. (3 de Agosto de 2013). <http://www.achs.cl>.  
Obtenido de <http://www.achs.cl>:  
<http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Paginas/Memorias-reportes-de-sostenibilidad-y-documentos-corporativos.aspx>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2000). [www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu).  
Obtenido de [www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu):  
<https://osha.europa.eu/es/emerging-risks>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010). [www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu).  
Obtenido de [www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu):  
[file:///C:/Users/Nena/Downloads/en\\_esen\\_er1-summary.pdf](file:///C:/Users/Nena/Downloads/en_esen_er1-summary.pdf)

- Álvarez Núñez, B. (2013). Consecuencias de la disincronia circadiana en la salud del trabajador. *CES Salud Pública*, 2.
- Álvaro Estramiana, J. L., Rosas Torres, A. R., Schweiger Gallo, I., & Garrido Luque, A. (2011). El síndrome psicológico: ¿herramienta analítica o psicologización de la realidad social? *Quaderns de Psicologia*, 67.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. En H. Andrade, *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica* (págs. 43-77). Oleiros (La Coruña): Netbiblo.
- Arias, C. F. (2011). Jornadas de trabajo extenso y guardias nocturnas de médicos residentes. Consecuencias para la salud y afrontamiento. *Fundamentos en Humanidades*.
- Armus, D. (2015). Excesos, fatiga laboral y enfermedad. Buenos Aires 1880-1950. *Revista Mundos do Trabalho*, 12,13-18.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). <http://www.asambleanacional.gob.ec>. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec>: <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/file/sasambleanacionalnameuid-20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>
- Asociación Chilena de Seguridad. (30 de Agosto de 2013). <http://www.achs.cl>. Obtenido de <http://www.achs.cl>: <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.V78EljW1-bc>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data Revisa de Investigación*, 26-30.
- Bakerr, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 111.
- Bambra, C., Egan, M., Thomas, S., Petticrew, M., & Whitehead, M. (6 de Noviembre de 2008). <http://dx.doi.org>. Obtenido de <http://dx.doi.org>: <http://dx.doi.org/10.1136/jech.2006.054999>
- Bass, B., & Bass, R. (2009). Theory, research, and managerial applications. En B. M. Bass, *The Bass handbook of leadership* (pág. 21). New York: Simon and Schuster.
- Billikopf Encina, G. (2015). *nature.berkeley.edu*. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.pdf>
- Blasco Espinosa, J., Llor-Esteban, B., Sánchez Ortuño, M., Ruiz Hernández, J., Sáez, M., & García Izquierdo, M. (2002). *Relación entre somnolencia y turnos de trabajo en una muestra de Policía Local*. Obtenido de Enfermería Global: [https://www.researchgate.net/publication/39381717\\_RELACION\\_ENTRE\\_SOMNOLENCIA\\_Y\\_TURNOS\\_DE\\_TRABAJO\\_EN\\_UNA\\_MUESTRA\\_DE\\_POLICIA\\_LOCAL](https://www.researchgate.net/publication/39381717_RELACION_ENTRE_SOMNOLENCIA_Y_TURNOS_DE_TRABAJO_EN_UNA_MUESTRA_DE_POLICIA_LOCAL)
- Brown, D. (2002). Career choice and development. En D. Brown, *Career choice and development* (págs. 37-84). San Francisco: Jossey Bass.
- Brun, E., & Milczarek, M. (2007). *osha.europa.eu*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/7807118>
- Butler, G. (1993). *Definitions of stress - NCBI*. Obtenido de Definitions of stress - NCBI: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/.../occpaper00115-0007](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/.../occpaper00115-0007)
- Camelo Pérez, F. (2013). Metodología para la accesibilidad en el espacio físico de los puestos de trabajo. Una perspectiva desde el diseño y la ergonomía participativa. *El Hombre y la Máquina*, 2-5.
- Canacuan Ibujes, M. D., Méndez Padilla, D. N., & Silva Fajardo, M. B. (s.d de Septiembre de 2014). *Determinación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que influyen en la salud mental del personal*

de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la Ciudad de Guaranda mediante el Test de Ista y el Cuestionario. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/4680/1/T-UCE-0006-57.pdf>

- Cantisano, T., Sedano, F., & Bañuelos, L. (2005). *Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención en emergencias y catástrofes*. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=684cd321-6d39-43b6-81c2-712bd61e92ba%40sessionmgr4009&vid=8&hid=4209>
- Carcelén García, J. (2000). *El sistema de trabajo a turnos y su problemática*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Ceballos-Vásquez, P., Rolo-González, G., Hernández-Fernaud, E., Díaz-Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., Burgos-Moreno, M., & Barriga, O. (2015). Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile\*. *Universitas Psychologica*, 262.
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional Salud Pública*, 382.
- Chinchilla, N. (17 de Septiembre de 2015). *Nuevo curso, nuevos horarios de trabajo... ¿Para qué?* Obtenido de <http://blog.iese.edu/nuriachinchilla/2015/09/nuevo-curso-nuevos-horarios-de-trabajo-para-que/>
- Cortina de La Concha, G. (1 de junio de 2016). [www.esuelascaticas.es](http://www.esuelascaticas.es). Obtenido de [www.esuelascaticas.es/formacion/Documents/Juridico\\_economico/Jornadas%202011/LA%20COMUNICACION%20INTERNA,%20HORIZONTAL,%20VERTICAL,%20OTRAS%20OPORTUNIDADES.pdf](http://www.esuelascaticas.es/formacion/Documents/Juridico_economico/Jornadas%202011/LA%20COMUNICACION%20INTERNA,%20HORIZONTAL,%20VERTICAL,%20OTRAS%20OPORTUNIDADES.pdf)
- Echeverría, M. (2007). *El reconocimiento de los trastornos de la salud mental en el trabajo en Chile*. Chile: Informe para el proyecto: Research, policy and practice with regard to work-related mental health problems in Chile: a gender perspective. Santiago: Proyecto Araucaria.
- El comercio . (1 de Mayo de 2015). <http://www.elcomercio.com/actualidad/traabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/traabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>: <http://www.elcomercio.com/actualidad/traabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>
- Fabra López, P., Castillo Fernández, I., Ródenas Cuenca, L., Mercé Cervera, J., R. Bray, S., & Balaguer Solá, I. (2014). La eficacia de rol, la claridad de rol y el rendimiento en jóvenes futbolistas. *Revista de Psicología del Deporte 2015*, 265-266.
- Fernández Losa, N. (2002). [www.ucipfg.com](http://www.ucipfg.com). Obtenido de [www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-14/BLOQUE...02/.../1.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-14/BLOQUE...02/.../1.pdf)
- Fernández Prada, M., González Cabrera, J., Iribar Ibabe, C., & Peinado, J. (2013). Comentarios sobre riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 1-3.
- Ferro-Soto, C., García-Alonso, E., & Lareo-Lodeiro, B. (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia*, 583.
- García Albuérne, M. Y., Pérez Nieto, M. A., & Luceño Moreno, L. (2015). Turnos y Estrés psicosocial en los policías locales de Madrid.
- García Castro, T. (2011). *Más allá del estrés*. España: Bubok Publishing S.L.
- Gómez, M. (2007). *Universidad de Málaga*. Obtenido de [http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesis\\_uma/17672697.pdf](http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesis_uma/17672697.pdf)
- Gómez-Ortiz, V., & Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión



- arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 396.
- González Cuevas, A. (2014). *Los factores psicosociales*. Obtenido de Amplio informe Evaluación riesgos laborales OSAKIDETZA: <http://s514453114.mialojamiento.es/2016/SANIDAD/OSAKIDETZA/AMPLIO%20%20INFORME%20EVALUACION%20RIESGOS%20LABORALES%20OSAKIDETZA.pdf>
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). *Calidad de vida laboral*. S/C: Tratado de psicología del trabajo Vol. 2.
- González-Camino, G., Osca, A., Bardera, P., & Peiró, J. M. (2013). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema* 2003. Vol. 15, 54.
- Gutiérrez, J. M. (2010). "Bore-out", la infracarga mental. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 10-11.
- Hartman, D., Bentley, J., Richards, K., & Krebs, C. (2005). Administrative Tasks and Skills Needed for Today's Office: The Employees' Perspective. *Journal of Education for business*, 347-349.
- Hernández, M. d. (2015). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7391/1/MariadelRosarioHernandezReyes2015.pdf>
- hrcouncil.ca. (S/A). [www.hrcouncil.ca](http://www.hrcouncil.ca). Obtenido de <http://hrcouncil.ca/hr-toolkit/keeping-peopele-supervision.cfm>
- Ibarra, L., & Casas, E. (31 de 01 de 2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo. *Una medición en la calidad en el servicio*. Hermosillo, Mexico.
- Instituto ecuatoriano de estadísticas y censos. (Junio de 2016). [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec): <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-junio-201/>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec). Obtenido de [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec): <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/sala-de-prensa>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. *Guía de buenas prácticas*. NTP, S/N. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_444.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_444.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). [www.insht.es](http://www.insht.es). Obtenido de [www.insht.es](http://www.insht.es): [www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev\\_INSHT/2013/75/SST\\_75\\_enlaces.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2013/75/SST_75_enlaces.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (15 de Julio de 2016). <http://www.insht.es>. Obtenido de <http://www.insht.es>: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- ISASTUR. (S/D de S/M de 2010). *Manual de Seguridad ISASTUR*. Obtenido de [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_2\\_2.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_2_2.htm)
- Jaén Díaz, M., Luceño Moreno, L., Martín García, J., & Rubio Valdehita, S. (2006). La comunicación interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones. *EduPsykhé. Revista de psicología y psicopedagogía*, 11-12.
- Jijena-Michela, R., & Jijena Michelb, C. (2011). El rol moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en relación del enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción docente. *Horizontes Empresariales*, 44-45.
- Kahn, H. (1963). The relationship of reported coronary heart disease mortality to physical activity of work. *American Journal of Public Health and the Nation's Health*, 1058-1063.

- Kessel Schneider, S., O'Donnell, L., Stueve, A., & Coulter, R. (2012). Cyberbullying, School Bullying, and Psychological Distress: A Regional Census of High School Students. *American Journal of Public Health*, 2-5.
- Kivimaki, M., Nyberg, S., Fransson, E., Heikkilä, K., Alfredsson, L., Casini, A., . . . Ferrie, J. (21 de Mayo de 2015). [www.hal.inserm.fr/inserm-01154071](http://www.hal.inserm.fr/inserm-01154071). Obtenido de [www.hal.inserm.fr/inserm-01154071](http://www.hal.inserm.fr/inserm-01154071): <http://www.cmaj.ca/content/185/9/763.short>
- Kristensen, T., Kristensen, T. S., & Llorens, C. (2002). Método istas 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de riesgos psicosociales en el trabajo*, 119.
- La Secretaría Nacional de la Administración Pública del Ecuador. (15 de Agosto de 2015). <http://www.andes.info.ec>. Obtenido de <http://www.andes.info.ec>: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-garantiza-calidad-servicio-publico-buen-clima-laboral.html>
- Leka, S., & Kortum, E. (2008). A European Framework to Address Psychosocial Hazards. *Journal of Occupational Health*, 1-3.
- León Serrano, L., & Jiménez Villamar, B. (2015). Análisis y descripción de puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de funciones laborales. *Ediciones utmach*, 12.
- Levis, D. (2004). *La comunicación en la empresa: Apuntes básicos*. Obtenido de <http://www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf>
- Liberman, L. (2014). The impact of a Paternalistic Style of Management and Delegation of Authority on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Chile and the US. *Innovar*, 7-8.
- Lopes, M., Marques, F., & Rocha, A. (2010). Work in Rotating Shifts and its Effects on the Daily Life of Grain Processing Workers. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 1072.
- Lusa García, A., Martínez Costa, C., & Olivella Nadal, J. (2007). Gestión de los horarios de trabajo en presencia de cláusulas de flexibilidad pasiva. *Universia Business Review*, 10.
- Lutman, M. (2000). What is the risk of noise-induced hearing loss at 80, 85, 90 dB (A) and above? *Occupational medicine*, 1-2.
- Madero Gómez, S. (13 de Octubre de 2009). [www.ejournal.unam.mx](http://www.ejournal.unam.mx). Obtenido de [www.ejournal.unam.mx/rca/232/RCA000023206.pdf](http://www.ejournal.unam.mx/rca/232/RCA000023206.pdf)
- Mamani Encalada, A., Obando Zegarra, R., Uribe Malca, A. M., & Vivanco Tello, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana De Obstetricia Y Enfermería*, 47.
- Mansilla Izquierdo, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 3-4.
- Mansilla Izquierdo, F. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml)
- Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (2016). [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es). Obtenido de [www.madridsalud.es/publicaciones/salud-publica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf](http://www.madridsalud.es/publicaciones/salud-publica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf)
- Mansilla, F. (2004). *UNAD*. Obtenido de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107044/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Argulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 399.
- Mariño Vivar, J. (2011). Diseño de puestos de trabajo en una organización local de gestión de la actividad física y el deporte. *Ciencia en su PC*, 2-10.

- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 173-174.
- Matabanchoy Tulcán, S. (29 de Junio de 2012). *Scielo*. Obtenido de Salud en el Trabajo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008)
- Meyer Cohen, F. E., & Apud Simon, E. S. (2003). Aplicaciones ergonómicas para la mejoría del rendimiento de los brigadistas de incendios forestales. *Ingeniería Industrial*, 76-77.
- Ministerio de Finanzas. (Diciembre de 2015). <http://www.finanzas.gob.ec>. Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec>: <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Bolet%C3%ADn-Ejecuci%C3%B3n-Presupuestaria-Nro.-20-cuarto-trimestre-20152.pdf>
- Ministerio de Trabajo . (2016). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec>: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A. I., & Rodríguez Marín, J. (2007). Relación entre el burnout o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 387-389.
- Moncada, S. (2000). Trabajo repetitivo y estrés. *Ponencia del I foro ISTAS de Salud Laboral* (pág. 34). Barcelona: ISTAS CC.OO.
- Mondelo, P., Gregori, E., & Barrau, P. (1999). *Ergonomía 1 Fundamentos*. Barcelona: Edicions UPC.
- Monteferrante, P. (2006). Vivir para trabajar o trabajar para vivir? *Debates IESA*, 50-52.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. 12.
- Nieto, D. (S/D de S/M de 1999). *Salud laboral: La salud de los trabajadores de la salud*. Obtenido de [http://www.fmed.uba.ar/depto/sal\\_seg/la\\_salud\\_de\\_los\\_trabajadores\\_de\\_la\\_salud.pdf](http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/la_salud_de_los_trabajadores_de_la_salud.pdf)
- Nogareda Cuixart, C. (S/D de S/M de S/A). *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp\\_179.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf)
- Observatorio Laboral Andino. (23 de Septiembre de 2005). <http://www.comunidadandina.org>. Obtenido de <http://www.comunidadandina.org>: <http://www.comunidadandina.org/camtandinos/ola/ISociolaborales.asp?MnuSup=4&IS=3&IA=3>
- Orgambidez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 70.
- Organización Mundial de la Salud. (28 de Abril de 2005). <http://www.who.int>. Obtenido de <http://www.who.int>: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>
- Ormaza Murillo, M. P., Félix López, M., Real Pérez, G., & Parra Ferié, C. (2015). Procedimiento para el diagnóstico del diseño físico de los. *revistaii@ind.cujae.edu.cu*, 1-6.
- Ortega Navas, M. d. (2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. *Revista española de pedagogía*, 485.
- Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 139-143.
- Pedraja R., L., & Emilio , R. (28 de Octubre de 2004). [www.scielo.cl](http://www.scielo.cl). Obtenido de [www.scielo.cl](http://www.scielo.cl):

- [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-13372004000200009](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-13372004000200009)
- Peiró, J. (1993). *www.uv.es/uiipot*. Obtenido de [www.uv.es/uiipot](http://www.uv.es/uiipot): [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/228786101\\_Desencadenantes\\_del\\_estrs\\_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estrs_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf)
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 185.
- Peter, R., Alfredsson, L., Knutsson, A., Westerholm, P., & Siegrist, J. (1999). Does a stressful psychosocial work environment mediate the effects of shift work on cardiovascular risk factors? *Work Environ Health*, 1-7.
- Pinilla García, F. J. (2004). Intensificación del esfuerzo de trabajo en España. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 128.
- Prieto, A. (2012). La apertura del espacio de trabajo. *ARQ*, 2-5.
- Quiroa, C. I. (Junio de 2014). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Raffon Lecca, E., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2010). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 74-76.
- Registro oficial . (2005). *www.registroficial.gob.ec*. Obtenido de [www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec): <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/buscador.html?searchword=La%20Ley%20n%C2%BA%20%20del%202005&searchphrase=all>
- Rodríguez Erhart, R. G. (2006). *Evaluación de la carga mental de trabajadores de puestos de trabajos de trabajo en computación con iluminación natural y artificial alternativas*. Mendoza: S/N.
- Rubio Valdehita, S., Díaz Ramiro, E., Martín García, J., & Luceño Moreno, L. (2010). La carga mental como factor de riesgo psicosocial. Diferencias por baja laboral. *Ansiedad y estrés*, 272.
- Ruotsalainen, J., Marine, A., Verbeek, J., & Serra, C. (21 de Agosto de 2006). <http://www.thecochranelibrary.com>. Obtenido de <http://www.thecochranelibrary.com>: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/14651858.CD002892.pub5/pdf>
- Ryff, C., & Lee, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1-3.
- Saavedra Torres, J. S., Zúñiga Cerón, L. F., Navia Amézquita, C. A., & Vásquez López, J. A. (2013). Ritmo circadiano: el reloj maestro. Alteraciones que comprometen el estado de sueño y vigilia en el área de la salud. *Morfología*, 16.
- Salgado Delgado, R. C., Fuentes Pardo, B., & Escobar Briones, C. (2009). La desincronización interna como promotora de enfermedad y problemas de conducta. *Salud mental*, 73.
- Salinas, J., & Vio, F. (2003). Promoción de salud y actividad física en Chile: política prioritaria. *Departamento de Promoción de la Salud, Ministerio de Salud de*, 1-8.
- Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V. H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, 351-352.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. L. (S/D de S/M de 2002). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* Obtenido de [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSH T/2002/20/seccionTecTextComp11.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH T/2002/20/seccionTecTextComp11.pdf)
- Secretaría Nacional de Administración Pública. (03 de junio de 2016). <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec>. Obtenido de <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec>: [http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/listado\\_instituciones.php](http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/listado_instituciones.php)

- Sepúlveda, L. L. (2011). *Universidad Autónoma de nuevo León*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/2820/1/1080223880.pdf>
- Sosa Cabrera, S., Verano Tacoronte, D., & Medina Brito, M. (2015). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234969.pdf>
- Stoetzer, U. (2010). *Karolinska Institutet*. Obtenido de <https://openarchive.ki.se/xmlui/bitstream/handle/10616/39545/thesis.pdf?sequence=1>
- Superintendencia de seguridad social. (2015). <http://www.suseso.cl>. Obtenido de <http://www.suseso.cl>: <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>
- Terán, G. A. (Julio de 2003). *Universidad Autónoma de nuevo León*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/5300/1/1020148970.PDF>
- Topa Cantisano, G., & Morales Domínguez, J. F. (2007). Identificación organizacional y ruptura de contrato psicológico: sus influencias sobre la satisfacción de los empleados. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 367-370.
- Tortosa, L., Ferreras, A., Page, A., García Molina, C., Castelló, P., & Piedrabuena, A. (S/D de S/M de 2004). *Trabajo y envejecimiento. Mejora de las condiciones ergonómicas de la actividad laboral para la promoción de un envejecimiento saludable*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSH\\_T/2004/30/artFondoTextCompl.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH_T/2004/30/artFondoTextCompl.pdf)
- Universidad interamericana para el desarrollo. (2016). *moodle2.unid.edu.mx*. Obtenido de [moodle2.unid.edu.mx](http://moodle2.unid.edu.mx): [moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/ejec/ME/CO/S03/CO03\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/ME/CO/S03/CO03_Lectura.pdf)
- Valdez, J., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). *www.daenajournal.org*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e242e10d-f2de-475c-b334-f7eea31dee7a%40sessionmgr120&vid=4&hid=115>
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 356-367.
- Warrick, D. (1981). Leadership styles and their consequences. *Journal of Experiential Learning and Simulation*, 8.
- Williamson, A., Feyer, A. M., Mandryk, J., de Silva, I., & Healy, S. (1992). Role of psychosocial risk factors in work-related low-back pain. *Work Environ Health*, 2-5.
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (31 de Mayo de 2010). *www.scielo.org.pe*. Obtenido de [www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf)
- Zhang, K., & Huang, Y. (2015). Investigación sobre el liderazgo paternalista en las empresas chinas, y su relación con el compromiso organizacional (oc) y con el comportamiento organizacional ciudadano (ocb). *Orientando*, 18-20.

**Anexos:**

Anexo 1: Ejemplo de Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO – ISTAS21

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Requerimientos psicológicos.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Desarrollo de habilidades y el trabajo activo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo social en la organización y Calidad de Liderazgo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					