Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Psicología Organizacional

DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR C.A.

Trabajo previo a la obtención del título de Psicología Organizacional

Autoras:
Carolina Guerrero Dumas; Pamela Sánchez Palacios

Director:
Mst. César Palacios Rivera

Cuenca-Ecuador
2019

DEDICATORIAS

A Dios por permitirme alcanzar un peldaño más dentro de mi vida profesional, mis padres Edgar y Soledad, quienes inculcaron en mí valores para llegar a ser una persona de bien, por su paciencia y apoyo incondicional. A mi hermano Christian por su excelente ejemplo a seguir, a mi hermano Ricardo por siempre alegrarme la vida. A mi enamorado Christian por estar conmigo siempre compartiendo buenos y malos momentos, a mi gran amiga Priscila quien ha estado conmigo en toda ocasión desde el colegio y como olvidar a mis amigas que compartimos bellos e inolvidables experiencias dentro de nuestra carrera universitaria.

No me queda más que decir que… ¡Lo logramos!

Carolina Guerrero Dumas

Este logro se lo dedico a mis padres Ana y David por su infinito amor y motivación constante, de manera especial a mi papá por brindarme su apoyo incondicional y ser mi fortaleza en los momentos difíciles. A mi tía Aurora, a quien considero mi segunda mamá por brindarme su cariño y cuidados a lo largo de mi vida. A mi hermana Keyla por ser mi cómplice y quien pinta de colores mis días grises. A mi familia en general por estar siempre presente en los mejores y peores momentos que he atravesado. A mi enamorado Felipe, por caminar de mi mano en esta etapa, brindándome su amor, soporte y apoyo incondicional y a mi grupo de amigas "Juanas", por esa amistad, compañerismo y apoyo incondicional y desinteresado, que nos mantuvo a motivadas estos cinco años.

Pamela Sánchez Palacios.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos de todo corazón a Dios, quien ha guiado y ha sido un pilar fundamental en nuestras vidas, ya que todo lo que hemos logrado realizar ha sido gracias a él. A nuestros padres y hermanos quienes han sido incondicionales en todo el transcurso de nuestro existir y como no agradecer a todos los profesores con los que tuvimos la dicha de compartir grandes y buenos momentos, gracias a ellos hemos adquirido valiosos conocimientos para que hoy en día podamos ejercer nuestra profesión con total responsabilidad y honestidad, finalmente a nuestros tutores de la empresa y director de tesis, gracias por la ayuda y apoyo que nos han brindado durante este proceso.

Carolina Guerrero Dumas y Pamela Sánchez Palacios

RESUMEN

El presente estudio fue realizado a todo el personal de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., con un corte de nómina de 614 personas, distribuidas en las diferentes direcciones de la empresa, las cuales son: Distribución, Comercialización, Asesoría Jurídica, Administrativa Financiera, Planificación, Talento Humano, Tecnología de la Información y Comunicación, Morona Santiago y Presidencia Ejecutiva; para lo cual se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales diseñada en Colombia por la Pontificia Universidad Javeriana, misma que está conformada por tres cuestionarios: intralaboral (forma A y B), extralaboral y estrés laboral; sin embargo para este estudio no se aplicó este último cuestionario. Al momento de finalizar con la aplicación y analizar los datos obtenidos se puede observar que la mayoría de los resultados se encuentran en un nivel aceptable; sin embargo existen ciertos aspectos en los cuales se puede mejorar.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, Forma A, Forma B, Batería Javeriana, CENTROSUR.

ABSTRACT

This study was carried out on the personnel of the Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. A total of 614 people were studied. They were distributed in the following company departments: Distribution, Marketing, Legal, Financial Management, Planning, Human Talent, Information and Communication Technologies, Morona Santiago and Executive Presidency. For the evaluation, a battery of instruments of psychosocial risk factors designed in Colombia by the Pontificia Universidad Javeriana was used. It consisted of three questionnaires: intra-labor (Form A and B), extra-labor and occupational stress. This last questionnaire was not applied in this study. Finally, the data obtained was analyzed and it was observed that most of the results were at an acceptable level. However, there are certain aspects that can be improved.

Keywords: Psychosocial Risks, Form A, Form B, Javeriana Battery, CENTROSUR.

Mst. Cesar Palacios

Thesis Director

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas

Translated by

Ing. Paúl Arpi

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS ..... **II**

AGRADECIMIENTOS ..... **III**

RESUMEN ..... **IV**

ABSTRACT ..... **V**

INTRODUCCIÓN **8**

CAPÍTULO 1 ..... **10**

1. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE **10**

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. Y SUSTENTO LEGAL PARA EL ESTUDIO. **10**

1.1.1. HISTORIA **10**

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. **10**

MISIÓN **11**

VISIÓN **11**

1.1.2. ESTUDIOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES REALIZADOS EN LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. **11**

1.1.3. SUSTENTO LEGAL **12**

1.2 ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES? **13**

1.2.1 FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: CONCEPTUALIZACIÓN, HISTORIA Y CAMBIOS ACTUALES. **13**

1.2.2 FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES. **15**

1.3. CÓMO SE VISUALIZAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN OTRO CONTINENTE Y A NIVEL DE LATINOAMÉRICA. **19**

1.3.1. LA VISIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN PAÍS EUROPEO. **19**

1.3.2 RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN PAÍS LATINOAMERICANO CON IGUAL CONCEPTO DE SERVICIO PRESTADO. **20**

1.3.3. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA LATINOAMERICANA. 21

1.3.4. LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y EN LA SALUD, EN UNA EMPRESA PERUANA. 22

1.3.5. RIESGOS PSICOSOCIALES EN INSTITUCIONES ECUATORIANAS. 22

1.4. MÉTODOS RECONOCIDOS PARA IDENTIFICAR RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA ORGANIZACIÓN. 23

1.4.1. MÉTODO ISTAS-21 23

1.4.2. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FPSICO 25

1.4.3. MÉTODO JAVERIANO 26

1.4.4. HERRAMIENTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO DEL ECUADOR. 30

1.5. METODOLOGÍAS PARA PREVENIR O CONTROLAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES 32

1.5.1. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES 32

1.5.2. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA COMO MÉTODO PARA PROMOCIÓN, PREVENIR E INTERVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. 33

CAPÍTULO 2 35

2. METODOLOGÍA 35

INTRODUCCIÓN 35

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 36

2.2. DEFINICIÓN DE VARIABLES 36

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 36

2.4. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y APLICACIÓN 36

2.5. ANÁLISIS DE LOS DATOS 37

CAPÍTULO 3 52

3. RESULTADO 52

3.1. RESULTADOS GENERALES 52

3.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL E INTRALABORAL FORMA A.....53

3.3. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL E INTRALABORAL FORMA B.....65

CAPÍTULO 4.....78

4. MEDIDAS CORRECTIVAS PARA MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....78

CAPÍTULO 5.....81

5. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....81

BIBLIOGRAFÍA…… 84

ANEXOS…….....……...86

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 LISTADO DE FACTORES ORGANIZACIONALES. 16

TABLA 2 MACROFACTORES DEL CUESTIONARIO ISTAS-21.....24

TABLA 3 VERSIONES DEL CUESTIONARIO ISTAS-21.....24

TABLA 4 FACTORES DEL CUESTIONARIO F-PSICO 26

TABLA 5 DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL DE LA BATERÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES 27

TABLA 6 DOMINIOS Y DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL GENERAL.....28

TABLA 7 DOMINIOS Y DIMENSIONES DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORAL FORMA A Y B.....28

TABLA 8 DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL.....31

TABLA 9 CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO FORMA A.....39

TABLA 10 CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA FORMA B 39

TABLA 11 ÍTEMS QUE INTEGRAN CADA DIMENSIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL FORMA A Y B.....40

TABLA 12 LINEAMIENTOS PARA CALCULAR PUNTAJES BRUTOS POR DIMENSIÓN, DOMINIO Y TOTAL GENERAL FORMA A Y B.....41

TABLA 13 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA LAS DIMENSIONES DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORALES FORMAS A Y B 42

TABLA 14 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA LAS DIMENSIONES DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORALES FORMAS A Y B 42

TABLA 15 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA LOS DOMINIOS DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORALES FORMAS A Y B 42

TABLA 16 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA EL PUNTAJE TOTAL DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORALES FORMAS A Y B.....43

TABLA 17FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA EL PUNTAJE TOTAL DE EVALUACIÓN GENERAL (SUMA DE INTRA Y EXTRALABORAL).....43

TABLA 18 BAREMOS PARA LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FORMA A 43

TABLA 19 BAREMOS PARA LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FORMA B 44

TABLA 20 BAREMOS PARA LOS DOMINIOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FORMA A 45

TABLA 21 BAREMOS PARA LOS DOMINIOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FORMA B 45

TABLA 22 BAREMOS PARA EL PUNTAJE TOTAL DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMAS A Y B.....45

TABLA 23 BAREMOS PARA EL PUNTAJE TOTAL GENERAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LAS FORMAS A Y B CON LA FORMA EXTRALABORAL.....46

TABLA 24 CALIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....48

TABLA 25 ÍTEMS QUE INTEGRAN CADA DIMENSIÓN DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....48

TABLA 26 LINEAMIENTOS PARA CALCULAR PUNTAJES BRUTOS POR DIMENSIÓN, DOMINIO Y TOTAL GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL 48

TABLA 27 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA LAS DIMENSIONES Y EL TOTAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL, DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES 49

TABLA 28 FACTORES DE TRANSFORMACIÓN PARA EL TOTAL DE LA EVALUACIÓN GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, FORMA A Y B CON EL CUESTIONARIO EXTRALABORAL. 49

TABLA 29 BAREMOS PARA LAS DIMENSIONES Y PUNTUACIÓN TOTAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA FORMA A. 50

TABLA 30 BAREMOS PARA LAS DIMENSIONES Y PUNTUACIÓN TOTAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA FORMA B. 50

TABLA 31 BAREMOS PARA EL PUNTAJE TOTAL GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL CON EL INTRALABORAL FORMAS A Y B 51

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 PROCESO DE CALIFICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS INTRALABORAL FORMA A Y B 38

CUADRO 2 PROCESO DE CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EXTRALABORAL. 47

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 POBLACIÓN LABORAL EVALUADA CON LOS CUESTIONARIOS INTRALABORALES FORMA A Y B 52

FIGURA 2 RESULTADO GENERAL DE LOS CUESTIONARIOS EXTRALABORAL E INTRALABORAL FORMA A, EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 53

FIGURA 3 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL (A) EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 54

FIGURA 4 RESULTADO DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA A EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 55

FIGURA 5 RESULTADO GENERAL EXTRALABORAL E INTRALABORAL FORMA "A" 56

FIGURA 6 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL 56

FIGURA 7 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA A 57

FIGURA 8 RESULTADO DE LOS DOMINIOS EVALUADOS CON LA FORMA A 57

FIGURA 9 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL FORMA A 58

FIGURA 10 RESULTADO DEL DOMINIO "LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR..... 59

FIGURA 11 RESULTADO DEL DOMINIO "CONTROL SOBRE EL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR..... 60

FIGURA 12 RESULTADO DEL DOMINIO "DEMANDAS DEL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 61

FIGURA 13 RESULTADO DEL DOMINIO "RECOMPENSAS" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR..... 62

FIGURA 14 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO, FORMA A..... 63

FIGURA 15 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO, FORMA A 63

FIGURA 16 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO "DEMANDAS DEL TRABAJO", FORMA A 64

FIGURA 17 RESULTADO DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO RECOMPENSAS, FORMA A..... 65

FIGURA 18 RESULTADO DE LOS CUESTIONARIOS EXTRALABORAL E INTRALABORAL FORMA B EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 65

FIGURA 19 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL (B) EN LAS DIRECCIONES DEPARTAMENTALES DE LA CENTROSUR 66

FIGURA 20 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO INTRALABORAL FORMA "B", EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 67

FIGURA 21 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL E IXTRALABORAL FORMA "B" 68

FIGURA 22 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIAL EXTRALABORAL 68

FIGURA 23 RESULTADO GENERAL DEL CUESTIONARIO FORMA "B" 69

FIGURA 24 RESULTADO GENERAL DE LOS DOMINIOS EVALUADOS CON LA FORMA "B" 69

FIGURA 25 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO EXTRALABORAL FORMA B 70

FIGURA 26 RESULTADOS DEL DOMINIO "LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 71

FIGURA 27 RESULTADO DEL DOMINIO "CONTROL SOBRE EL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 72

FIGURA 28 RESULTADO DEL DOMINIO "DEMANDAS DEL TRABAJO" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 73

FIGURA 29 RESULTADOS DEL DOMINIO "RECOMPENSAS" EN CADA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE LA CENTROSUR 74

FIGURA 30 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO, FORMA B 75

FIGURA 31 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO "CONTROL SOBRE EL TRABAJO", FORMA B 75

FIGURA 32 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO "DEMANDAS DEL TRABAJO", FORMA B 76

FIGURA 33 RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES CORRESPONDIENTES AL DOMINIO "RECOMPENSAS", FORMA B 77

INTRODUCCIÓN

Debido a los diferentes cambios sociales, políticos y tecnológicos surge la gran necesidad de contar con colaboradores eficientes, que además gocen de una buena salud dentro de cada organización, por tal motivo la importancia de los riesgos psicosociales, mismos que se ha vuelto un tema de interés general en todos los países del mundo y se ha convertido en un deber social, llegando así a convertirse en una responsabilidad del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de cada empresa u organización. El tema referente a riesgos psicosociales no es un tema nuevo, sin embargo la importancia que se le ha venido dando si, siendo así que el primer libro publicado por la Organización Internacional de Trabajo en 1984 fue "Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control", desde ahí se comienza a ampliar más este tema. Por lo mencionado anteriormente, se ha visto la necesidad de realizar un estudio sobre riesgos psicosociales, dentro una empresa reconocida y fundamental en el servicio de iluminación, como es la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En el primer capítulo se explicará el sustento teórico utilizado para esta investigación, en el cual se detallan puntos claves como la historia de la empresa y el sustento legal para la misma, antecedentes de estudios realizados en diferentes países en este tema, conceptos claros sobre los riesgos psicosociales y como otros países los han estudiado y aplicado a su cultura; por otro lado, se describe a distintas baterías que son útiles para medir riesgos psicosociales y por último se incluye metodologías para prevenir o controlar los riesgos psicosociales.

En el capítulo dos, se hace mención a la metodología utilizada para la realización de este estudio, aspectos como el diseño de la investigación (tipo y enfoque metodológico), definición de variables (bio-datos), población y muestra (todos los colaboradores), instrumento de evaluación (Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales) y análisis de datos (S realizada en Colombia; Por otro lado también se presentan datos relevantes y necesarios para la elaboración de este estudio análisis de datos, el objeto de estudio y el proceso para obtener datos significativos de las encuestas aplicadas.

En cuanto al capítulo tres, se presentan los resultados obtenidos a través de puntuaciones otorgadas a los cuestionarios intralaboral tanto en la forma A como en la forma B y del cuestionario extralaboral, cada uno siendo aplicado bajo ciertos criterios; también se obtuvo puntuaciones de cada dominio con su dimensión jerarquizándolos y fijándonos en qué Dirección de la empresa están los puntos en los que se puede mejorar.

En el capítulo cuatro se da a conocer el plan de acción, mismo que se basa en los resultados obtenidos, a través del diagnóstico de Riesgos Psicosociales; en el mismo se encuentran descritos dominios y dimensiones dentro de un riesgos alto y muy alto, para lo cual se proponen acciones factibles que mejoraran los resultados; mismas que fueron desarrolladas en conjunto con el personal del Departamento de Seguridad, Salud y Bienestar del trabajo de la empresa.

En cuanto al quinto capítulo, se tratara sobre la discusión del estudio realizado, en donde se detalla los resultados obtenidos y en base a que parámetros se obtuvieron los mismos.

Finalmente se presentan las conclusiones en las cuales se explica los hallazgos obtenidos de todo el proceso que se llevó acabo en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

CAPÍTULO 1
1. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

1.1 Antecedentes de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y sustento legal para el estudio.

1.1.1. Historia

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

La Empresa Eléctrica Regional CENTROSUR, es una moderna compañía de distribución y comercialización de energía, que en el transcurso de su historia ha asumido los cambios como oportunidades para desarrollarse y evolucionar, siempre en favor de sus clientes y de la región a la que sirve. El 11 de septiembre de 1950 se inició la vida jurídica de la actual CENTROSUR, En esta fecha se inscribió en el Registro Mercantil de Cuenca, como la compañía "Empresa Eléctrica Miraflores S. A", teniendo como accionistas al Municipio de Cuenca y a la Corporación de Fomento. El 31 de enero de 1961, el Centro de Reconversión Económica de Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) se sumó a los accionistas de la Empresa Eléctrica Miraflores y en septiembre de 1963, ingresó el INECEL como nuevo accionista, luego se procedió a cambiar su nombre por Empresa Eléctrica Cuenca S.A. y a reformar los estatutos, destacando el ámbito regional de servicio de la Empresa. En 1979, se cambió la denominación a "Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A." y se estableció un área de servicio que cubre la mayoría de la superficie de las provincias del Azuay y Cañar, mismo año en el cual INECEL pasó a ser el accionista mayoritario (Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., s.f.).

A partir 1987 el INECEL entregó a la Empresa la administración del "Sistema Eléctrico de Morona Santiago". En su primera etapa de constitución la empresa se dedicaba a la generación y distribución del servicio eléctrico; posterior a esto en el año 1996, entra en vigencia el nuevo marco jurídico del sector, al ser aprobada la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, en donde se dispone la segmentación de las Empresas del sector en Generación, Transmisión y Distribución – Comercialización. En 1999, según mandato legal, la Empresa debía escindirse en dos compañías, la formalización se produjo en el mes de agosto, naciendo la Empresa Electro Generadora del Austro S.A., mientras que la

CENTROSUR cambió su objeto social a la Distribución y Comercialización, siendo la primera y única Empresa del Sector que hasta la fecha ha cumplido completamente con el proceso de escisión (Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., s.f.).

En los años posteriores la gestión se caracterizó por el apego a las normas modernas de la administración empresarial y la implantación de herramientas de gestión que permitan optimizar los resultados empresariales. Todos estos logros se han hecho realidad gracias a un gran equipo humano, que día a día ratifica su voluntad de seguir esforzándose por brindar un servicio cada vez mejor a sus clientes. Actualmente la CENTROSUR, cuenta con alrededor de 600 colaboradores, en su área de prestación de servicios como es en Azuay, Cañar y Morona Santiago (Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., s.f.).

Misión

"Suministrar el Servicio de Energía Eléctrica para satisfacer las necesidades de la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base de la gestión del talento humano e implantación de nuevas tecnologías" (Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., s.f.).

Visión

"Ser un referente a nivel internacional que por su eficiencia, altos estándares de calidad, innovación, responsabilidad social y ambiental, contribuyan al desarrollo del sector eléctrico y del país" (Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., s.f.).

1.1.2. Estudios de Riesgos Psicosociales realizados en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Como en la historia se menciona la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. se ha caracterizado por ser una organización del sector público-privado, que cumple con las normativas vigentes; es por ello que en los último años se han venido realizando diagnósticos de Riesgos Psicosociales en sus diferente factores, tales como: "Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área operativa de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur", realizada en el año 2015 por Samantha Rojas, utilizando la batería F-PSICO; por otro lado también se realizaron diagnósticos de riesgos psicosociales por parte del Departamento de

Talento Humano, en los cuales se utilizaron la batería de evaluación ISTAS-21, considerando como unidad de estudio, únicamente al personal operativo.

1.1.3. Sustento Legal

En el Acuerdo Ministerial MDT - 2017-0082, Registro Oficial N°16 del 16 de junio de 2017 se menciona lo siguiente: "Que, del Acuerdo de Cartagena 584, publicado en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículo 11 dispone que: "En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo"".

En el mismo documento artículo 18, se menciona lo siguiente: "Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo" (Registro Oficial, 2017).

Por otro lado en el artículo 26 del mismo documento encontramos que: "El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias" (Registro Oficial, 2017).

En el Artículo 3.- Ámbito de aplicación.- "Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado, en reconocimiento de los derechos

de las personas y de los grupos de atención prioritaria y/o en condiciones de vulnerabilidad" (Registro Oficial, 2017).

Art. 9.- Del Programa De Prevención De Riesgos Psicosociales.- "En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto" (Registro Oficial, 2017).

Art. 10.- De las sanciones por Incumplimiento Del Programa.- "Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo. En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales" (Registro Oficial, 2017).

1.2 ¿Qué son los Riesgos Psicosociales?

1.2.1 Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios actuales.

Según Bernardo Jiménez (2011), los riesgos psicosociales relucieron en si a mediados del siglo XVIIII. El autor menciona en su investigación que las condiciones laborales se han vuelto de manera habitual una amenaza para la salud, ya que las mismas han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. Moreno también menciona que a pesar de que los tiempos han cambiado las condiciones laborales siguen siendo preocupantes para el normal desenvolvimiento de quienes son económicamente activos, los riesgos que han sido tomados en consideración en los últimos tiempos así como históricamente son los físicos y ambientales; sin embargo, se ha otorgado

una creciente atención en los riesgos psicosociales, mismos que se han intensificado debido a la expansión de los mercados de servicios y la globalización (Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

Se ha visto al trabajo como un riesgo en la actualidad; Moreno en este tema menciona que puede ser paradójico, bien puede llevar a una persona a la excelencia como también la puede involucrar en problemas de salud tanto físicos como también psicológicos. Históricamente el trabajo era una forma de subsistencia en donde se veía comprometida la salud de quienes no tenían más remedio que asumirla. Con el paso del tiempo la mayor modificación se ha producido en el cambio del concepto de salud laboral, misma que ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social, empresarial y principalmente en un derecho del trabajador (Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

En cuanto a los riesgos laborales aparecen con el reconocimiento explícito o implícito del derecho de la integridad física y de la salud. Los gremios se consideran las primeras aproximaciones a los sindicatos, los cuales son los primeros defensores formales de que los trabajadores cuenten con buenas condiciones laborales.

En la Revolución francesa (1789), se dio la primera aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas en 1948, la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial; los anteriormente mencionados suponen indirectamente hitos en la conceptualización de la salud laboral, la cual se origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social. (Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011)

La salud laboral se considera como un derecho de los trabajadores, no es simplemente el resultado de una medicina del trabajo sino el reconocimiento al trabajo que realizan todas las personas de acuerdo al área en el que se desempeñen. En los países europeos la preocupación de velar por los trabajadores para que cuenten con buenas condiciones de vida se da a inicios de la Segunda Guerra Mundial, en el año de 1989 aparece la directiva de prevención de riesgos laborales centrándose en tres puntos indispensable como son: la evaluación, el control y sobretodo la prevención de dichos riesgos; tomando en cuenta

como objetivo final procurar la buena salud del trabajador (Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

Sin embargo no hay que dejar de lado los riesgos físicos, químicos y ambientales, ya que la mayoría de veces son los principales causantes de accidentes y enfermedades en los trabajadores causándoles daño en su salud.

Por otra parte Diana Díaz, 2011 menciona que una vez que el área de Salud Ocupacional comenzó a abordar la relación salud mental y trabajo, fue haciendo entre los empresarios y trabajadores un tema de cumplimiento obligatorio. Díaz también menciona que el comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), definen a los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, define como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Díaz, 2011).

1.2.2 Factores y Riesgos Psicosociales.

Bernardo Moreno Jiménez junto a Carmen Báez león mantienen la convicción de que los cambios producidos en los últimos años en el ambiente laboral han dado paso a la exposición a los riesgos psicosociales, mismos que se han hecho más frecuentes e intensos haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar los riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (Moreno & Báez, 2010).

El interés formal por los Riesgos Psicosociales y la relación de estos con la salud ocupacional se dio en alrededor del año 1970, este tema se ha convertido en interés común generando así amplitud, diversificación y complejidad, pero también ha caído en ambigüedades e imprecisiones. Existen tres formas de llamarlos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales.

Como dato histórico se tiene que el primer documento oficial en abordar el tema de factores psicosociales fue en 1984 con tema: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo:

Reconocimiento y Control", mismo que fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Este documento trata acerca de una llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores en el año 1974.

Al considerar que los riesgos psicosociales son una temática compleja y difíciles de entender se propuso la siguiente definición "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del ámbito laboral, lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo", dicha definición refleja claramente la importancia que otorga la OIT al trabajador real y a sus necesidades.

Dentro de la literatura hay autores que han otorgado diferentes definiciones a los Riesgos Psicosociales, entre ellos tenemos a los siguientes:

Carayon, Haims y Yang (2001) definen a los factores psicosociales como "Las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores".

Cox y Griffiths (1996), definen a los factores psicosociales como "Los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral y sus contextos sociales y organizacionales".

Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) los definen como "Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como también al desarrollo del trabajo".

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008), propusieron un modelo de indicadores organizacionales y laborales para identificar los riesgos Psicosociales, es asi que en la Tabla 1 se puede visualizar el modelo propuesto por los autores.

Tabla 1. Listado de Factores Organizacionales.

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial Política de Relaciones Laborales
Cultura de la Organización	Información Organizacional Comunicación Organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
FACTORES ORGANIZACIONALES	
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Autor: Moreno & Báez, (2010)

En la actualidad se cuenta con una gran variedad de instrumentos de evaluación de los riesgos psicosociales, los cuales no aportan con mucha información sobre los elementos de los riesgos presentes en las organizaciones. Hay que tener en cuenta que los factores psicosociales y condiciones de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes.

Los factores psicosociales se definen como elementos en las organizaciones que pueden dar resultados tanto positivos como negativos a la salud de trabajador, no afecta

únicamente a la salud física o mental sino también afecta a su familia ya que muchos de los trabajadores tienen cargas familiares.

De igual manera como el número de los factores psicosociales es muy numeroso, así mismo lo son los factores psicosociales de estrés, guiándonos de la categorización de Cox y Griffiths (1996), en donde se indican varios elementos o enunciados principales y luego de cada uno se obtienen diferentes elementos psicosociales de estrés, entre los enunciados principales tenemos: contenido del trabajo, se encarga de la falta de variedad en el trabajo, el ciclo del trabajo, etc; sobrecargas, se refiere a exceso del trabajo, ritmo del trabajo; horarios, se centra en cambios de turnos, jornadas diarias; ambientes y equipos, hace referencia a condiciones malas de trabajo, equipos inadecuados de trabajo; control, hace mención a la baja participación en la toma de decisiones baja capacidad de control sobre la carga de trabajo; cultura organizacional y funciones entre otros. Cada uno cuenta con elementos que se encargan de evaluar o hacer posible la medición de dicho enunciado principal (Moreno & Báez, 2010).

Por tal motivo es de gran importancia prestar atención a estos factores, ya que principalmente los factores psicosociales de estrés afectan tanto en la salud física como psicológica a través de los mecanismos psicofisiológicos activado por el estrés, lo que hace imposible que el trabajador esté concentrado totalmente en las actividades que realiza en la empresa u organización en la que se encuentre laborando, dando paso a que el trabajador comience a presentar errores en trabajos que comúnmente antes lo hacía de manera correcta; por otro lado también puede presentar ansiedad y sobretodo un clima inestable y cansado para él. Además un trabajador que presente altos niveles de estrés, tiende generalmente llevar trabajo a casa, ya que no ha podido terminar en su puesto de trabajo por varios motivos que se puedan presentar y le es difícil separar la vida laboral de la familiar y social (Moreno & Báez, 2010).

Por ende realizar un estudio de factores psicosociales es de gran importancia ya que existe un beneficio mutuo entre el empleado y empleador, es decir mientras se cuente con personal motivado en ir a trabajar bajo condiciones favorables, el empleador obtendrá mejores resultados, obteniendo así una ventaja competitiva en la que supere a las demás

empresas; ya que no simplemente se necesita recursos materiales sino lo más importante en una empresa es el recurso humano ya que ellos son los que tienen el control de lo material.

José Peiro (2010) menciona que hay factores psicosociales generadores de riesgo, con afán de dar claridad a este tema el autor de esta investigación acude a La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) de su país, en donde se menciona lo siguiente: "Se entenderá por condición de trabajo cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador"; es decir, los riesgos se los ha considerado a las condiciones que se generan en el ámbito laboral, mismas que pueden ser físicas como también psicosociales. Peiro también habla acerca de la evaluación de los riesgos, definiéndolo como "el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse".

1.3 Cómo se visualizan los Riesgos Psicosociales en otro continente y a nivel de Latinoamérica.

1.3.1 La visión de los riesgos psicosociales en un país europeo.

En España, el planteamiento actual sobre los riesgos laborales se origina en la Ley de Prevención de Riesgos laborales, resultante de la transposición de la Directiva Marco Europea. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales no aborda en ningún momento los riesgos psicosociales, en realidad, no aparece en ella ninguna referencia a riesgos específicos, pero sí establece de forma taxativa en su artículo 12 parágrafo 2 la obligación del empresario de "garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo", lo que incluye a los factores relacionados con la organización del trabajo (Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

1.3.2 Riesgos psicosociales en un país latinoamericano con igual concepto de servicio prestado.

Según estudios realizados a en una empresa del sector eléctrico en Chile, se ha podido evidenciar que los colaboradores evaluados en medida que aumenta la percepción de riesgos laborales y de los factores psicosociales del trabajo como por ejemplo doble presencia, antigüedad laboral entre otros ocasionan que aumenten sus niveles de estrés, percibidos con aspectos del contenido y organización del trabajo (Güilgüiruca R., Meza G., Góngora C., & Moya C., 2015).

Los autores señalan que las investigaciones acerca de las condiciones psicosociales laborales en Chile se encuentran en un estado incipiente, dichos estudios se han concentrado en el sector minero, en retail, supermercados, en el área de la salud pública y en el colectivo de mujeres siendo la temática menos explorada el sector energético.

Según un estudio realizado en el año 2015 con temática en Riesgos Psicosociales en Chile, el abastecimiento del consumo energético es clave para el desarrollo económico y social del país, por lo tanto, su avance anticipa crecimiento y empleabilidad; este sector al año de estudio presentaba tasas de accidentabilidad del 3,5% y mortalidad por accidentes del trabajo de 6,3% lo que superaba al promedio nacional, por consiguiente no resultan indiferente los aspectos y condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores ligados a esta industria, así como el posible efecto en su salud mental.

Por lo anteriormente mencionado se realizó un estudio de Riesgos Psicosociales, para el cual se habría aplicado la herramienta de evaluación ISTAS-21, para este estudio se tomaron en cuenta las siguientes variables:

Exigencias Psicológicas: hacen referencia a aquellos aspectos cuantitativos y de tareas. El primero representado por el volumen del trabajo y el tiempo disponible para ejecutar las tareas, y el segundo representado por tareas cognitivas o emocionales.

Trabajo Activo y desarrollo de habilidades: alude a la autonomía, control de tiempos, y posibilidades de aplicar aprendizajes, en consecuencia refleja la influencia que el trabajador posee sobre su propio trabajo.

Apoyo social y calidad de liderazgo: refiere a las relaciones interpersonales y con superiores en el trabajo. El apoyo social representa el aspecto funcional y el sentimiento de grupo, el componente emocional.

Compensaciones: se asocia con la percepción de seguridad y continuidad laboral, así como también con el nivel status, estima y el salario percibido.

Doble Presencia: alude al nivel de exposición a doble trabajo, asociado al ámbito laboral y doméstico-familiar.

Vera y Wood, 1994 mencionan que el estrés percibido refiere a la connotación cognitiva y emocional frente un cambio o una situación en particular y su capacidad de afrontarla, considerando su impredictibilidad, incontrolabilidad y sobrecarga, como el nivel de estrés experimentado.

Luego de haber aplicado la herramienta se obtuvieron los siguientes resultados:

La dimensión doble presencia es aquella en el nivel más alto de riesgo (44%), sigue la dimensión apoyo social y compensaciones (34,2% respectivamente) y las dimensiones exigencias psicológicas y trabajo activo presentan en un 32,2 % y 31,5% respectivamente, un nivel alto de riesgo psicosocial (Güilgüiruca R., Meza G., Góngora C., & Moya C., 2015).

1.3.3 Los Riesgos Psicosociales en una empresa latinoamericana.

Al considerar a los riesgos psicosociales como enfermedades que se desarrollan a causa del desempeño de actividades laborales, se los considera como un fenómeno dentro del sector laboral. Según un artículo publicado por Pedro R, los cambios que se han venido dando en la últimas décadas en los procesos laborales, como en lo socioeconómico, político, tecnológico entre otros son quienes han originado nuevos riesgos psicosociales, llegando a afectar así la salud y calidad de vida laboral ya que se ha evidenciado que estos incrementan los niveles de estrés en los colaboradores (Gil-Monte, 2009).

1.3.4 Las consecuencias de los Riesgos Psicosociales en el trabajo y en la salud, en una empresa Peruana.

En un estudio realizado en Perú se menciona que, como bien es conocido los factores psicosociales son condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con el puesto que se ocupa dentro de una organización, las actividades o tareas encomendadas, lo cual tiene la dificulta el normal desenvolvimiento laboral y la salud de las personas. Pedro R, manifiesta que las expresiones que conducen a un individuo hacia el estrés laboral pueden ser "organización del trabajo y factores organizativos", siendo esta una de las dimensiones presentes en los Riesgos Psicosociales. Se dice que en la actualidad los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales. Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se concluye que los trabajadores que se encuentran expuestos a estos riesgos, presentan porcentajes de respuesta significativa mayores en sintomatología psicosomática como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc; es decir las personas con sobrecarga de trabajo, esfuerzo mental entre otros, pueden llegar a psico-somatizar y a afectar su salud (Gil-Monte, 2009).

1.3.5 Riesgos Psicosociales en instituciones Ecuatorianas.

El estudio descriptivo realizado al personal administrativo de una institución de educación superior, busco relacionar los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral utilizando el cuestionario CoPsoQ-istas21, llegando a la conclusión que las dimensiones "Apoyo social", "Calidad de liderazgo" y "Estima" establecidos en dicho cuestionario se encuentran con resultados no favorables, así mismo en temas de satisfacción laboral se encontró que los factores intrínsecos como reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no son considerados los adecuados. En el mismo estudio los autores citan a Cortez (2016), mismo que manifiesta que los problemas se encuentran en el área jerárquica, misma que únicamente percibe los riesgos cuando existen accidentes mas no en las actividades cotidianas del sector laboral; el mismo autor también menciona que los riesgos laborales que se encuentran con mayor frecuencia en el sector de servicios son los mecánicos, ergonómicos y psicosociales (Guaman G., Bejarano L., & Gaibor G., 2017).

1.4 Métodos reconocidos para identificar Riesgos Psicosociales en una organización.

Existen diversos instrumentos para evaluar Riesgos Psicosociales en las organizaciones, en especial se cuenta con aquellos de tipo cuestionario, sin embargo a continuación se mencionaran 3 de ellos, mismos que resultan ser relevantes para este proyecto de graduación, ya que dos de los métodos estudiados han sido aplicados anteriormente en la empresa de estudio y el tercero es el método utilizado para el desarrollo del presente trabajo. Así tenemos al Método ISTAS-21, el cuál fue desarrollado por una serie de especialistas de diversas instituciones entre ellas la Universidad Autónoma de Barcelona, este método evalúa 5 dimensiones (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia), seguido del Método FPSICO, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el cual consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores psicosociales. Por último se menciona el Método Javeriano, mismo que fue desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana, este método cuenta con 3 cuestionarios para medir los Riesgos Psicosociales, teniendo así la Forma A, Forma B y Forma Extralaboral.

1.4.1 Método ISTAS-21

ISTAS-21, es la versión en castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este método fue desarrollado por una serie de especialistas de distintas instituciones, entre ellas se encuentran la Universidad Autónoma de Barcelona, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, Mutua Fraternidad Muprespa, entre otras. La primera versión de este instrumento se lo realizó en el año 2003, luego se realizaron mejoras en el año 2010.

En la versión 1.5 se busca identificar 20 dimensiones que se visualizan en la Tabla 2. Las mencionadas dimensiones se encuentran compuestas por “Macrofactores” y estos a su vez cuentan con sus respectivos componentes.

Este método dispone de 3 versiones distintas mismas que se pueden visualizar en la Tabla 3; estas se diferencia según el tamaño de la muestra y el objetivo que se requiera

lograr con la aplicación del mismo; por otro lado, al tener bien definida las variables, muestra y objetivo de investigación el cuestionario de evaluación permite obtener un diagnóstico eficaz (Moreno & Báez, 2010).

Tabla 2 Macrofactores del cuestionario ISTAS-21

Exigencias psicológicas.	***Trabajo activo y desarrollo de habilidades.***	***Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.***	***Compensaciones del trabajo.***	***Doble presencia.***
-Exigencias cuantitativas	-Influencia en el trabajo	-Posibilidades de relación social	-Inseguridad sobre el futuro	- Doble presencia
-Exigencias emocionales	-Posibilidades de desarrollo	-Calidad de rol	-Estima	
-Exigencias cognitivas	-Control sobre el tiempo de trabajo	-Conflicto de rol		
-Exigencias de esconder emociones	-Compromiso	-Calidad de liderazgo		
	-Sentido de trabajo	-Previsibilidad		
		-Apoyo social de compañeros		
		-Apoyo social de supervisores		
		-Sentimiento de grupo		

Fuente: Moreno y Báez, 2010 p.101

. Tabla 3 Versiones del cuestionario ISTAS-21

Versión corta	***Versión media***	***Versión larga***
- Para empresas < 30 trabajadores	- Para empresas > 30 trabajadores	- Exclusivamente para investigación.
- 38 ítems	- 124 ítems - Concordancia entre versión media/ larga: Kappa entre 0,64 y 0,89 (Moncada et al., 2005)	
- Evalúa 6 factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, Inseguridad, doble presencia y estima.		

Fuente: Moreno y Báez, 2010 p.102

Este instrumento es de uso libre y gratuito a mas que el mismo ha sido baremado en la mayor muestra española.

El estudio que proporciona el ISTAS 21 es de forma cuantitativa de corte transversal, este instrumento se encuentra adaptado, validado y estandarizado, pudiendo este ser utilizado con normalidad. El Cuestionario evalúa 5 dimensiones (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia) y 20 sub-dimensiones (Exigencias Cuantitativas, Exigencias Cognitivas, Exigencias Emocionales, Exigencias de Esconder Emociones, Exigencias Sensoriales, Exigencias Cuantitativas, Exigencias Cognitivas, Exigencias Emocionales, Exigencias de Esconder Emociones, Exigencias Sensoriales, Claridad de Rol, Conflicto de Rol, Calidad de Liderazgo, Calidad de la Relación con Superiores, Calidad de la Relación con los Compañeros de Trabajo, Inseguridad Respecto del Contrato de Trabajo, Inseguridad Respecto de las Características del Trabajo, Estima, Carga de Tareas Domésticas y Preocupación por Tareas Domésticas), las que permiten identificar las condiciones de trabajo que favorecen el riesgo psicosocial, la determinación de riesgos psicosociales críticos, el análisis de causas y efectos, y la definición de estrategias y acciones de prevención e intervención respecto a los riesgos psicosociales (Pavez, 2017).

1.4.2 Método de evaluación de Riesgos Psicosociales FPSICO

Este es un método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) el cual tiene como objetivo evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de los riesgos.

Para la evaluación del mismo los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores con la estructura de la Tabla 4.

La nueva versión permite la evaluación de diez factores o dimensiones de los factores psicosociales: Carga de trabajo, Autonomía, Demandas/exigencias cognitivas, Demandas/exigencias emocionales, Demandas /exigencia variedad, Participación e

información, Condiciones de empleo, Desempeño de roles, Relaciones interpersonales, Tiempo de trabajo, con un total de 94 ítems (Moreno & Báez, 2010).

El cuestionario cuenta con una alta predicción de la satisfacción laboral.

Tabla 4 Factores del cuestionario F-PSICO

Relaciones personales	***Carga Mental***	***Autonomía temporal***	***Contenido del trabajo***	***Supervisión/ participación***	***Definición de rol***	***Interés por el trabajador***
Posibilidad de comunicarse. Calidad de las relaciones. Relaciones de grupo.	Presiones de tiempo. Esfuerzo de atención. Fatiga mental. Cantidad y complejidad de la información. Dificultad de la tarea.	Posibilidad de abandono del puesto. Distribución de pausa. Determinación del propio ritmo. Dificultad de la tarea. Variación del ritmo.	Variación de capacidades utilizadas. Repetitividad Importancia del trabajo. Variedad del trabajo. Trabajo rutinario. Motivación por el trabajo. Importancia del trabajo para otros.	Supervisión. Medios de participación. Grados de Participación.	Ambigüedad de rol. Conflictividad de rol.	Promoción Formación. Medios de información. Estabilidad en el empleo.

Fuente: Moreno y Báez, 2010, p. 89

1.4.3 Método Javeriano

El método Javeriano nace por una Resolución en Colombia, el cual hizo énfasis en la importancia de usar instrumentos validados en el país para medir Riesgos Psicosociales, el Ministerio colombiano contrató a la Pontificia Universidad Javeriana para que diseñara una batería de instrumentos que cumpliera con este objetivo. La batería ofrece algunos beneficios, como contar con algunos cuestionarios de uso y dominio público, incluir gran parte de las variables e información que el Ministerio esperaba sean tomadas en cuenta y ofrecer además de los cuestionarios otros recursos para la evaluación del riesgo psicosocial laboral. Esta batería evalúa los riesgos psicosociales por tipo de cargo (jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares-operarios) y para ello esta cuenta con dos formas, de acuerdo al cargo que desempeñe el trabajador, es así que se tiene la Forma A, para cargos alto y la Forma B los que hayan sido descartados por la forma A; Las dos formas de

evaluación Intralaboral tienen diferentes baremos, lo que obliga a que el cálculo de una variable se realice dos veces. Por otra parte con los datos recolectados se ve la posibilidad de calcular indicadores globales de demanda, control y apoyo social; además de condiciones familiares y sociales de riesgo, afrontamiento, personalidad e indicadores de salud y bienestar (Gómez, Segura Camacho, Castrillón, & Perilla, 2016).

Esta batería se basa en la definición de la OIT/OMS (Comité Mixto OIT-OMS, 1984), la cual coincide parcialmente con la del Ministerio colombiano, haciendo énfasis en los factores psicosociales laborales; consisten en interacciones entre el trabajo, su medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, entre las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo como ya fue mencionado anteriormente; a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

Es decir la "Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial o también llamada Método Javeriano" se encuentran conformados por los cuestionarios Intralaboral Forma A y B y extralaboral, estos cuestionarios con dominios y dimensiones que se encuentran plasmados en la Tabla 5, los parámetros mencionados son los factores de riesgo que mide el instrumento colombiano.

Tabla 5 Dimensiones del cuestionario extralaboral de la Batería de evaluación de Riesgos Psicosociales

Constructo	Dimensión
Condiciones Extralaborales	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Fuente: Ministerio De La Protección Social, 2010, p.26

Tabla 6 Dominios y dimensiones del Cuestionario Intralaboral general

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Ministerio De La Protección Social, 2010, p.21

Tabla 7 Dominios y dimensiones de los Cuestionarios Intralaboral Forma A y B

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	X
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	X
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	✓	✓
Recompensa	Reconocimiento y compensación	✓	✓
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓

✓ Dimensión evaluada

X Dimensión no evaluada

Fuente: Ministerio De La Protección Social, 2010, p.54

Este instrumento se enfoca esencialmente en el contenido del trabajo; teniendo como hipótesis principal que los trabajos que probablemente presentan mayor malestar y enfermedad son aquellos en los que las personas se enfrentan a la combinación simultánea de altas demandas y bajo control (Tensión Laboral o Job Strain); los autores manifiestan que los componentes principales son las demandas psicológicas de la labor y la posibilidad que se tenga, durante el trabajo, de usar (o aprender) habilidades y tomar decisiones en torno a la forma de desarrollar las tareas (control laboral o margen de decisión) (Karasek y Theorell, 1990) (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

La batería se compone de los siguientes cuestionarios:

Cuestionario del contenido del trabajo (Job Content Questionnaire-JCQ). Es un instrumento diseñado para medir características psicosociales de las condiciones en que se realiza el trabajo, de acuerdo con el modelo DCA (Johnson y Hall, 1988; Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

Cuestionario de desequilibrio esfuerzo-recompensa (DER). Instrumento diseñado para evaluar los componentes del Modelo DER (Siegrist, 2002) que se ha validado y

evaluado psicométricamente, con excelentes resultados, en varios países e idiomas (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

Cuestionario de factores de riesgos psicosociales. Es un cuestionario Factores de Riesgo Psicosociales de Bocanument-Norby (1993) es un instrumento que mide diversos factores intralaborales y posibles alteraciones físicas y psicológicas derivadas del trabajo (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

Cuestionario de Salud SF-36. Esta prueba fue diseñada por John E. Ware Jr., como parte del estudio Medición de la Calidad de Vida (Measures of Quality of Life Core Survey, MOS) desarrollado por la corporación RAND (Gómez, Segura C., Castrillón, & Perilla, 2016).

1.4.4 Herramienta del Ministerio de Trabajo del Ecuador.

En la ciudad de Quito se llevó a cabo el lanzamiento de una nueva herramienta para medir los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas, dicha herramienta permite evaluar situaciones que puedan poner en riesgos la salud de los trabajadores o servidores, arrojando un diagnóstico desde un punto psicosocial constituyendo el inicio para implementar evaluaciones específicas con el fin de resolver los puntos bajos que se encuentren presentes, la herramienta de estudio consta de 58 ítems para medir las afecciones que podrían tener los trabajadores en torno a su salud (Ministerio del Trabajo)**.** Las preguntas expuestas en el cuestionario están relacionadas a temas como: organización en el trabajo, liderazgo, ritmo y carga de trabajo, recuperación y demás temas relacionados a la discriminación como laboral, sexual entre otros (Ministerio del Trabajo, 2018)**.**

Esta herramienta fue realizada a través de la cooperación de universidades, representantes de trabajadores de las distintas empresas e instituciones públicas y privadas quienes se apoyaron en las investigaciones, metodologías de evaluación, estudios realizados en otros países, también tomaron en cuenta al momento de formular las preguntas el utilizar un léxico sencillo y adecuado con el fin de que todas las personas puedan contestar a la evaluación sin ningún problema, se utilizó una escala Likert que va desde 1-4 siendo el más bajo en desacuerdo y el más alto completamente de acuerdo.

Inicialmente el cuestionario constaba de 83 preguntas sin embargo a través de un consenso entre todos los participantes se procedió a eliminar y corregir algunos ítems quedando así solo a 58 las cuales se agrupan dentro de 8 dimensiones, fue así como se lo aprobó (Ministerio del Trabajo, 2018) .

El Director de la Salud y Seguridad en el Trabajo indica que esta herramienta se convierte en el primer cuestionario para medir riesgos psicosociales del país. Así mismo con el fin de desarrollar actividades vinculadas en capacitación, estudios, etc. la Universidad SEK firmó un convenio de cooperación en el cual la Rectora de la universidad entregó un reconocimiento a la gestión realizada por brindar estabilidad a los trabajadores (Ministerio del Trabajo).

En el cuestionario también se añadió: datos generales; en la cual la persona debe llenar información sobre la edad, antigüedad, etc; Instrucciones, en donde se les explica pasa a paso como se debe realizar el cuestionario también que hacer en caso de algún error; observaciones y comentarios, esta sección es para que los encuestados puedan poner por escrito inquietudes o sugerencias que puedan tener al respecto. Así mismo la herramienta nos permite obtener un resultado ya sea global o por dimensiones y el análisis e interpretación de todos los datos obtenidos, esto nos permitirá conocer si el resultado obtenido se encuentra dentro de la escala alta, media o baja (Ministerio del Trabajo, 2018).

Tabla 8 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1,2,3,4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33,34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35,38,53,56

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36,45,51,55,57
Otros puntos importantes: Condiciones del trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral-familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37,39,42,52,54
Otros puntos importantes: Salud autopercibida	2	44, 58

Fuente: Ministerio del Trabajo, 2018, p. 9

Para dar fiabilidad y validez al cuestionario antes de brindar al público se llevó a cabo su aplicación en 385 empresas entre públicas y privadas que tenían en su nómina a más de 10 empleados en total se aplicó a 4346 personas que se encontraban en diferentes provincias dando como resultado que el día 23 de octubre se realizó el lanzamiento de la nueva herramienta para medir riesgos psicosociales dentro del país (Ministerio del Trabajo)**.**

1.5 Metodologías para prevenir o controlar los Riesgos Psicosociales

1.5.1 Estrategias de prevención de Riesgos Psicosociales

Según Paul Landsbergis hay tres categorías de actuación, es así que la primaria involucra prevenir antes que se desarrolle la enfermedad, la secundaria implica ayudar a los trabajadores que se ven afectados por enfermedades a consecuencia de riesgos psicosociales y por último la terciaria implica la aplicación de tratamientos a quienes ya se encuentren enfermos (Landsbergis, 2008). También se tiene el criterio de Leyton Pavez, quien estableció una metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales, considerano dos pasos para la misma, como primera parte es la aplicación del instrumento de evaluación, seguido por el diseño y validación de las estrategias y acciones a tomar para el diagnóstico e intervención en riesgos psicosociales (Universidad Nacional de Colombia, 2016). Por otra parte, Javier Navarro Aparicio, a diferencia de los autores mencionados anteriormente, otorga la propuesta de un modelo de intervención para los

riesgos psicosociales, es decir, una estrategia operativa para combatir uno de los riesgos psicosociales que ha tenido mayor impacto hoy en día en el ámbito laboral como es el "Estrés Laboral". Navarro, menciona que para realizar una intervención de Riesgos Psicosociales en las organizaciones, es necesario seguir los siguientes pasos: 1.- Compromiso de la Dirección, 2.- Identificación, Análisis y Valoración de las Causas, 3.- Estudio y propuesta de soluciones, 4.- Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.), 5.- Llevar a cabo la intervención, 6.- Seguimiento, Control y Evaluación (Navarro Aparicio, 2009).

1.5.2 La Psicología Organizacional positiva como método para promoción, prevenir e intervenir los Riesgos Psicosociales.

Con una perspectiva psicológica a favor del bienestar humano, el trabajo es un privilegio, a medida que este implica cambios e interacciones que modifican la vida y rutina humana se ha tenido que resaltar las consecuencias que atrae el empleo. Lo mencionado implica palabras claves dentro del estudio de riesgos psicosociales tales como bienestar y salud en el trabajo (Salud Uninorte, 2013). Para establecer un modelo de prevención o control de riesgos psicosociales tenemos la idea de Keyes, Diener y Ryff, quienes proponen un modelo del estado completo de salud mental, lo que involucra Bienestar social (Keyes), Bienestar subjetivo (Diener) y Bienestar psicológico Ryff (Salud Uninorte, 2013). Javier Navarro Aparicio, por otra parte propone técnicas de intervención en Riesgos Psicosociales, mismas que dependen en gran medida de los problemas detectados y de la capacidad de adaptación de los individuos, teniendo así técnicas generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales (Navarro Aparicio, 2009). Carlos Montilla junto a Andrez Kaiser mencionan en su tesis que hoy en día en materia de Seguridad y Salud Ocupacional los riesgos físicos han disminuido considerablemente, ya que la mano de obra ha comenzado a ser reemplazada por máquinas, reduciendo así dichos riesgos, mientras que los riesgos de carácter psíquicos han ido en aumento, esto debido a que la actividad laboral ha ido cambiando, aumentando así la actividad laboral de carácter intelectual y por ende disminuyendo la física. Por otra parte Montilla y Kaiser citan el siguiente concepto de Intervención en Riesgos Laborales, "La realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o

respuestas frente a situaciones de riesgo. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos". Los autores proponen cuatro módulos, divididos en sesiones, mismas que en una ejecución primaria buscan la prevención y reducción de los factores estresores del amiente laboral y en nivel de ejecución secundaria, el objetivo es la formación y educación en habilidades para mejorar el afrontamiento y la adaptabilidad al medio laboral (Montilla V. & Kaiser C., 2016).

CAPÍTULO 2
2. METODOLOGÍA

Introducción

El presente proyecto de graduación esta realizado por estudiantes de la carrera de Psicología Organizacional de la Universidad del Azuay; teniendo como unidad de análisis a todo el personal tanto operativos como administrativos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., prestando sus servicios en distintas provincia como Azuay, Cañar y Morona Santiago.

Por otra parte, los cuestionarios serán aplicados de manera física a los colaboradores de las distintas agencias que pertenecen a la institución, los resultados obtenidos a través de la herramienta de evaluación, permiten emitir un diagnóstico acerca de los Riesgos Psicosociales que se presentan en la institución de estudio y por ende se recomiendan medidas correctivas para los mismos.

Previo a la aplicación de los cuestionarios Intralaboral (Forma A y B) y Extralaboral de evaluación de Riesgos Psicosociales a la población total de estudio, se realizó una prueba piloto con personal operativo de la CENTROSUR, para identificar el nivel de comprensión por parte de los colaboradores hacia las preguntas presentes en los cuestionarios.

El proyecto de graduación en sí, tuvo lugar en las agencias del área de prestación de servicios, Azuay y Cañar, teniendo así a Biblián, Cañar, Suscal, Girón, Gualaceo, Paute, Sevilla de Oro, Sigsig, Santa Isabel, Nabón, La troncal y Molleturo; por otro lado las agencias pertenecientes a Morona Santiago (Mendez, Sucúa, Limón y Macas) por la distancia considerable, las evaluaciones se llevaron a cabo en 3 días consecutivos.

Al término de la aplicación de los cuestionarios en las agencias, se realizó la evaluación al personal que se encuentra colaborando en agencia matriz de la CENTROSUR.

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación de este estudio es de tipo no experimental y transversal, ya que no se manipula variable alguna para concluir una hipótesis o descartar la misma y los datos fueron recolectados en un periodo de tiempo corto; por otra parte el estudio se realizó con un enfoque metodológico cuantitativo, debido que para la recolección de datos que permitieran responder a los objetivos de manera clara y concisa, se aplicaron cuestionarios de respuesta en escala de likert.

2.2 Definición de Variables

Las variables que se consideraron son: el cargo que tienen los trabajadores dentro de la empresa y la dirección departamental a la que pertenecen, mismas que son de naturaleza cualitativa y necesarias para este estudio.

2.3 Población y Muestra

Como se mencionó anteriormente, para cumplir con el Acuerdo Ministerial de diagnóstico de Riesgo Psicosocial, se requiere aplicar el proyecto a todo el personal de la empresa, para lo cual se solicitó un corte de nómina el día 21 de enero del 2019, teniendo así a 614 personas, que serían sujetas a evaluación; sin embargo, por circunstancias no predecibles al momento de la aplicación del proyecto, tales como: permisos médicos, licencias de maternidad, vacaciones, jubilaciones y culminación de contratos, el total de la población evaluada fue de 538 colaboradores, entre personal operativo y administrativo.

Según datos obtenidos en el corte de nómina del personal de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A, la mayor parte de la población laboral se encuentra en la agencia matriz, ubicada en la ciudad de Cuenca.

2.4 Instrumento de Evaluación y aplicación

Para la recolección de datos, se propuso evaluar los Riesgos Psicosociales con la "Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) o

también llamada Método Javeriano", la cual consta de 3 cuestionarios: "Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A" el cual será dirigido para: Presidente Ejecutivo, Directores Departamentales, Superintendentes, Jefes Departamentales y Administradores de Agencia; "Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B"; dentro de estos se encuentran Jefes de Grupo, Electricistas, Analistas, Auxiliares y demás cargos que no estén considerados en la forma A y para concluir con el diagnóstico se aplicará el "Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral", el cual va dirigido a todo el personal de la Empresa, ya que el mismo permite identificar riesgos sociales fuera del horario laboral, pero que son consecuencia del estado productivo del colaborador.

Previo a la aplicación de los cuestionarios Intralaboral (Forma A y B) y Extralaboral de evaluación de Riesgos Psicosociales a la población total de estudio, se realizó una prueba piloto con personal operativo de la CENTROSUR, para identificar el nivel de comprensión por parte de los colaboradores hacia las preguntas presentes en los cuestionarios.

Por otra parte, los cuestionarios fueron aplicados de manera física a los colaboradores de la CENTROSUR en sus distintas agencias de prestación de servicios pertenecientes a Azuay, Cañar y Morona Santiago.

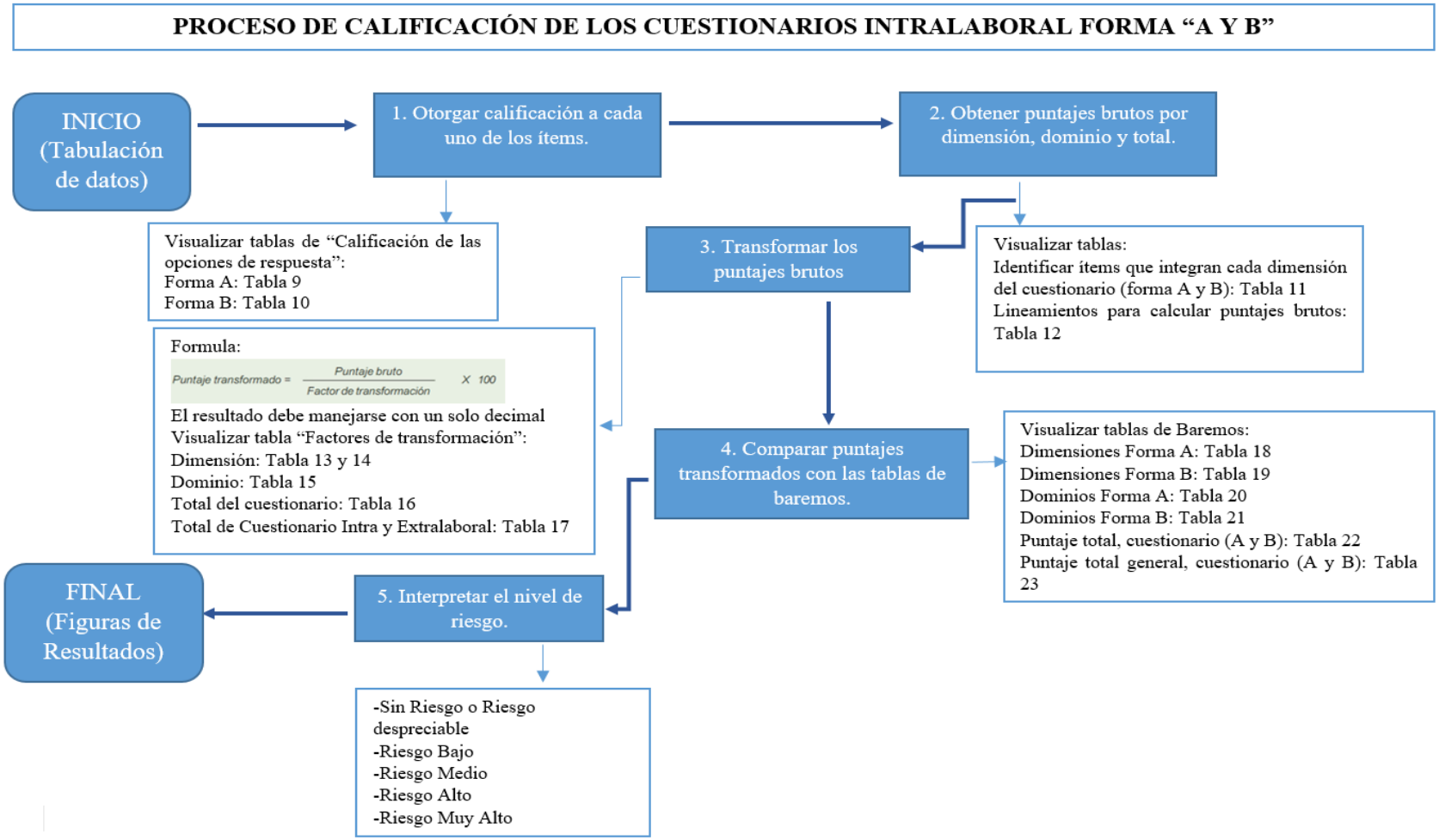
2.5 Análisis de los datos

Los datos obtenidos son analizados utilizando el programa estadístico informático SPSS (Startical Product and Service Solutions), mismos que son traducidos en gráficos estadísticos, para lograr lo mencionado se realizó la calificación de los mismos, para lo cual se siguió un proceso establecido en la Batería o Método Javeriano, permitiendo así emitir un diagnóstico de los Riesgos Psicosociales que se presentan en la institución de estudio y por ende se recomiendan medidas correctivas para los mismos.

La calificación general para los cuestionarios Intralaboral de Riesgos Psicosociales, tanto la forma A como la forma B, se refleja en una puntuación total por cada dominio y dimensión evaluada, la calificación de estos se interpretan de la siguiente manera: "a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial".

El proceso a seguir para la calificación de los cuestionarios Intralaboral forma A y B se encuentra representado en el "Cuadro 1".

Cuadro 1 Proceso de calificación de los cuestionarios intralaboral forma A y B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Calificación de las opciones de respuesta:

Tabla 9 Calificación de las opciones de respuesta del cuestionario Forma A.

CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO FORMA A					
Ítems	***Siempre***	***Casi siempre Algunas veces***	***Algunas veces***	***Casi nunca***	***Nunca***
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17,18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26,27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37,38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110,111, 112, 113, 114, 115, 116, 117,118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40,41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49,50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59,60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68,69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77,78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87,88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96,97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104,105	0	1	2	3	4

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.77

Tabla 10 Calificación de las opciones de respuesta Forma B

CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA FORMA B					
Ítems	**Siempre**	**Casi siempre Algunas veces**	**Algunas veces**	**Casi nunca**	**Nunca**
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17,18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28,66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96	4	3	2	1	0
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30,31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39,40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48,49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57,58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67,68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76,77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85,86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.77

Tabla 11 Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Forma A y B

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70,71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54,55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83,84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67,68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120,121, 122, 123	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111,112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94,95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entor-no extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.78

Tabla 12 Lineamientos para calcular puntajes brutos por dimensión, dominio y total general Forma A y B

		Forma A	Forma B
Puntaje bruto de las dimensiones		Σ de calificaciones asignadas a los ítems que conforman cada dimensión	
Puntaje bruto de los dominios	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Características del liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño
	Control sobre el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación	
	Demandas del trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Consistencia del rol	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
	Recompensas:	Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza Reconocimiento y compensación	
Puntaje bruto total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral:		Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Control sobre el trabajo Demandas del trabajo Recompensas	
Puntaje bruto total de la evaluación general de factores de riesgo		Σ de los puntajes brutos de las dimensiones: Factores de riesgo psicosocial intralaboral Factores de riesgo psicosocial extralaboral	

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.80

Factores de Transformación

Tabla 13 Factores de transformación para las dimensiones de los cuestionarios intralaborales Formas A y B

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	No aplica
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.81

Tabla 14 Factores de transformación para las dimensiones de los cuestionarios intralaborales Formas A y B

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	No evalúa
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.82

Tabla 15 Factores de transformación para los dominios de los cuestionarios intralaborales Formas A y B

Dominios	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164	120
Control sobre el trabajo	84	72
Demandas del trabajo	200	156
Recompensas	44	40

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.82

Tabla 16 Factores de transformación para el puntaje total de los cuestionarios intralaborales Formas A y B

	Factores de transformación	
	Forma A	**Forma B**
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaboral		492

Tabla 17Factores de transformación para el puntaje total de evaluación general (suma de intra y extralaboral)

	Factores de transformación	
	Forma A	**Forma B**
Puntaje total de le evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)		616

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.83

Tabla 18 Baremos para las dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	**Riesgo bajo**	**Riesgo medio**	**Riesgo alto**	**Riesgo muy alto**
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 – 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 – 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 – 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 – 100
Claridad del rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 – 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 – 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 – 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 – 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 – 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 – 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 – 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 – 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 – 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.84

Tabla 19 Baremos para las dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	**Riesgo bajo**	**Riesgo medio**	**Riesgo alto**	**Riesgo muy alto**
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad del rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.85

Tabla 20 Baremos para los dominios del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.85

Tabla 21 Baremos para los dominios del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.85

Tabla 22 Baremos para el puntaje total del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral Formas A y B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.86

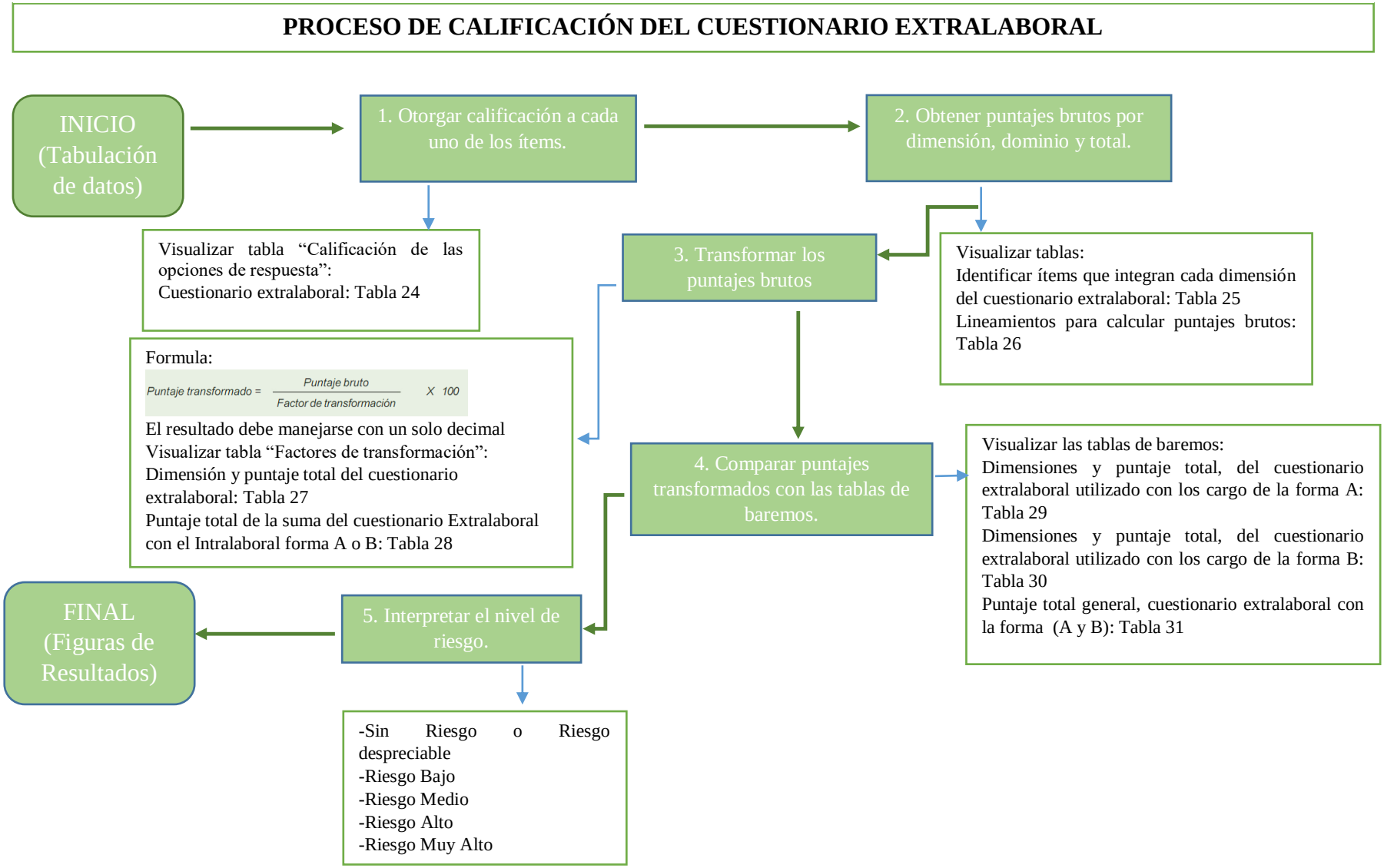
Tabla 23 Baremos para el puntaje total general de evaluación de riesgos psicosociales de las Formas A y B con la forma extralaboral.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	**Riesgo bajo**	**Riesgo medio**	**Riesgo alto**	**Riesgo muy alto**
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A y cuestionario de factores de riesgos extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B y cuestionario de factores de riesgos extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.86

Por último, en el "Cuadro 2" se presenta el proceso de calificación del cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales extralaboral, en donde los ítems y dimensiones son calificados de manera que, la interpretación del cuestionario sea "a mayor puntaje, mayor es el riesgo psicosocial".

Cuadro 2 Proceso de calificación del cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales extralaboral.



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Tabla 24 Calificación de los ítems del cuestionario extralaboral de evaluación de Riesgos Psicosociales.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 ,19,20,21,22,23,25,27,29	0	1	2	3	4
2,3,6,24,26,28,30,31	4	3	2	1	0

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.147

Tabla 25 Ítems que integran cada dimensión del cuestionario extralaboral de evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales.

Dimensión	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14,15,16,17
Relaciones familiares	22,25,27
Comunicación y relaciones interpersonales	18,19,20,21,23
Situación económica del grupo familiar	29,30,31
Características de la vivienda y de su entorno	5,6,7,8,9,10,11,12,13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24,26,28
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	1,2,3,4

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.148

Tabla 26 Lineamientos para calcular puntajes brutos por dimensión, dominio y total general del cuestionario extralaboral

	Lineamientos para calcular los puntajes brutos
Puntaje bruto de las dimensiones:	∑ de calificaciones asignadas a los ítems que conforman cada dimensión
Puntaje bruto total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral:	∑ de los puntajes brutos de las 7 dimensiones que conforman el cuestionario
Puntaje bruto total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial:	∑ de los puntajes brutos totales de los cuestionarios: -Factores de riesgo psicosocial intralaboral -Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.149

Tabla 27 Factores de transformación para las dimensiones y el total del cuestionario extralaboral, de evaluación de Riesgos Psicosociales

		Factores de transformación
Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo	16
	Relaciones familiares	12
	Comunicación y relaciones interpersonales	20
	Situación económica del grupo familiar	12
	Características de la vivienda y de su entorno	36
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	16
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral		**124**

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.150

Tabla 28 Factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de Riesgo Psicosocial, forma A y B con el cuestionario extralaboral.

	Factores de transformación	
	Forma A	**Forma B**
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.151

Para cumplir con el paso número cuatro del proceso de calificación del cuestionario extralaboral, es necesario tener presente los cargos que fueron evaluados con la forma intralaboral A y B, para así utilizar el baremo que corresponda, acorde a la evaluación realizada; a continuación se presentan los baremos para cada cuestionario o puesto de trabajo.

Tabla 29 Baremos para las dimensiones y puntuación total del cuestionario extralaboral de evaluación de Riesgos Psicosociales con la forma A.

Dimensión	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Relaciones familiares	0,0 - 0,9	1,0 -8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 100
Comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 -16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.152

Tabla 30 Baremos para las dimensiones y puntuación total del cuestionario extralaboral de evaluación de Riesgos Psicosociales con la forma B.

Dimensión	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Relaciones familiares	0,0 - 0,9	1,0 -8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 100
Comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Situación económica del grupo familiar	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 -16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.153

Tabla 31 Baremos para el puntaje total general del cuestionario Extralaboral con el Intralaboral formas A y B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	**Riesgo bajo**	**Riesgo medio**	**Riesgo alto**	**Riesgo muy alto**
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A y cuestionario de factores de riesgos extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma B y cuestionario de factores de riesgos extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2010, p.153

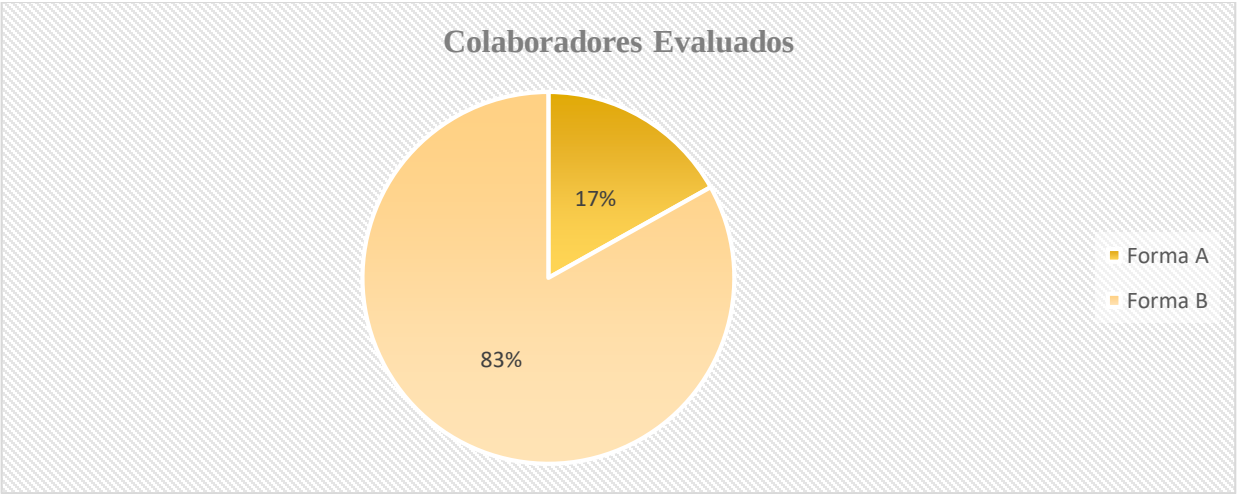
CAPÍTULO 3
3. Resultado

3.1 Resultados Generales

Para responder los objetivos de investigación de este proyecto de graduación, tales como: “Diagnosticar los Riesgos Psicosociales que adolece el personal de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.”, “Analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones aplicadas a todo el personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.” y “Jerarquizar los riesgos psicosociales presentes en el personal de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.”; se presentan los siguientes resultados, mismos que se encuentran organizados por cuestionarios, Forma A (Directores, Jefes Departamentales, Super-Intendentes, Intendentes y Administradores de Agencia), Forma B (Analistas, Auxiliares, Asistentes, Agentes, Operativos, entre otros); se recuerda que el cuestionario extralaboral, fue aplicado a todo el personal, es por ello que el mismo se encuentra organizado de acorde al cargo del colaborador.

Como datos generales a continuación se visualizan resultados de biodatos.

Figura 1 Población laboral evaluada con los cuestionarios intralaborales forma A y B

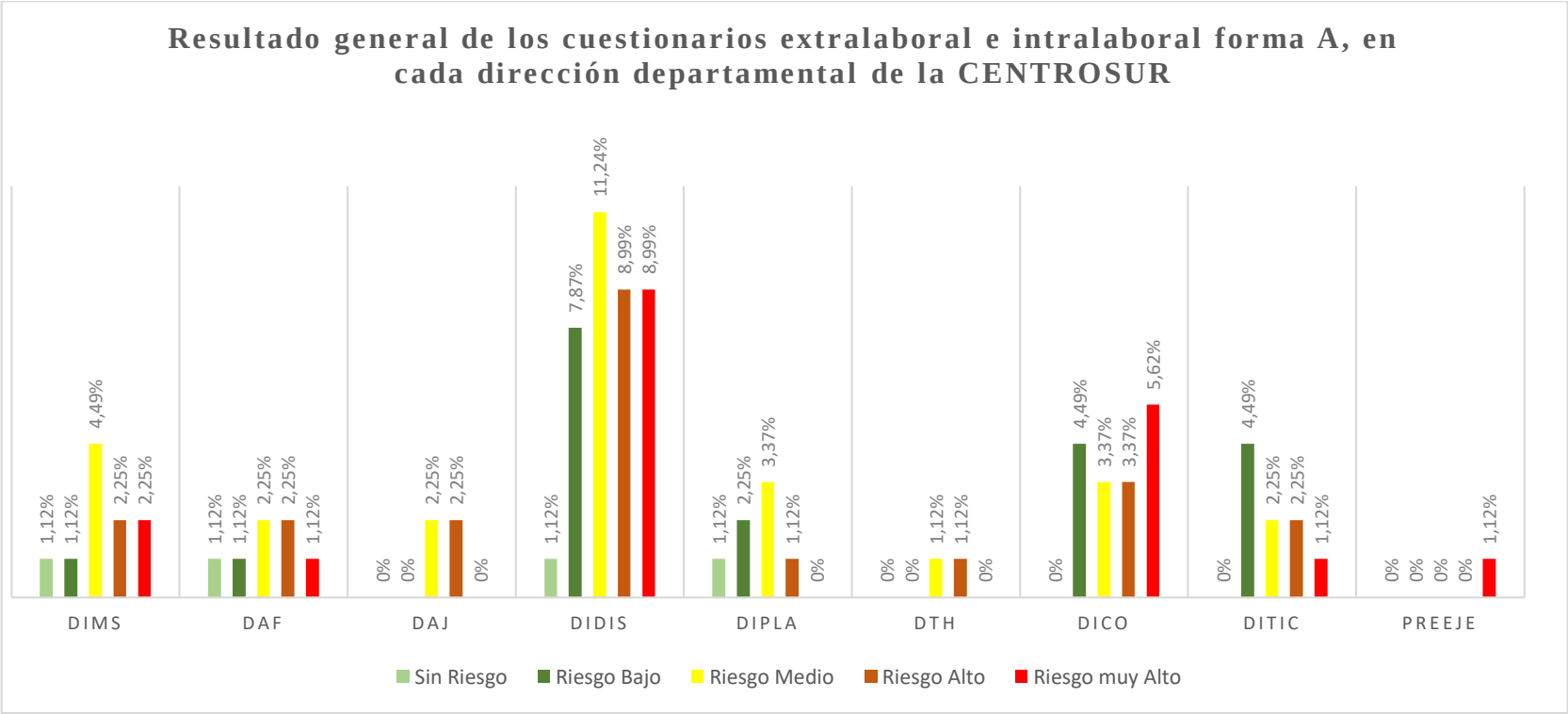


Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Del total de la población evaluada (527 trabajadores) el 17% son colabores con rangos jerárquicos altos; mientras que, el 83% restante es el personal de apoyo y operativo de la empresa de estudio.

3.2 Resultados del cuestionario extralaboral e intralaboral forma A

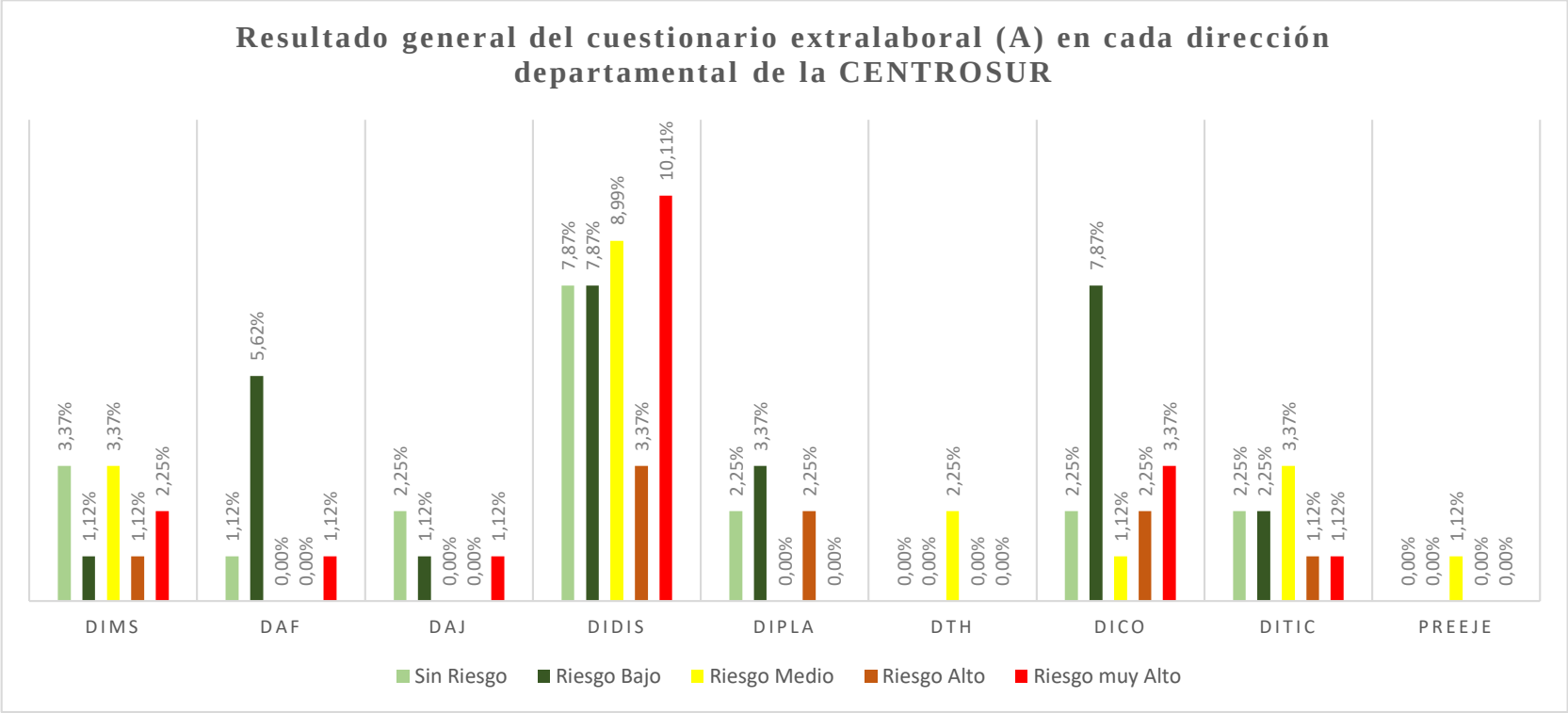
Figura 2 Resultado general de los cuestionarios extralaboral e intralaboral forma A, en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

De acuerdo a la figura 2 se puede indicar que las direcciones que se encuentran dentro de un riesgo alto y muy alto son DIDIS con el mismo porcentaje de 8,99% en riesgo alto y muy alto y DICO con el 3,37% riesgo alto y el 5,62% en riesgo muy alto; por otra parte la gráfica muestra claramente que la mayor parte de los colaboradores evaluados con los cuestionarios extralaboral e intralaboral forma "A" no perciben riesgos psicosociales dentro o fuera del trabajo.

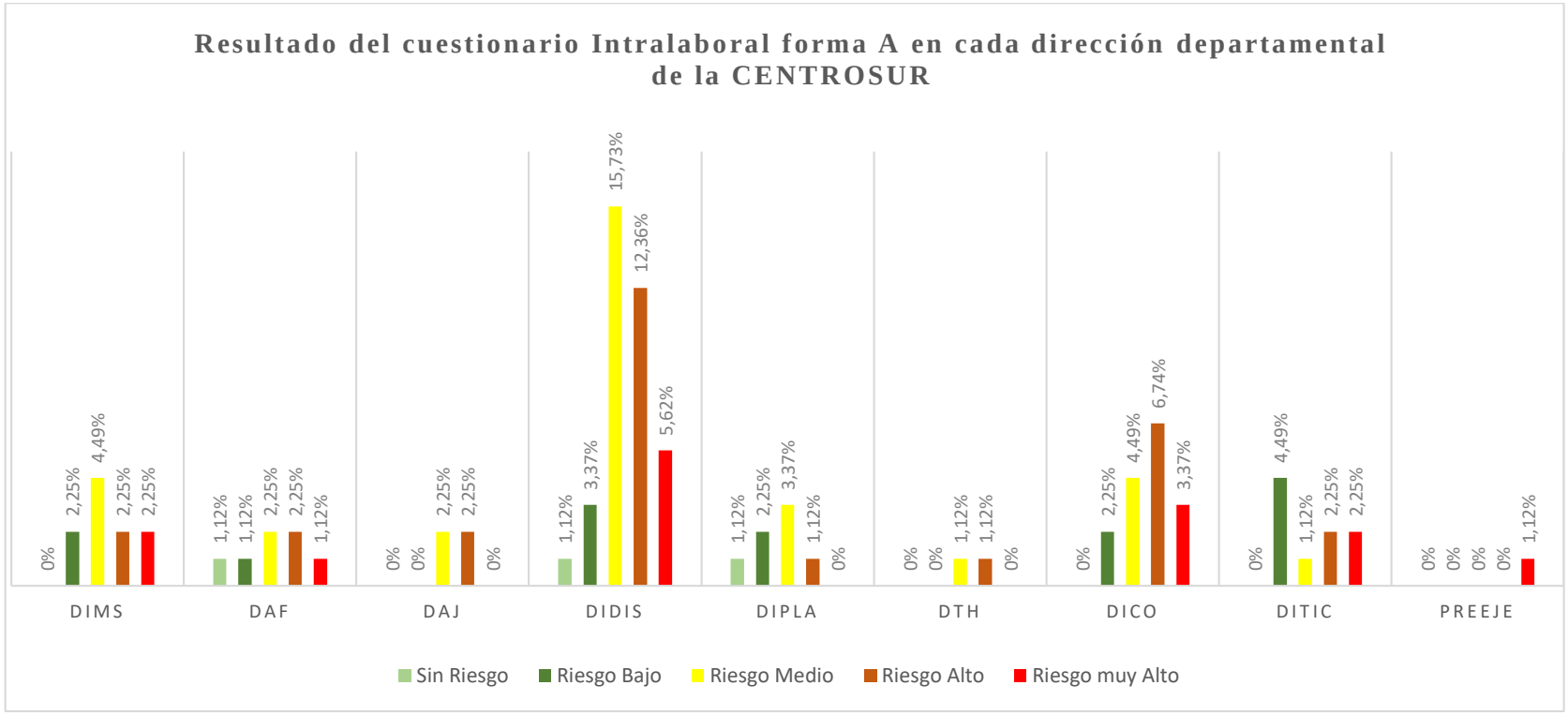
Figura 3 Resultado general del cuestionario extralaboral (A) en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

El la figura 3 se pueden observar los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales extralaborales realizada en cada dirección departamental de las CENTROSUR; los colaboradores quienes más perciben la presencia de riegos en su entorno familiar, social y socioeconómico son los que perteneces a la Dirección de Distribución (DIDIS) con 10,11% en riesgo muy alto, de igual manera los colaboradores de la Dirección de Comercialización (DICO) perciben estos riesgos en muy alto con el 3,37%.

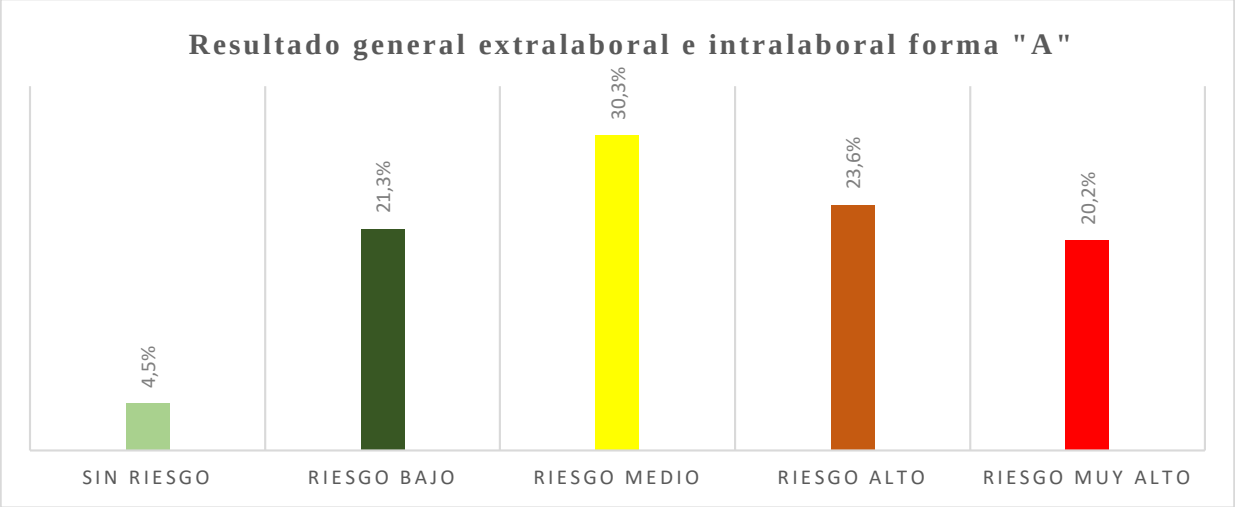
Figura 4 Resultado del cuestionario intralaboral forma A en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 4 presenta resultados de la evaluación realizada con el cuestionario forma A en las distintas direcciones departamentales, la cual permite evidenciar que el departamento DIDIS (12,36% en riesgo alto y 5,62% en riesgo muy alto) y DICO (6,74% en riesgo alto y con 3,37% en riesgo muy alto) son las direcciones que han percibido mayor riesgos psicosociales en el trabajo; sin embargo la misma grafica demuestra que son las direcciones con mayor población laboral.

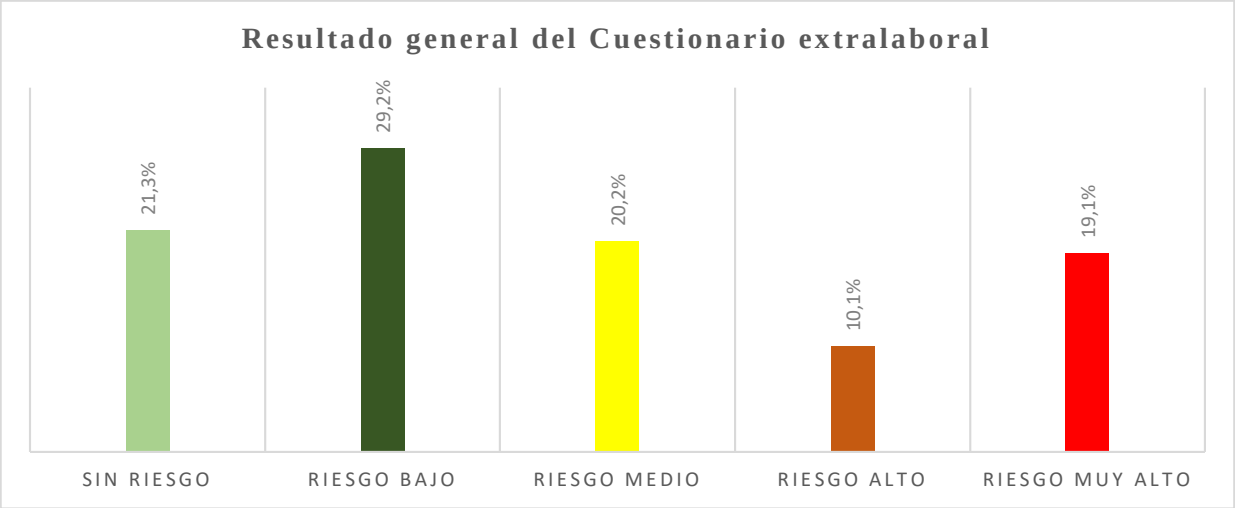
Figura 5 Resultado general extralaboral e intralaboral forma "A"



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

El resultado general de los cuestionarios extra e intralaboral forma "A" indica que lo colaboradores tienden a sentir riesgos psicosociales dentro y fuera del trabajo, ya que en la figura 5 se encuentra que el 20,2% de los evaluados presentan riesgo muy alto y el 23,6% se encuentran en riesgo alto.

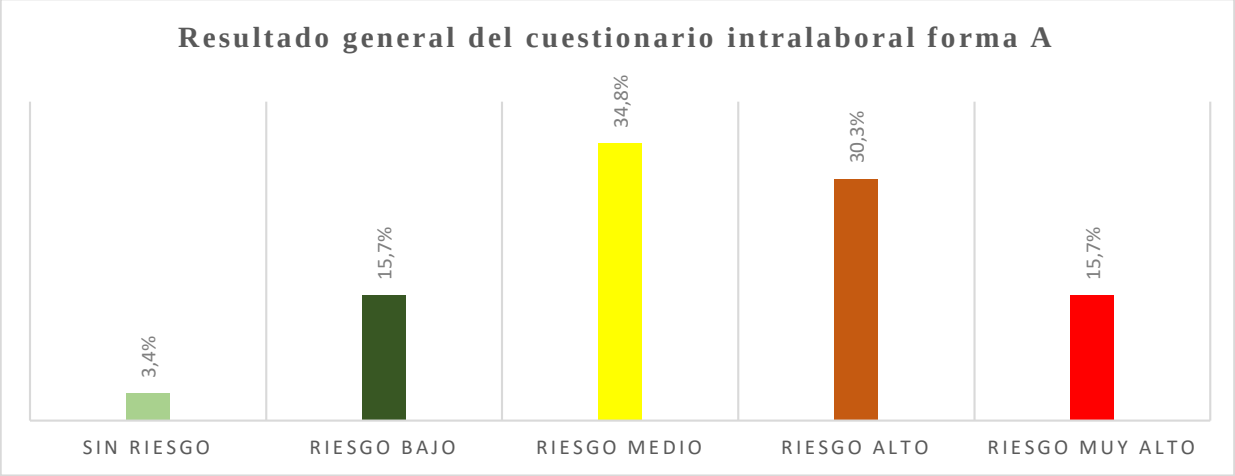
Figura 6 Resultado general del cuestionario extralaboral



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La mayor parte de los colaboradores en puestos jerárquicos altos evaluados en riesgos psicosociales fuera del trabajo, consideran no encontrarse expuestos a mayor riesgo; sin embargo el 19,1% de estos se encuentran en riesgo muy alto y el 10,1% en riesgo alto.

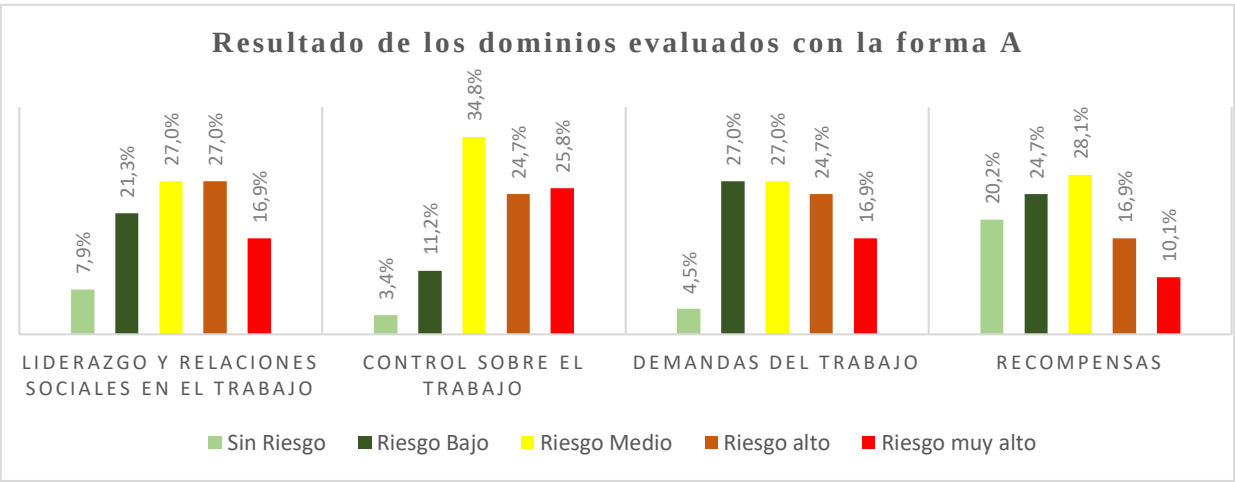
Figura 7 Resultado general del cuestionario intralaboral forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 7, se indica que un 15,7% de las personas que fueron evaluadas presentan riesgo psicosocial muy alto en el ámbito laboral y un 30,3% se percibieron en riesgo alto; es decir, los colaboradores en puestos jerárquicos altos consideran que padecen de riesgos psicosociales a causa del trabajo.

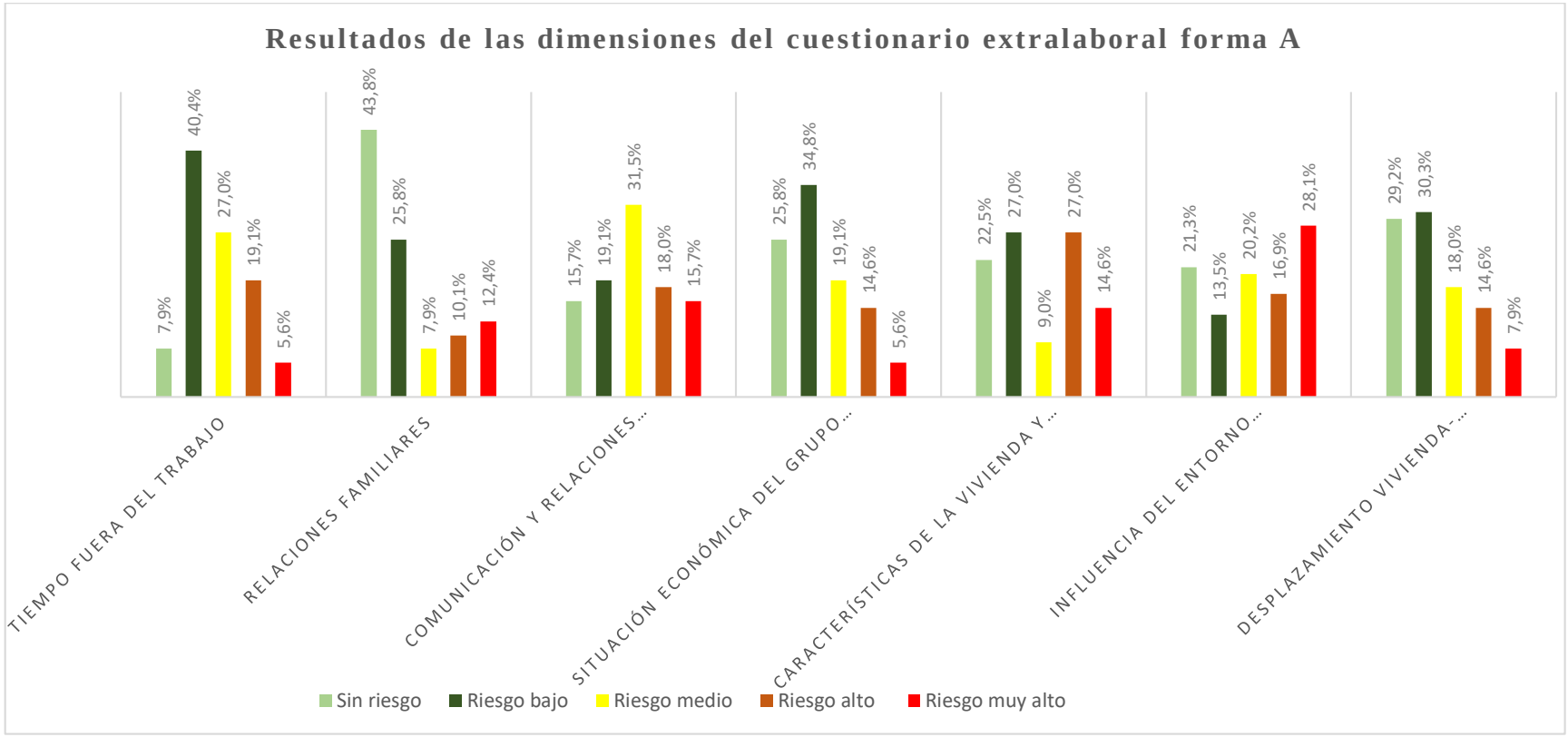
Figura 8 Resultado de los dominios evaluados con la forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 8 se observa que los colaboradores han percibido a Control sobre el trabajo (24,7% en riesgo alto y 25,8% riesgo muy alto), Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (27% riesgo alto y 16,9% riesgo muy alto) y Demandas del trabajo como los dominios con mayor porcentaje en riesgo alto y muy alto.

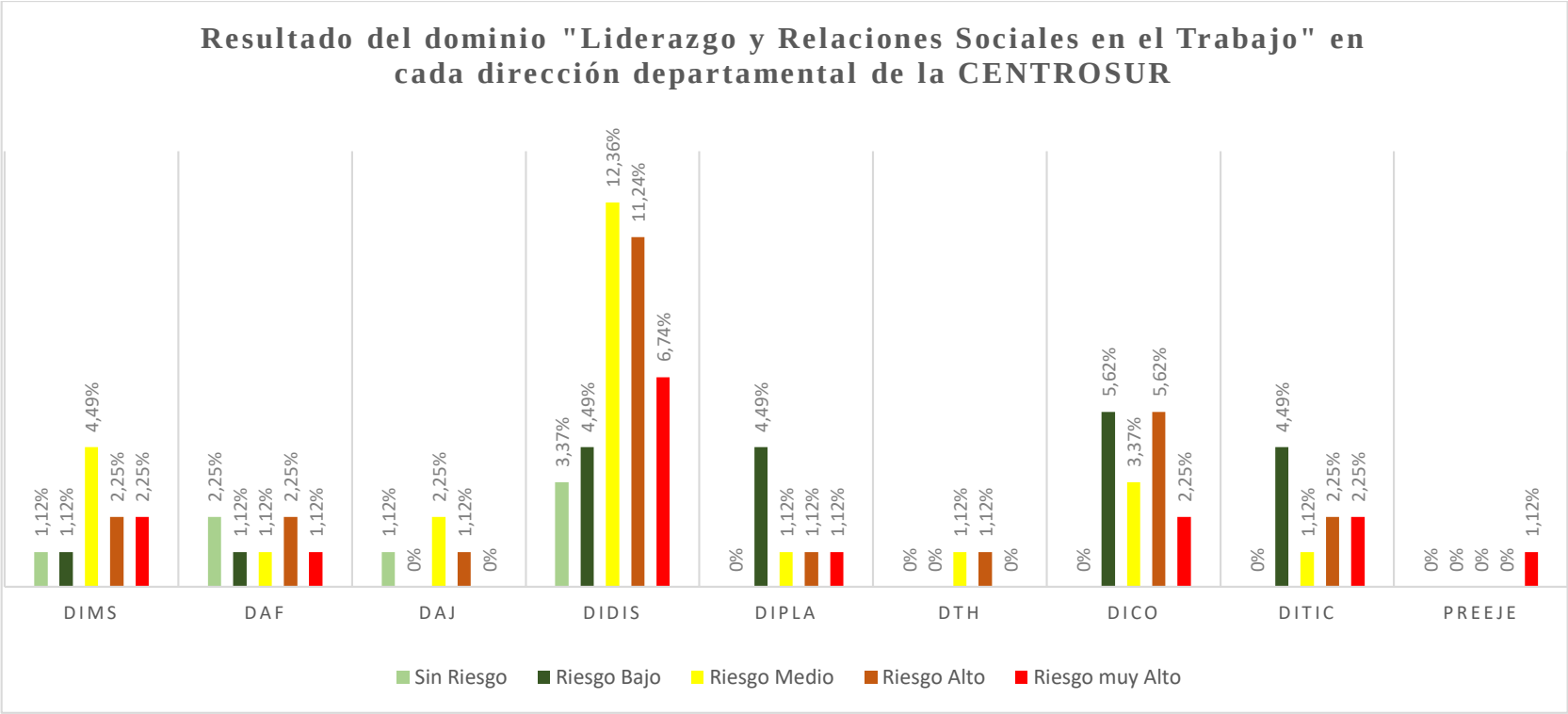
Figura 9 Resultados de las dimensiones del cuestionario extralaboral forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 9 se evidencia que las tres dimensiones del cuestionario extralaboral que tienen mayor porcentaje de colaboradores en riesgo alto y muy alto son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (16,9% en riesgo alto y 28,1 en riesgo muy alto), seguido por Características de la vivienda y su entorno (27% riesgo alto y 14,6% en riesgo muy alto) y por último se encuentra Comunicación y relaciones interpersonales con el 18% en riesgo alto y el 15,7% en riesgo muy alto.

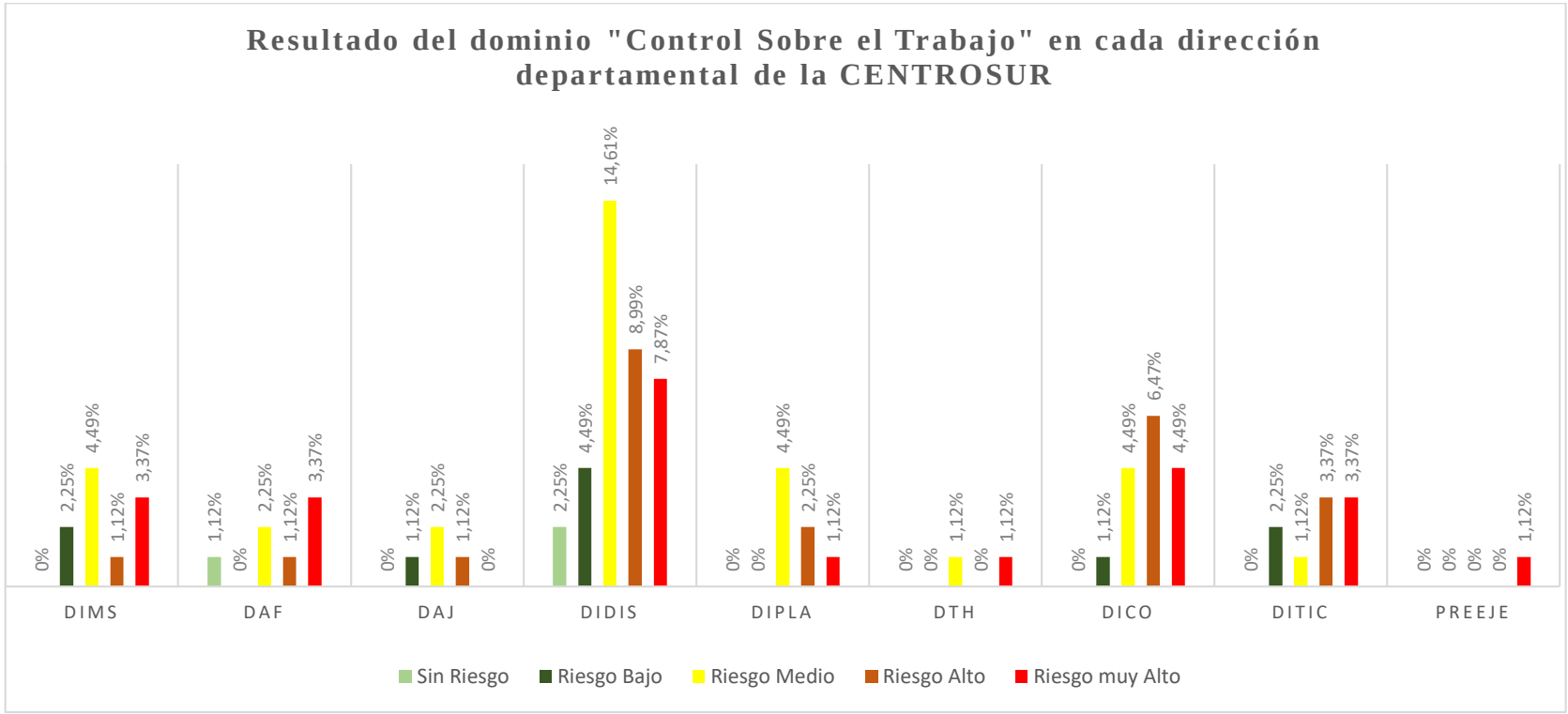
Figura 10 Resultado del dominio "Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Como se puede observar en la figura 10 el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo se encuentran con mayor porcentaje de riesgo alto y muy alto en las direcciones departamentales como la DIDIS con 11,24% en riesgo alto y 6,74% en riesgo muy alto, seguido por la Dirección de Comercialización con 5,62% en riesgo alto y el 2,25% en riesgo muy alto y por último se encuentran dos direcciones con igual porcentaje en riesgo alto y muy alto como son DAF y DITIC con 2,25%.

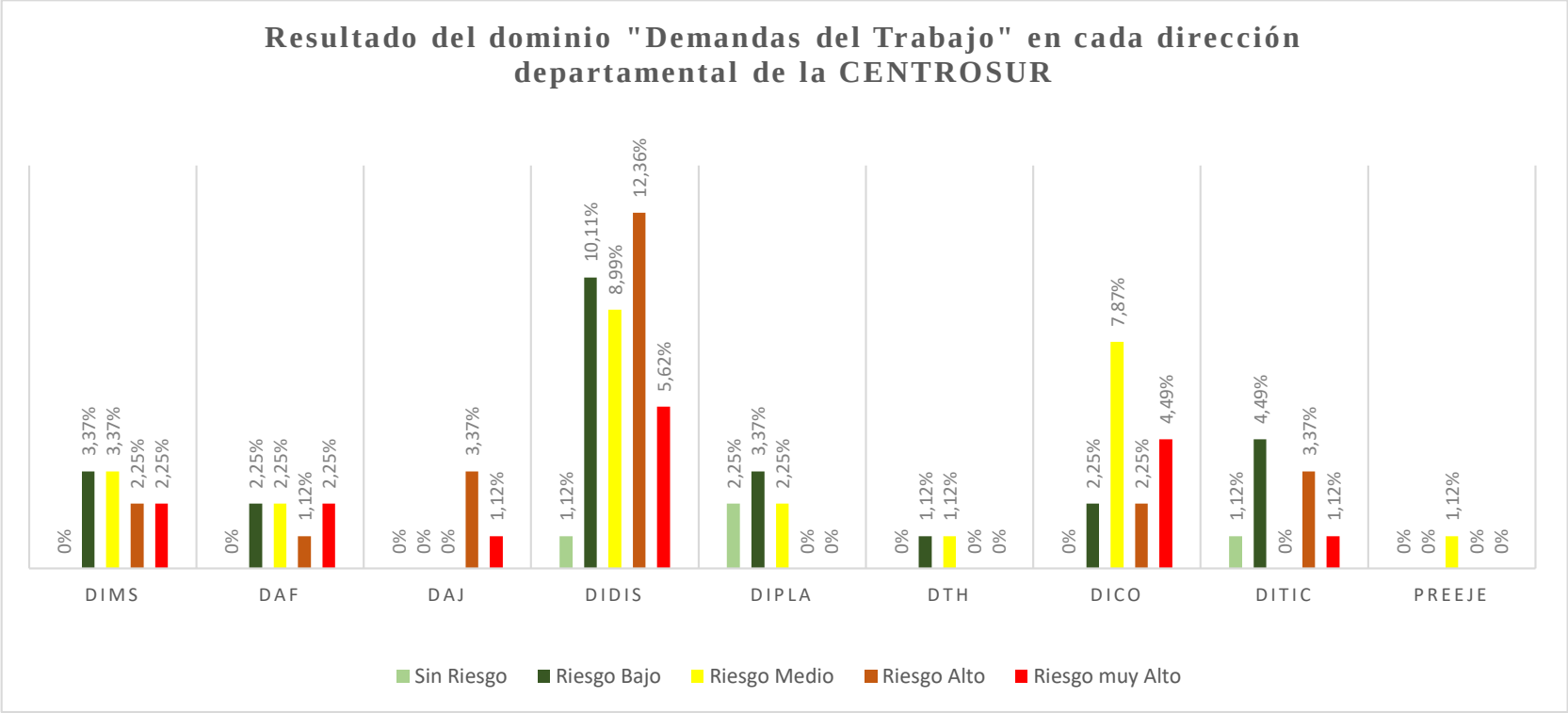
Figura 11 Resultado del dominio "Control Sobre el Trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

El dominio “Control sobre el trabajo” en cada dirección departamental de la CENTROSUR, tuvo resultados de riesgo alto y muy alto en las direcciones departamentales DIDIS (8,99% en riesgo alto y 7,87 en riesgo muy alto), DICO (6,74%riesgo alto y 4,49%riesgo muy alto); es decir los colaborados consideran que no cuentan con la posibilidad de influir, tomar iniciativas o desarrollar sus habilidades y conocimientos entre otras acciones en el ámbito laboral.

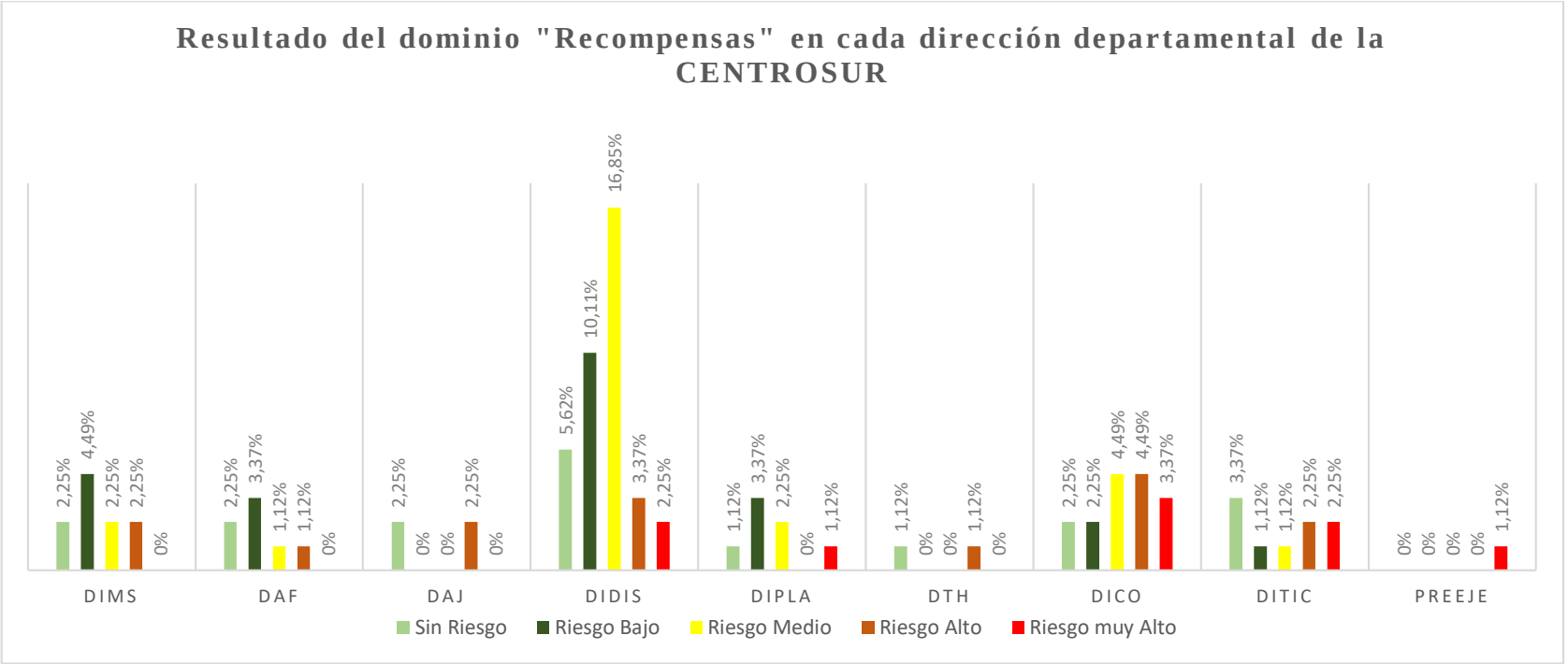
Figura 12 Resultado del dominio "Demandas del Trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 12 se observa que los colaboradores que han percibido riesgo alto y muy alto en el dominio “Demandas del trabajo” se encuentran con mayor porcentaje en la Dirección de Distribución con el 12,36% en riesgo alto y el 5,62% en riesgo muy alto, seguido por la Dirección de Comercialización con 2,25%en riesgo alto y 4,49% en riesgo muy alta; sin embargo, también se puede visualizar que en el resto de direcciones departamentales de la CENTROSUR no existe mayor porcentaje de percepciones en un rango de sin riesgo a riesgo medio.

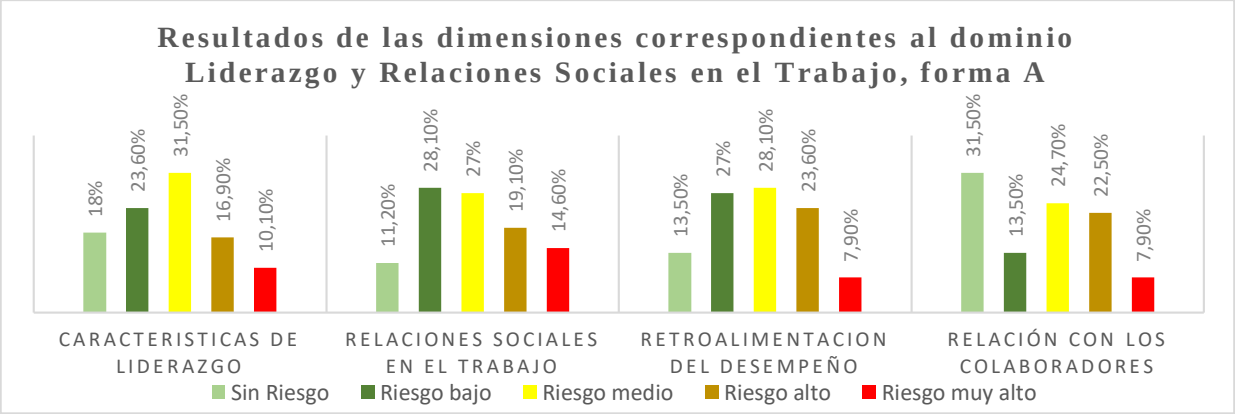
Figura 13 Resultado del dominio "Recompensas" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 13 muestra resultados del dominio “Recompensas” en cada dirección departamental de la empresa en estudio; los departamentos que reflejan mayor porcentaje en riesgo alto y muy alto son la DIDIS con un total de población de 5,62% entre riesgo alto y muy alto y la DICO con el 7,86%, siendo esta la dirección con mayor porcentaje de colaboradores que consideran no ser bien retribuidos por su trabajo tanto de manera financiera como de estima.

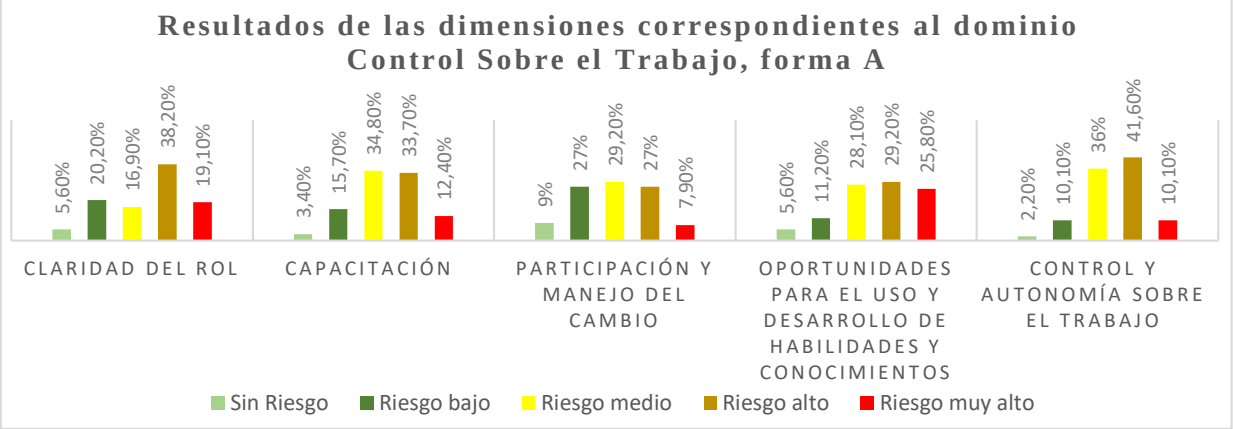
Figura 14 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo, forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

El resultado de las dimensiones correspondientes al dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" que muestran porcentajes en riesgo alto y muy alto son: relaciones sociales en el trabajo (19,10% riesgo alto y 14,60%riesgo muy alto) y retroalimentación del desempeño con 23,60% en riesgo alto y el 7,90% en riesgo muy alto.

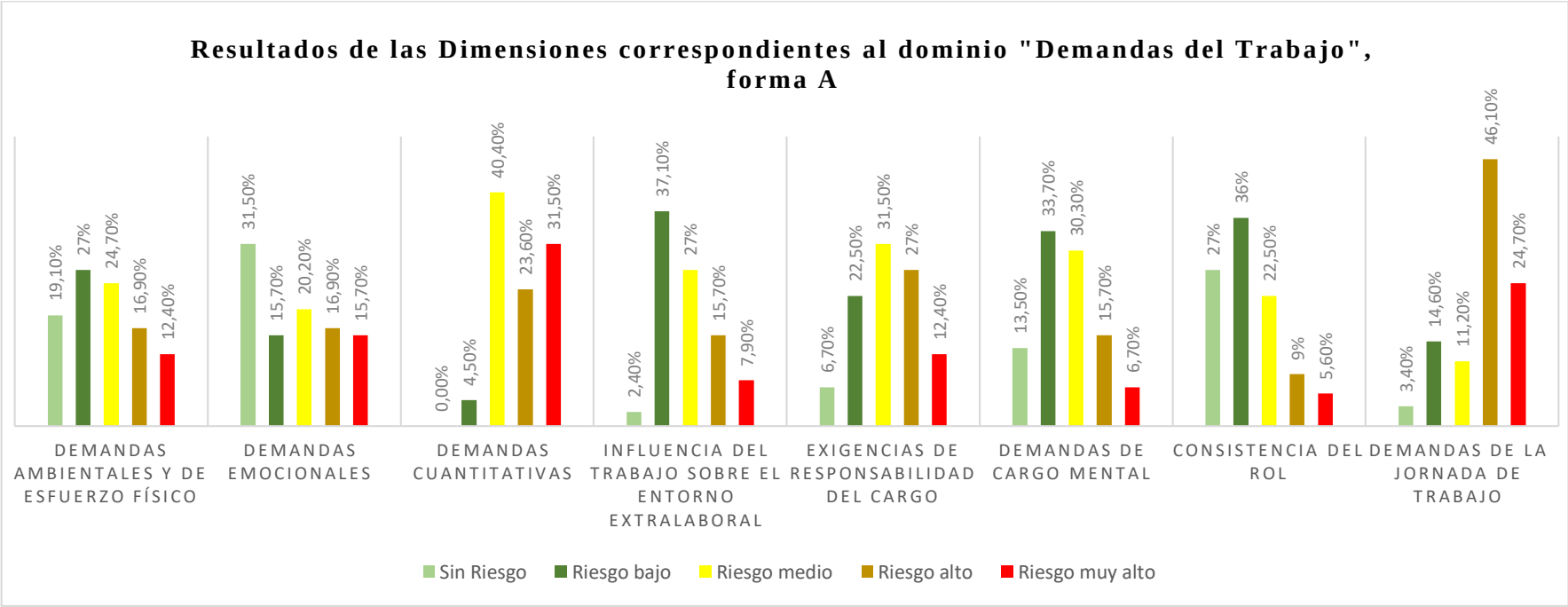
Figura 15 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio Control Sobre el Trabajo, forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 15 muestra resultados en riesgos altos y muy altos de dimensiones que corresponden al dominio "Control sobre el trabajo" mismos que son: Claridad del rol con un total general del 57,3%, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (29,20% riesgo alto y el 25,80% en riesgo muy alto) y en tercer lugar se encuentra la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo con una percepción general en riesgos altos del 51,7%.

Figura 16 Resultados de las Dimensiones correspondientes al dominio "Demandas del Trabajo", forma A

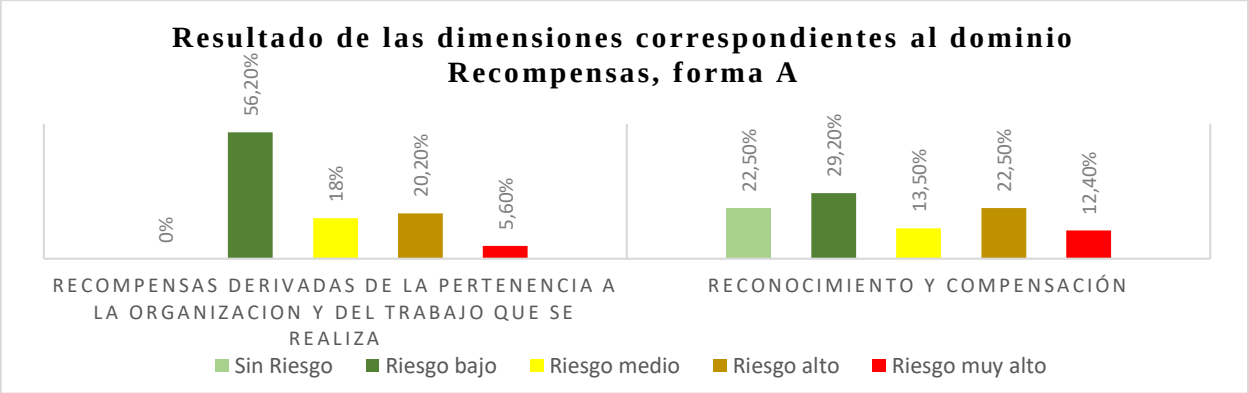


Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 16 muestra la percepción de los colaboradores de la CENTROSUR con respecto a las dimensiones del dominio "Demandas del trabajo", en donde valores de riesgos altos y muy alto se encuentran en Demanda de la jornada de trabajo (46,10% riesgo alto y 24,70%riesgo muy alto), Demandas cuantitativas (23,60% riesgo alto y 31,50% riesgo muy alto) y en tercer lugar se encuentra Exigencias de responsabilidad del cargo (27% riesgo alto y 12,40% en riesgo muy alto).

En la figura 17 se aprecian los resultados de las dimensiones que corresponden al dominio Recompensas, el cual claramente muestra que existe riesgo alto (22,50%) y riesgo muy alto (12,40%) en la dimensión Reconocimiento y compensación; es decir a pesar de no existir mayor porcentaje, existen colaboradores que consideran no ser bien reconocidos y compensados por sus actividades laborales.

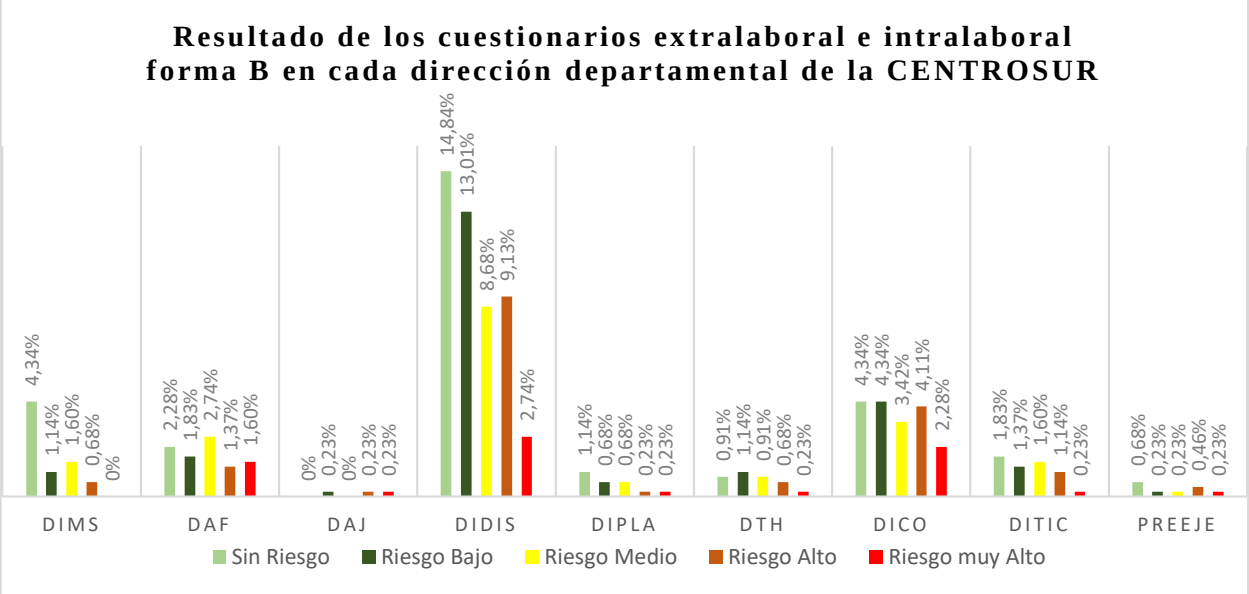
Figura 17 Resultado de las dimensiones correspondientes al dominio Recompensas, forma A



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

3.3 Resultados del cuestionario extralaboral e intralaboral forma B

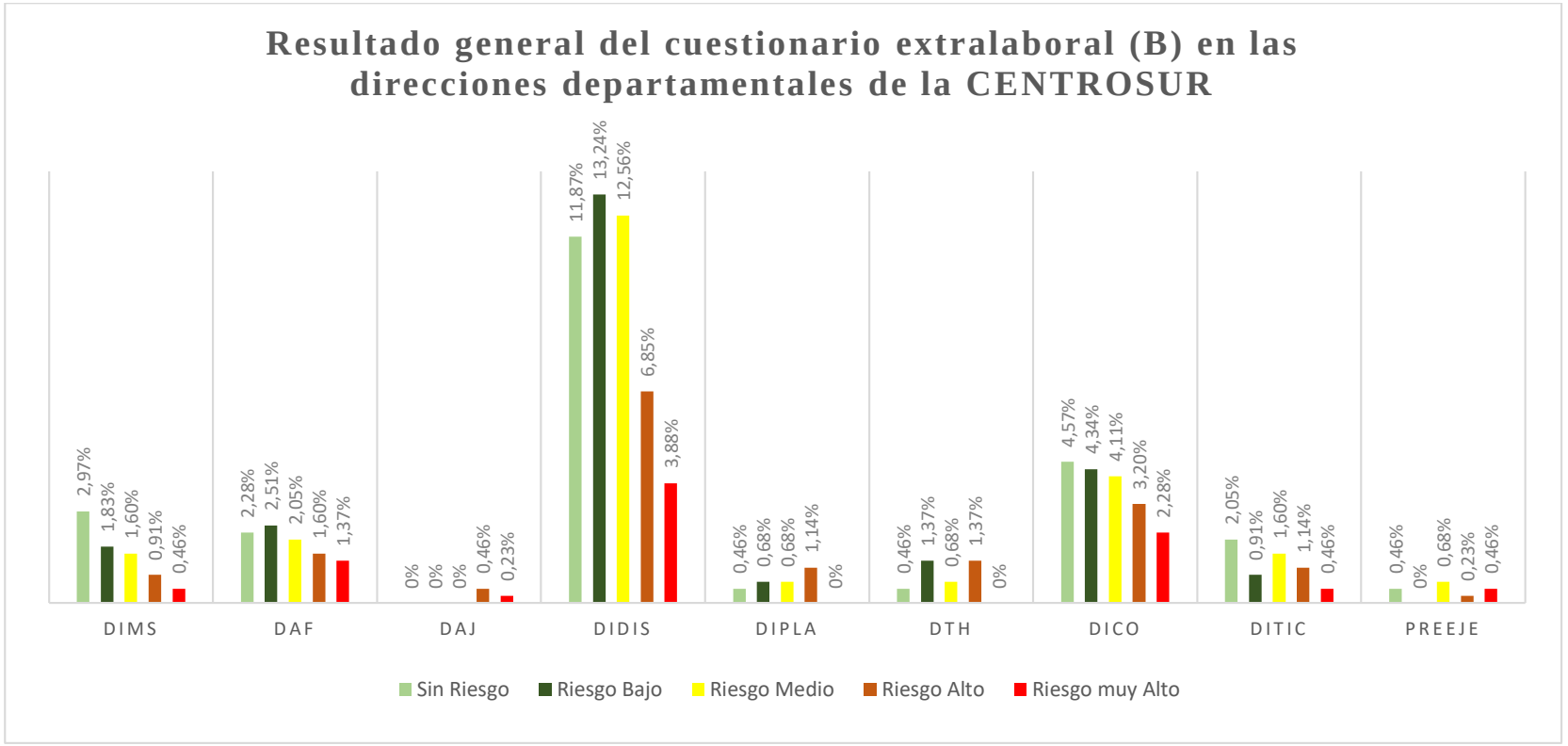
Figura 18 Resultado de los cuestionarios extralaboral e intralaboral forma B en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

De acuerdo a la figura 18 se puede indicar que el resultado general de evaluación de riesgos psicosociales extralaboral e intralaboral forma "B" en la diferentes direcciones departamentales de la CENTROSUR se encuentran dentro de un riesgo alto y muy alto, teniendo así a DIDIS (40% en riesgo alto y 12% en riesgo muy alto) y DICO (18% en riesgo alto y el 10% en riesgo muy alto), como direcciones relevantes debido a su gran número de población laboral.

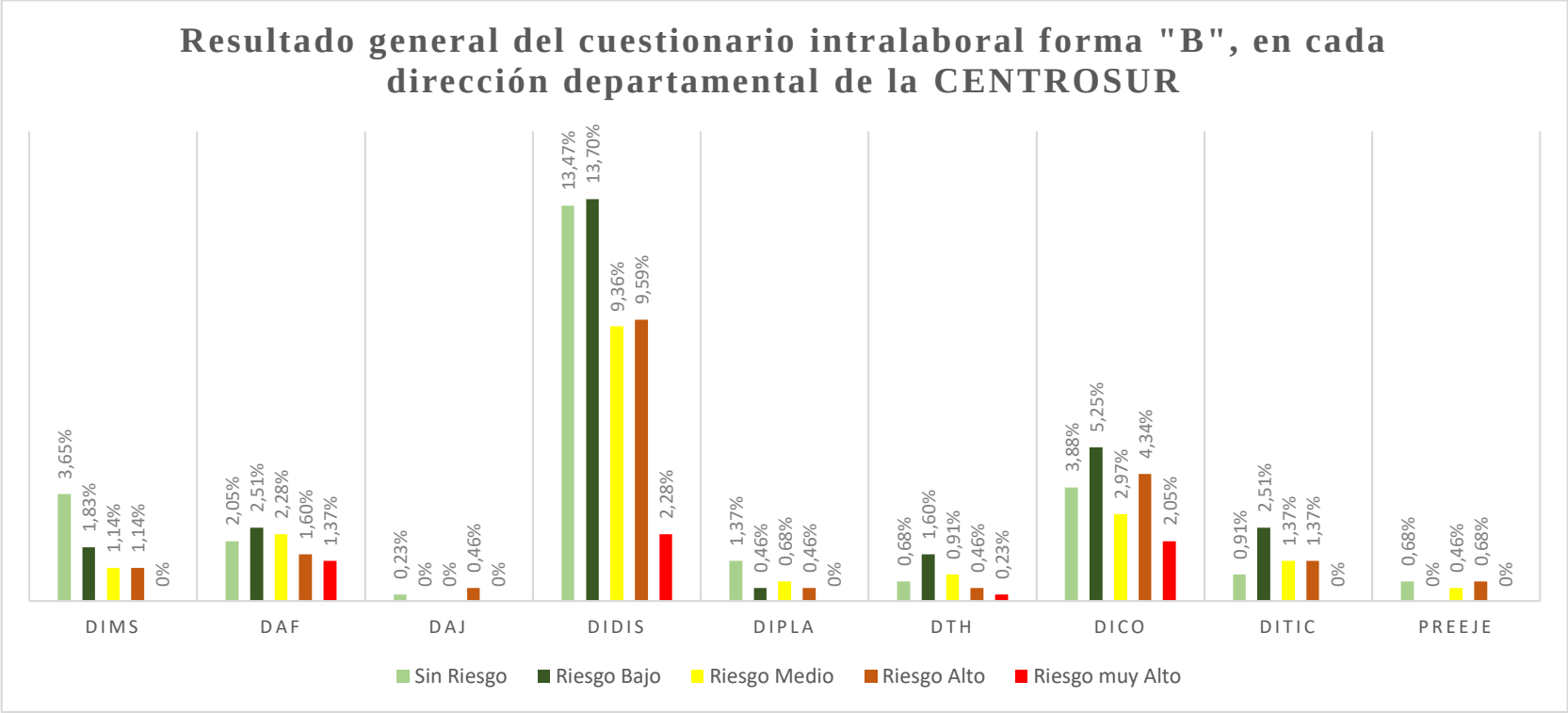
Figura 19 Resultado general del cuestionario extralaboral (B) en las direcciones departamentales de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Los resultados de evaluación de riesgos psicosociales extralaborales en cada dirección muestran que existen riesgos a considerar en los departamentos con mayor población laboral como son DIDIS (6,85% riesgo alto y el 3,88% riesgo muy alto) y DICO (3,20%riesgo alto y el 2,28% en riesgo muy alto); es decir la mayor parte de los evaluados no perciben riesgos fuera del trabajo.

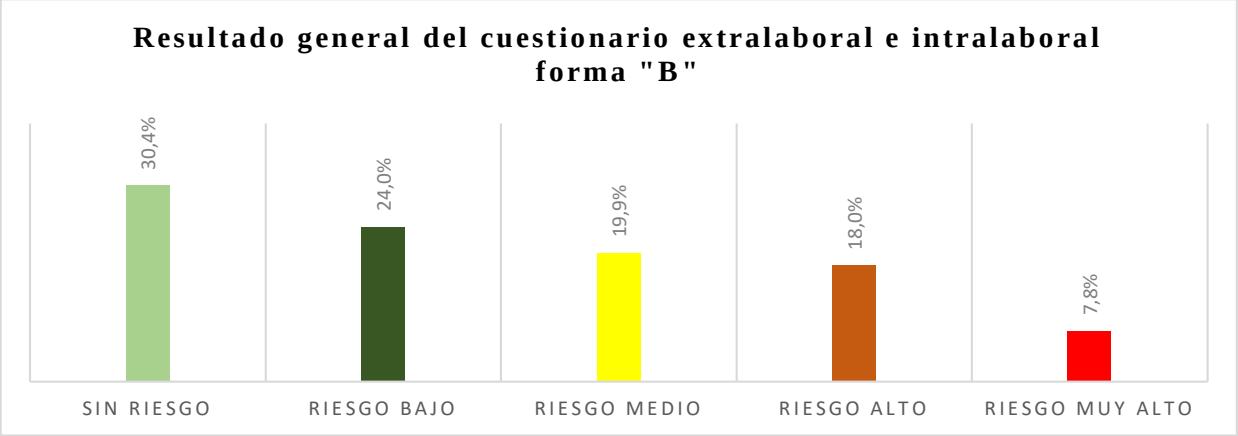
Figura 20 Resultado general del cuestionario intralaboral forma "B", en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 20 muestra los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales dentro del trabajo en los diferentes departamentos; como se puede observar, existe mayor población en la Dirección de Distribución (DIDIS) y en la Dirección de Comercialización (DICO); sin embargo, se evidencian riesgos altos en estas direcciones, DIDIS con un 9,36% y DICO con el 4,34%, siendo estos valores los más relevantes; por otra parte, las mismas direcciones también se encuentran en un riesgo muy alto DIDIS con un 2,82% y DICO con el 2,05%.

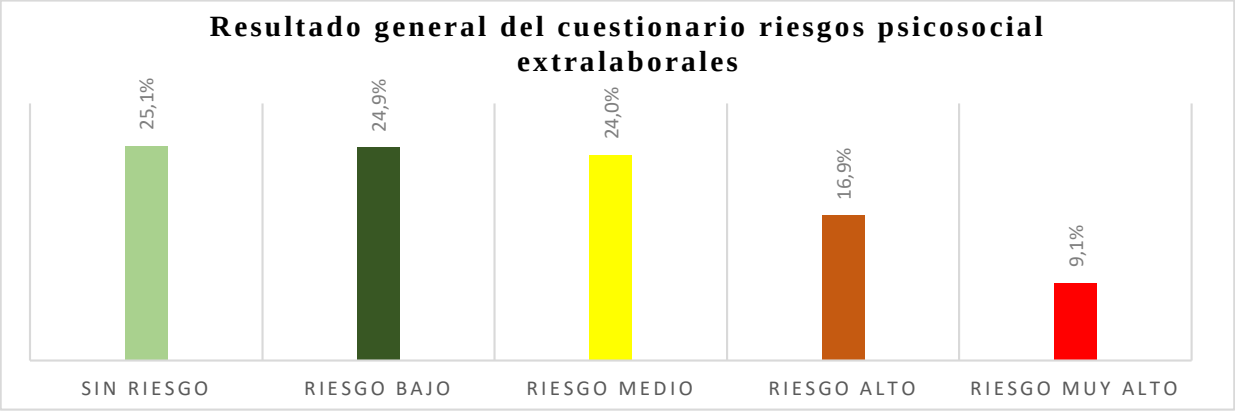
Figura 21 Resultado general del cuestionario extralaboral e intralaboral forma "B"



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La presente gráfica corresponde al resultado global de evaluación de riesgos psicosociales extralaboral e intralaboral, la cual indica que únicamente el 7,8% de los evaluados presentan un riesgo psicosocial muy alto dentro y fuera del trabajo y un 18% de la población laboral se encuentra en riesgo alto; sin embargo el resto de la población no ha percibido riesgos psicosociales persistentes.

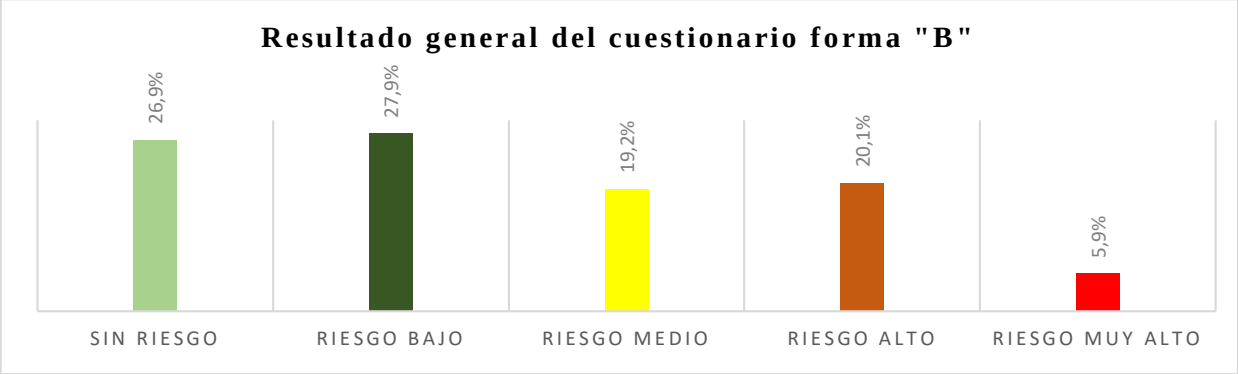
Figura 22 Resultado general del cuestionario de riesgos psicosocial extralaboral



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En el resultado general de Riesgos Psicosociales extralaborales se evidencia que la mayor parte de la población laboral de la CENTROSUR, no perciben mayor riesgo. La presente gráfica indica el resultado general de riesgos psicosociales fuera del trabajo, en donde únicamente un 16,9% del personal que fue evaluado presenta riesgo alto, seguido por un 9,1% en riesgo muy alto.

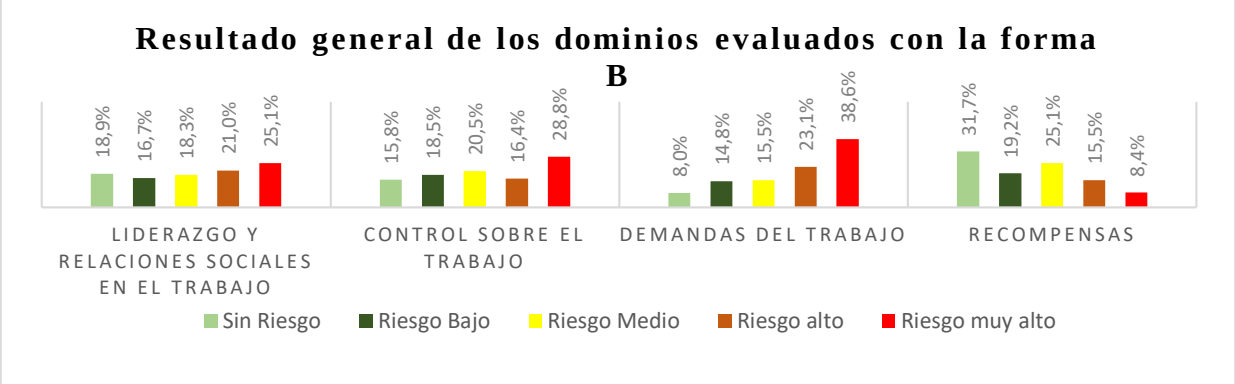
Figura 23 Resultado general del cuestionario forma "B"



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 23 se puede observar los resultados generales obtenidos en la evaluación realizada con el cuestionario forma B, mismo que mide riesgos psicosociales en el trabajo; el cual refleja que únicamente el 5,9% de la población laboral manifiesta tener un riesgo muy alto; mientras que, el 20,1% de los evaluados se encuentran en un riesgo alto. Por otra parte es evidente que el resto de la población evaluada no percibe riesgos psicosociales latentes.

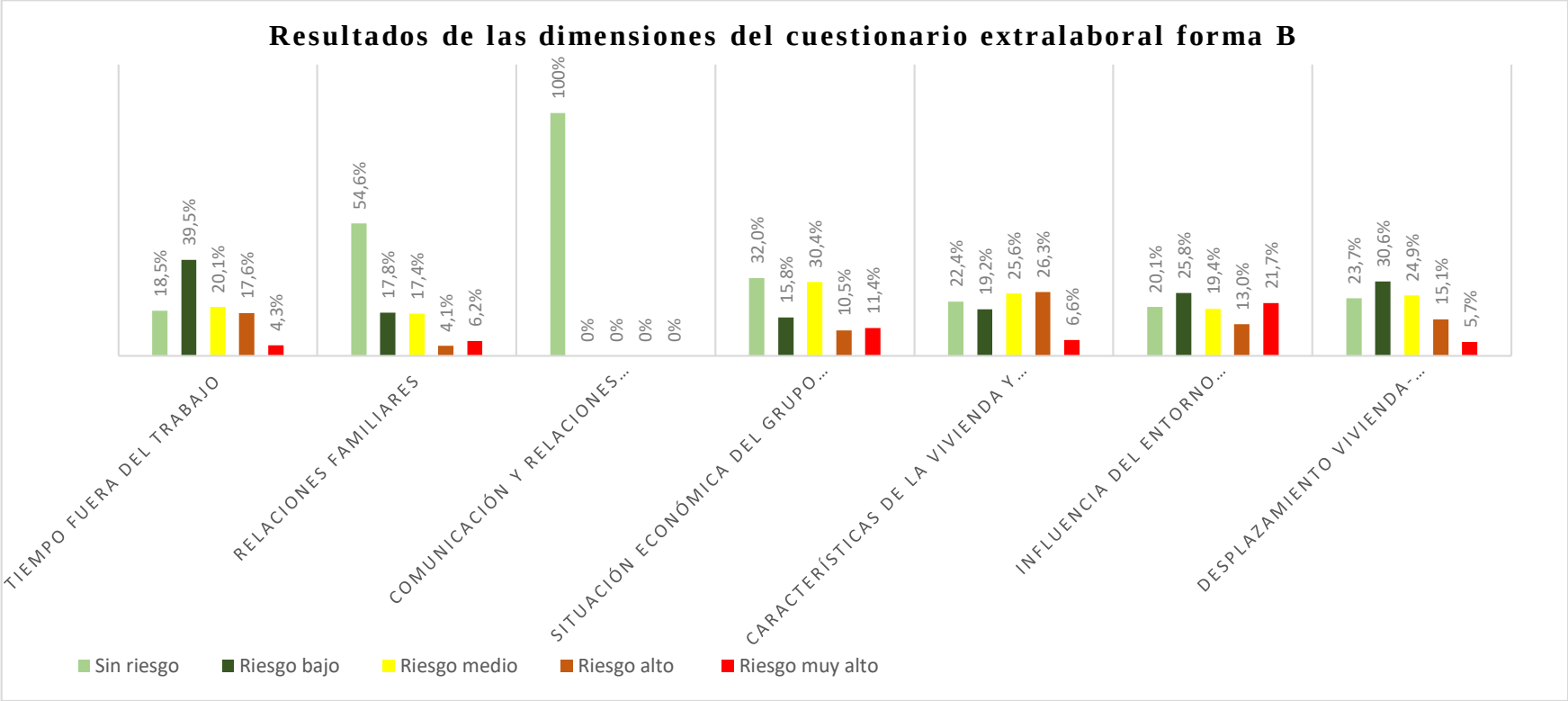
Figura 24 Resultado general de los dominios evaluados con la forma "B"



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 24 se puede observar que la mayor parte de los colaboradores de la CENTROSUR han percibido al dominio "Demandas del trabajo" en riesgo alto (23,1%) y muy alto (38,6%), seguido por "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" con 21% en riesgo alto y con 25,1% en riesgo muy alto y por último se encuentra al dominio "Control sobre el trabajo" , mismo que ha sido apreciado por el 16,4% de los evaluados en riesgo alto y por el 28,8% en riesgo muy alto.

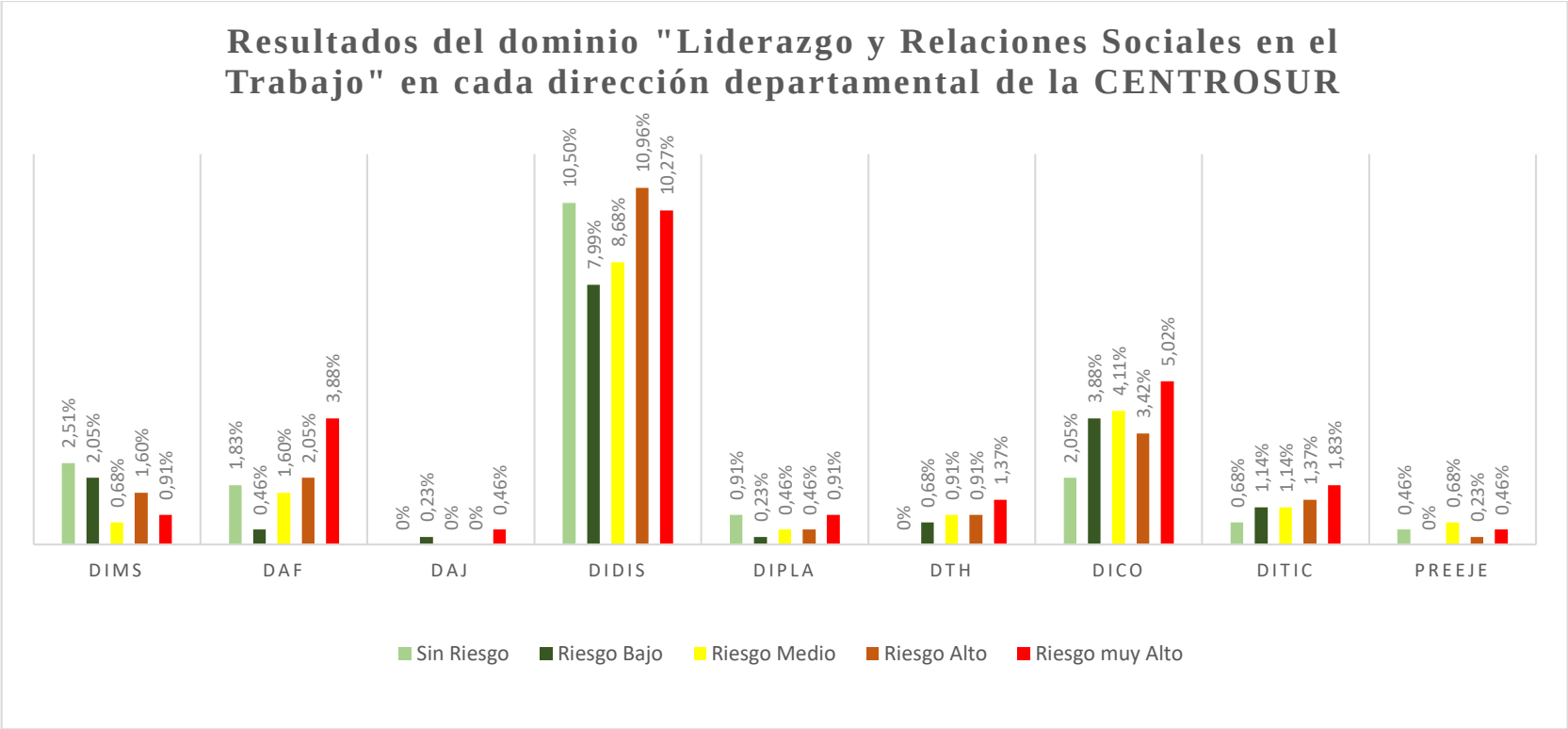
Figura 25 Resultados de las dimensiones del cuestionario extralaboral forma B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 25 se evidencia que las tres dimensiones del cuestionario extralaboral forma B, que tienen mayor porcentaje de colaboradores en riesgo alto y muy alto son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (13,0% en riesgo alto y 21,7% en riesgo muy alto), seguido por Características de la vivienda y su entorno (26,3% en riesgo alto y 6,6% en riesgo muy alto); es decir, los colaboradores de la CENTROSUR han apreciado que las situaciones de vida familiar o social pueden influir en su trabajo y que las condiciones de vivienda del mismo son precarias, su ubicación dificulta su diario vivir o incluso no le permiten un descanso digno.

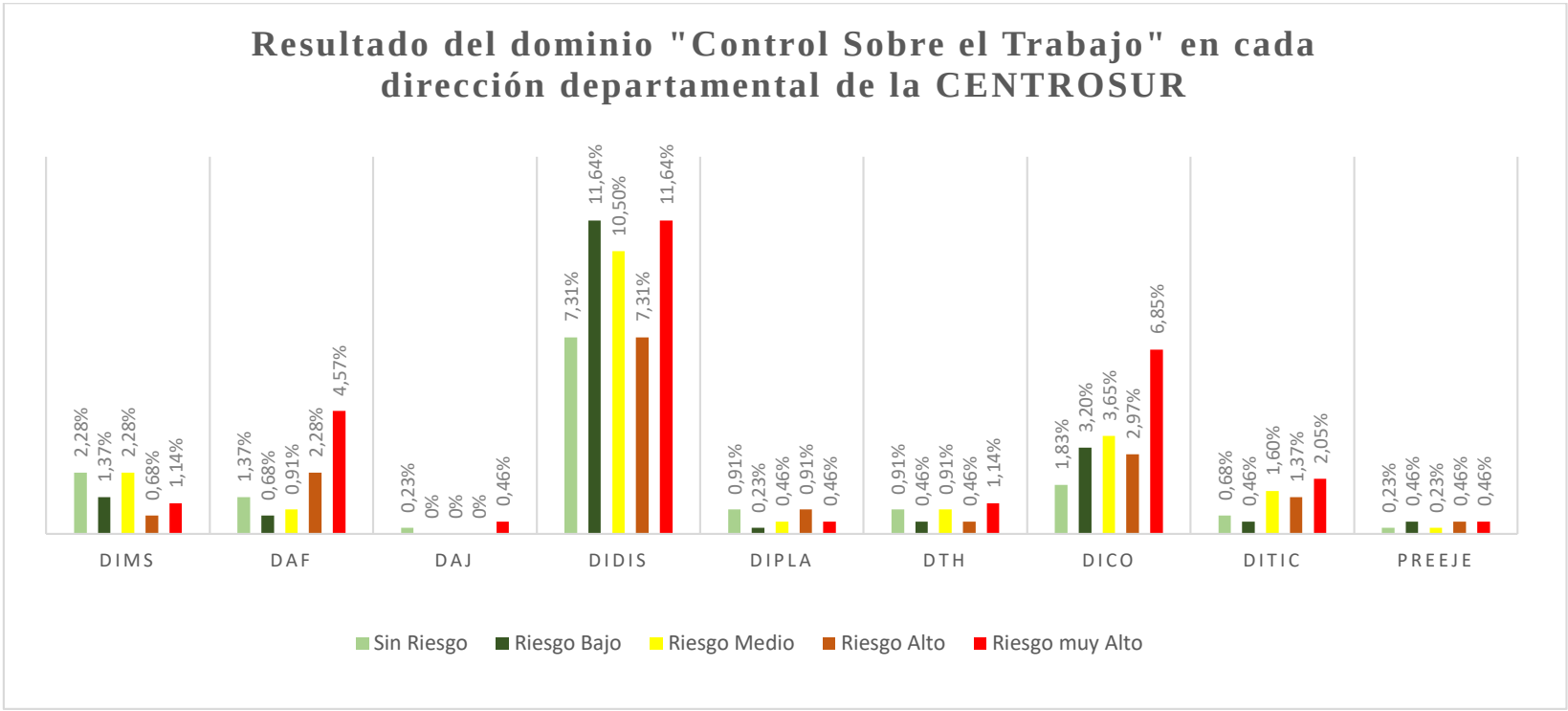
Figura 26 Resultados del dominio "Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la gráfica de Resultados del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” en cada dirección departamental, se ha encontrado que existe tendencia a percibir riego alto y muy alto en cada una de las direcciones; sin embargo, tomamos como referencia a tres de ellas con valores relevantes, DIDIS (10,96% en riesgo alto y 10,27% en riesgo muy alto), DICO (3,42% en riesgo alto y 5,02% riesgo muy alto) y DAF (2,05% riesgo alto y 3,88% en riesgo muy alto), indicando así que los colaboradores no se encuentran conformes con el liderazgo de sus superiores.

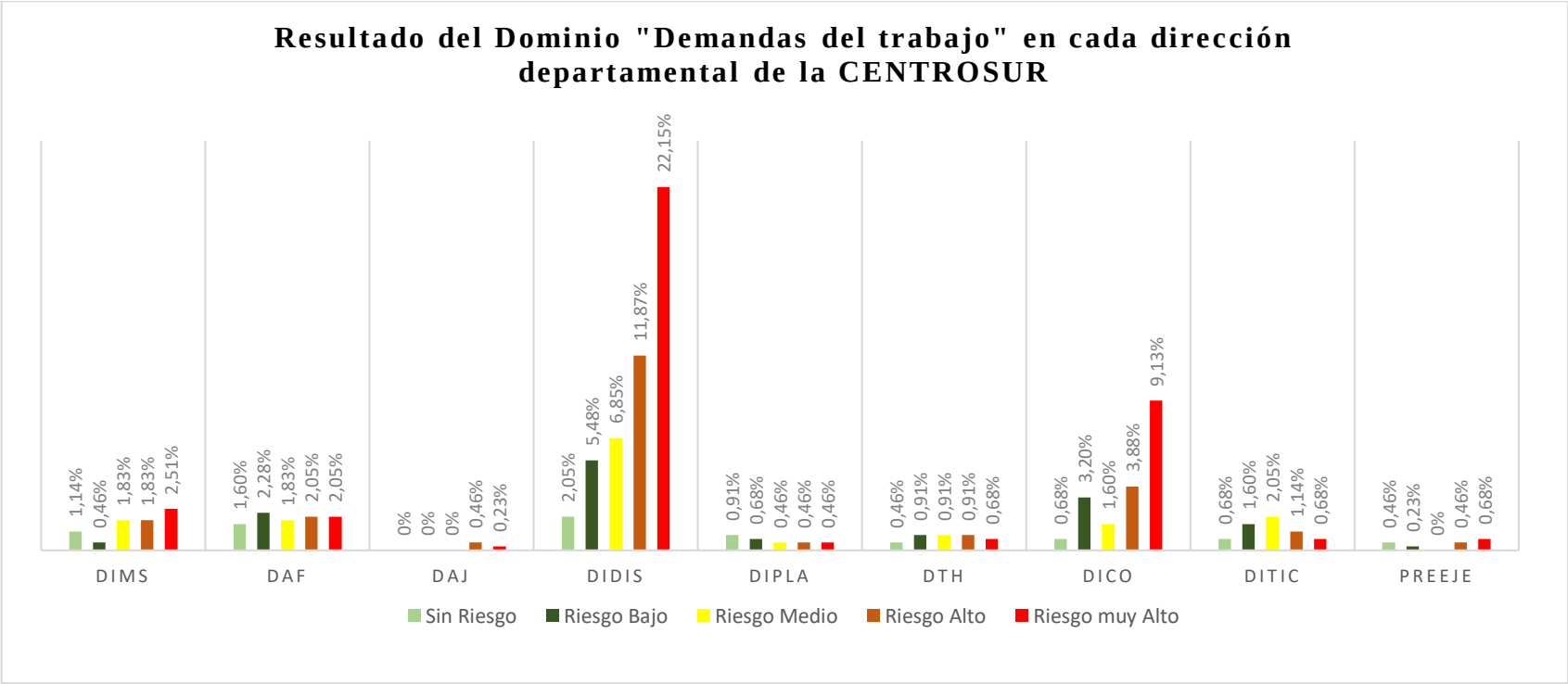
Figura 27 Resultado del dominio "Control Sobre el Trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la figura 27 se puede observar que la mayor parte de la población laboral de la CENTROSUR perciben riesgos psicosociales altos y muy altos, acentuándose más en la Dirección de Distribución (7,31% riesgo alto y 11,64% en riesgo muy alto), Dirección de Comercialización (2,97% riesgo alto y 6,85% en riesgo muy alto) y en la Dirección Administrativo Financiero (2,28% riesgo alto y el 4,57% en riesgo muy alto). Es decir, la mayor parte de los colabores perciben que en el dominio “Control sobre el trabajo” no se corre mayor riesgo psicosocial.

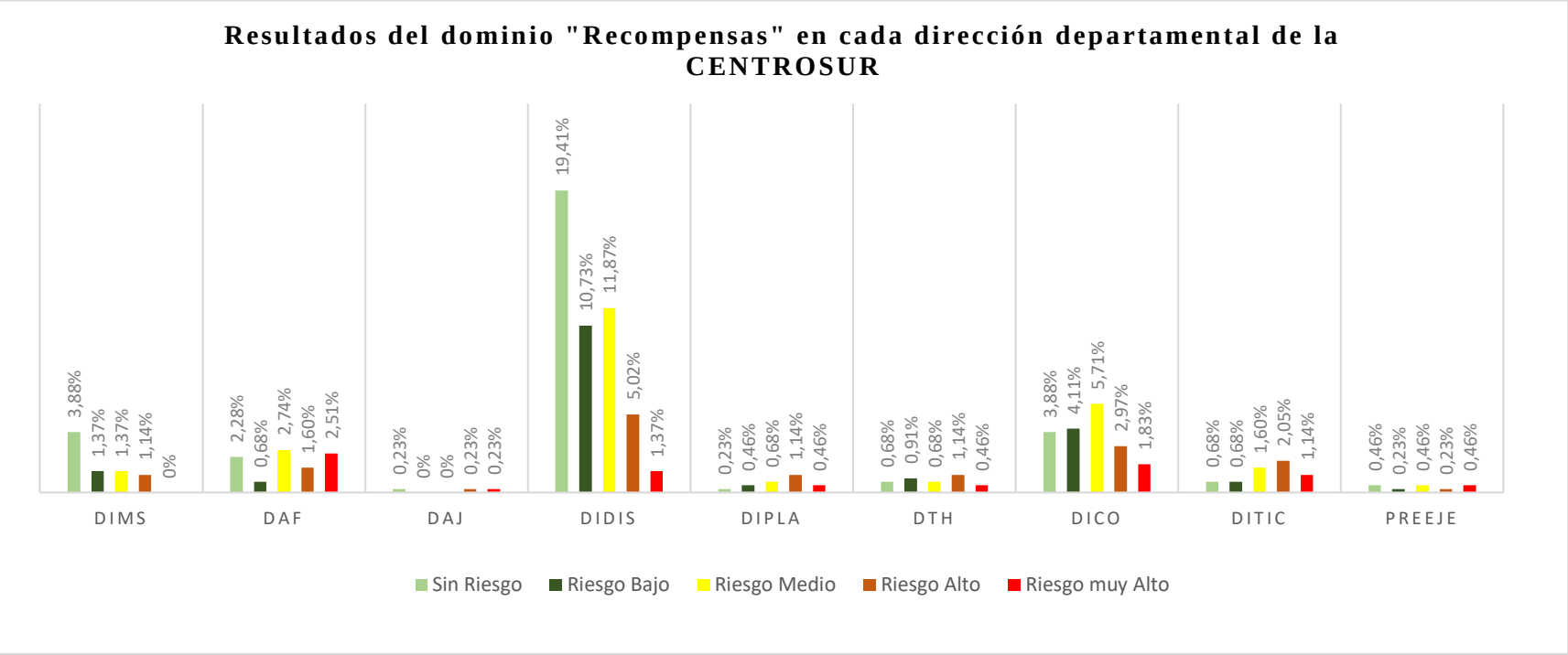
Figura 28 Resultado del Dominio "Demandas del trabajo" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

En la gráfica de resultados del dominio “Demandas del trabajo” en la distintas direcciones departamentales de la CENTROSUR, se puede evidenciar que existe mayor preocupación de riesgos en la DIDIS con 11,87% en riesgo alto y 22,15% en riesgo muy alto, DICO con 3,88% en riesgo alto y 9,13% en riesgo muy alto, siendo estos los valores relevantes en todo la población laboral evaluada con el cuestionario forma B, mismos que perciben riesgos en el tiempo de ejecución de sus actividades, la responsabilidad que involucra su cargo, entre otros.

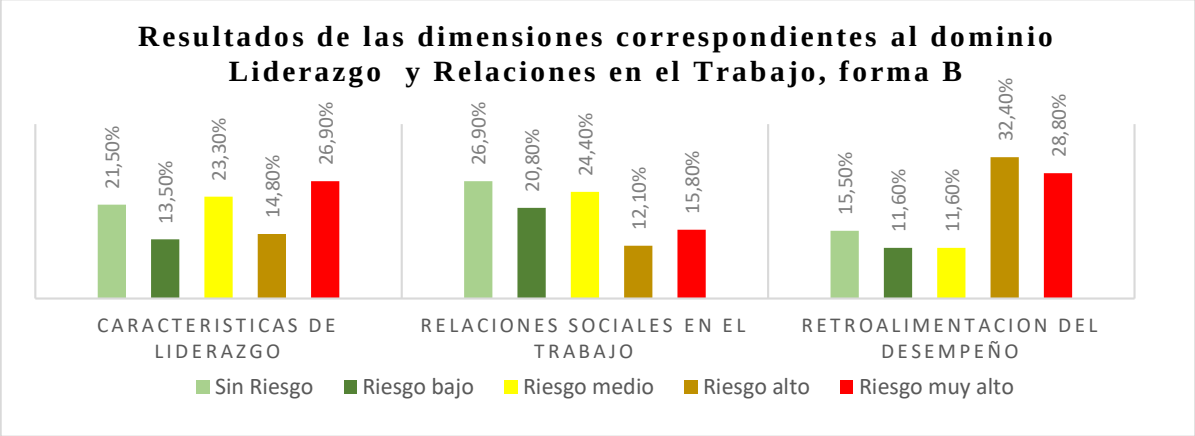
Figura 29 Resultados del dominio "Recompensas" en cada dirección departamental de la CENTROSUR



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Los resultados plasmados en la figura 29 indican que los colaboradores de la empresa en general no perciben mayor riesgo en el dominio “Recompensas”, ya que la dirección con mayor población laboral como es la DIDIS confirma lo mencionado con un 19,41% en la categoría “sin riesgo”; sin embargo, el 5,02% los colaboradores de la misma dirección departamental encontraron que el dominio recompensas se encuentran en riesgo alto y el 1,37% en riesgo muy alto; por otra parte el departamento que muestra riesgo muy alto es la DAF con 2,51%.

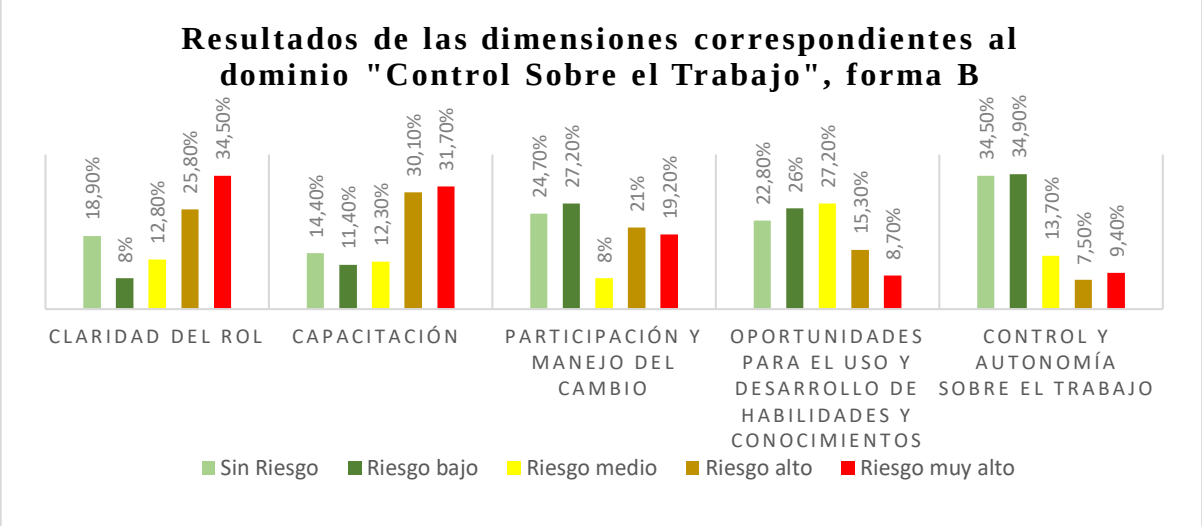
Figura 30 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo, forma B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

El resultado de las dimensiones correspondientes al dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" que muestran porcentajes en riesgo alto y muy alto son: "Retroalimentación del desempeño" (32.40% riesgo alto y 28,80%riesgo muy alto), siendo esta dimensión la que mayor riesgo perciben los colaboradores evaluados con el cuestionario forma B y "Características de liderazgo" con 14,80% en riesgo alto y el 26,90% en riesgo muy alto.

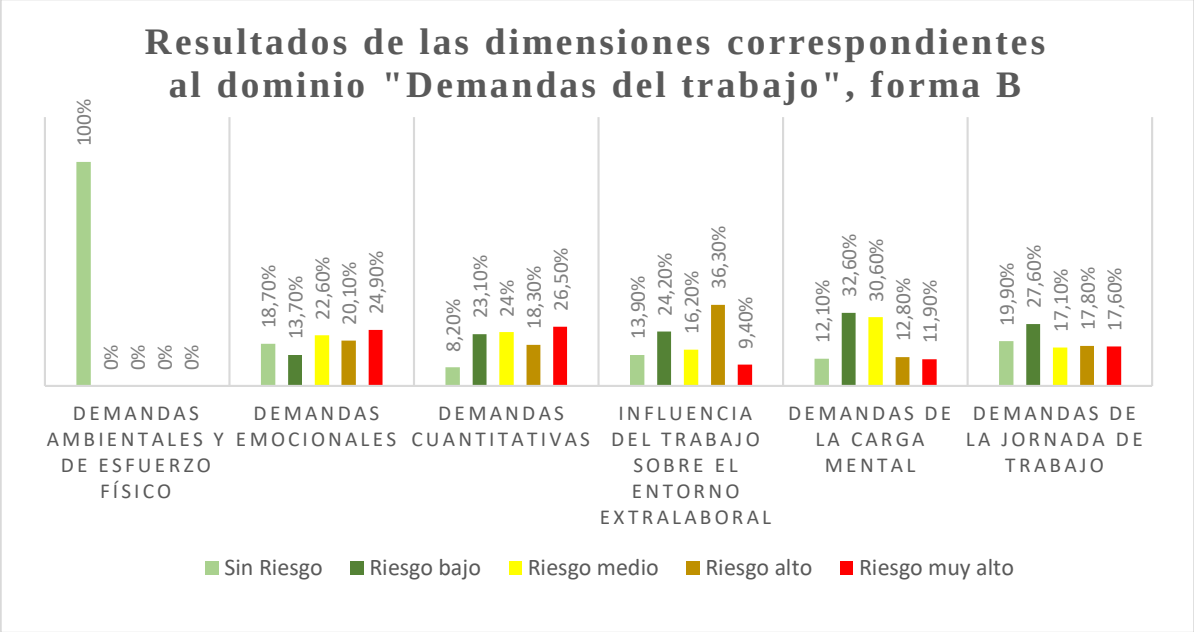
Figura 31 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio "Control Sobre el Trabajo", forma B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 31 muestra resultados de riesgos altos y muy altos en las dimensiones que corresponden al dominio "Control sobre el trabajo", mismas que son: Capacitación con 30,10% en riesgo alto y 31,70% en riesgo muy alto y Claridad del rol con un total general del 60,3% y en tercer lugar se encuentra la dimensión Participación y manejo del cambio (21% en riesgo alto y el 19,20% en riesgo muy alto).

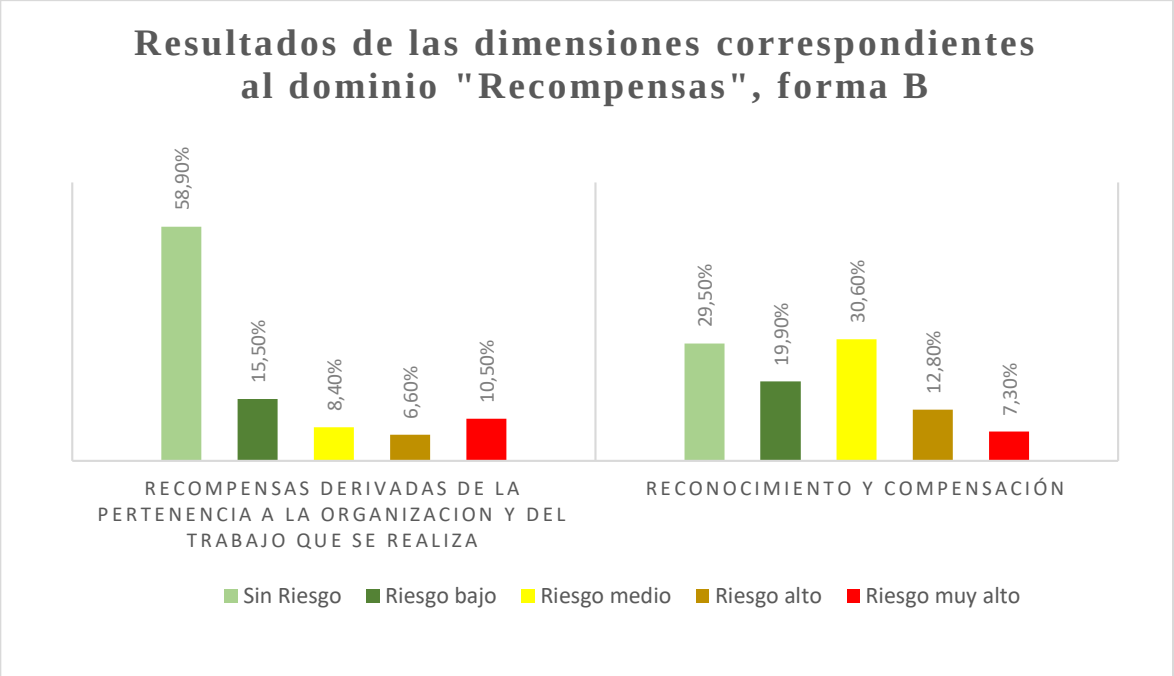
Figura 32 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio "Demandas del trabajo", forma B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

La figura 32 muestra la percepción de los colaboradores de la CENTROSUR con respecto a las dimensiones del dominio "Demandas del trabajo", en donde valores de riesgos altos y muy alto se encuentran en Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (36,30% riesgo alto y 9,40% riesgo muy alto), Demandas cuantitativas (18,30% riesgo alto y 26,50% riesgo muy alto) y en tercer lugar se encuentra Demandas emocionales (20,10% riesgo alto y 24,90% en riesgo muy alto).

Figura 33 Resultados de las dimensiones correspondientes al dominio "Recompensas", forma B



Fuente: Guerrero y Sánchez, 2019

Por otro lado en la figura 33 se muestran los resultados de las dimensiones que corresponden al dominio “Recompensas”, en donde es evidente que “Reconocimiento y Compensación” es el dominio con valores elevados en riesgo alto con 12,80% y riesgo muy alto con el 7,30%.

CAPÍTULO 4

4. Medidas correctivas para mejorar los resultados de la evaluación.

Para la realización de esta matriz, se tomó en consideración las recomendaciones expuestas en el marco teórico, específicamente en el punto "1.5".

Medidas correctivas y de fortalecimiento para mejorar los riesgos psicosociales encontrados en el personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.			
Tema: Diagnóstico de Riesgos Psicosociales al personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A			
Dirección: Dirección de Talento Humano			
Responsables del plan de medidas correctivas y de fortalecimiento: Carolina Guerrero y Pamela Sánchez			
DOMINIO	**DIMENSIÓN**	**ACCIÓN CORRECTIVA**	**RESPONSABLES**
Liderazgo	*Características de liderazgo*	Realizar un diagnóstico sobre el tipo de liderazgo que rige en la empresa	Talento y Desarrollo Organizacional
	Relaciones sociales en el trabajo	Realizar un diagnóstico sobre el tipo de liderazgo que rige en la empresa	Talento y Desarrollo Organizacional
	Retroalimentación del desempeño	Realizar evaluaciones de desempeño mensualmente con su respectivo feedback de resultados	Talento y Desarrollo Organizacional
	Relación con los colaboradores	Realizar taller de trabajo en equipo abarcando temas como: coordinación, comunicación, confianza y compromiso.	Talento y Desarrollo Organizacional
Control sobre el Trabajo	*Claridad del Rol*	- Revisión del perfil de cada cargo.	Talento y Desarrollo Organizacional
		Realizar taller de trabajo en equipo abarcando temas como: coordinación, comunicación, confianza y compromiso.	Talento y Desarrollo Organizacional en conjunto con los Jefes Departamentales de cada Dirección
	Capacitación	-Realizar un plan de capacitación basado en los resultados obtenidos de las evaluaciones de desempeño.	Talento y Desarrollo Organizacional

	DIMENSIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLES
	Participación y manejo del cambio	-Generar un plan de sensibilización e involucramiento en los trabajadores sobre la elaboración de procesos.	Talento y Desarrollo Organizacional en conjunto con los Jefes Departamentales de cada Dirección
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-Generar programas de reconocimiento para aquellos trabajadores que presenten propuestas innovadoras para mejorar sus procesos	Jefes departamentales de cada Dirección.
	Control y autonomía sobre el trabajo	-Impartir talleres de planificación de tareas, administración y gestión eficaz del tiempo.	Talento y Desarrollo Organizacional
		-Planificar un plan de administración por objetivos para los distintos cargos revisando su cumplimiento mensualmente.	Talento y Desarrollo Organizacional
Demandas del trabajo	*Demandas emocionales*	-Desarrollar talleres de inteligencia emocional	Dirección de Talento Humano
		-Brindar al personal de la empresa capacitación en servicio y atención al cliente.	Talento y Desarrollo Organizacional
	Demandas cuantitativas	-Promover un programa de pausas activas en el trabajo.	Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
		-Realizar un taller de organización y gestión eficaz del tiempo de trabajo.	Talento y Desarrollo Organizacional
	Demandas cuantitativas	Revisión del perfil de cada cargo.	Dirección de Talento Humano
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Impartir charlas reflexivas sobre la importancia de separar vida personal y vida laboral.	Talento y Desarrollo Organizacional
	Consistencia del Rol	- Revisión del perfil de cada cargo.	Talento y Desarrollo Organizacional en conjunto con los Jefes Departamentales de cada Dirección
		-Impartir talleres de comunicación eficaz.	Talento y Desarrollo Organizacional
	Demandas de la jornada de trabajo	-Realizar talleres de administración y gestión eficaz del tiempo.	Talento y Desarrollo Organizacional

	DIMENSIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLES
	Demandas de la jornada de trabajo	-Promover un programa de pausas activas en el trabajo.	Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
Recompensas	*Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*	-Impartir charlas motivacionales de forma trimestral, en donde se mencionen los logros alcanzados por la empresa, debido a la colaboración de sus trabajadores.	Dirección de Talento Humano
	Reconocimiento y compensación	-Realizar un plan de incentivos no financieros para los trabajadores.	Dirección de Talento Humano
FORMA	**DIMENSIÓN**	**ACCIÓN CORRECTIVA**	**RESPONSABLES**
Extralaboral	*Tiempo fuera del trabajo*	-Impartir charlas reflexivas sobre la importancia de separar vida personal y vida laboral.	Talento y Desarrollo Organizacional
	Características de la vivienda y su entorno	-Planificar capacitaciones coordinado conjuntamente con el ECU 911 sobre seguridad social local.	Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	-Impartir charlas reflexivas sobre la importancia de separar vida personal y vida laboral.	Dirección de Talento Humano
	Desplazamiento	-Re inducción en temas de beneficios a los que tienen acceso los trabajadores.	Talento y Desarrollo Organizacional

CAPÍTULO 5

5. Discusión, conclusiones y recomendaciones

Discusión

Para el diagnóstico de Riesgos Psicosociales, se debe tener en consideración que no existe un solo método general viable y confiable para medir los mismos, por tal motivo es necesario elegir con criterio profesional un método de evaluación que se encuentre acorde a la población a la cual va dirigido el estudio, con el fin de obtener datos precisos y reales de las condiciones que se encuentran dentro de la organización. Por otra parte se debe tomar considerar que en este tipo de riesgos existen otros factores relacionados o que inciden en la adquisición de los mismos, tales como: motivación, liderazgo, temores ya sean estos colectivo o individuales, es por ello que se recomienda que para la realización de esta clase de estudios lo realicen personas empapadas del tema con una minuciosa preparación previa, lo cual permita crear un clima de confianza y así poder esperar resultados confiables. (Charría O, Sarsosa P, & Arenas O, 2011)

Cabe recalcar que en países Latinoamericanos el desarrollo de instrumentos de diagnóstico o evaluación de riesgos psicosociales es reciente; el Ecuador cuenta ya con un herramienta para este tema; sin embargo para fines de este estudio se escogió la batería de evaluación de Riesgos Psicosociales colombiana; ya que por su alcance y estudio se considera una herramienta más completa, misma que al centrarse en la dinámica de evaluar factores intralaborales y extralaborales se considera una batería transversal que puede ser aplicada a todos los cargos de una organización, esta batería concuerda con las tres categorías propuestas por Sahagún, Cervantes y Blanch, quienes realizaron una encuesta para medir riesgos psicosociales pero con un enfoque patologísta, en donde se ve la relación de la organización con el método, la persona y el entorno que lo rodea. A demás, al tener una amplia y detallada información nos permite tomar mejores decisiones sobre los resultados obtenidos luego de su aplicación (Charría O, Sarsosa P, & Arenas O, 2011).

La calificación de la “Batería de evaluación de factores de Riesgos Psicosociales” (instrumento colombiano), se realiza mediante factores transformacionales y baremos establecidos para cada uno de sus cuestionarios, otorgando los resultados en escalas (Sin riesgo, Riesgo bajo, Riesgo medio, Riesgo alto y Riesgo muy alto). Por otra parte, los

resultados de los dominios obtenidos a través de la evaluación de riesgos psicosociales a todos los colaboradores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. que se encuentran en riesgo alto y muy alto en el cuestionario forma A, aplicado a 89 personas son: Control sobre el trabajo (50,5%) y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (43,9%) y en la forma B, misma que fue aplicada a 438 personas encontramos los siguientes resultados: Demandas del trabajo (61,7%) y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (46,1%). Por otro lado los resultados de las dimensiones del cuestionario extralaboral de la forma A que indican riesgo alto y muy alto son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (45%), Características de la vivienda y su entorno (41,6%) y Comunicación y relaciones interpersonales (33,7%) y por último los resultados obtenidos en el cuestionario extralaboral forma B son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (34,7%), Características de la vivienda y su entorno (32,9%) y Tiempo fuera del trabajo (21,9%)

Conclusiones

La presente tesis tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de riesgos psicosociales dentro de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. de la ciudad de Cuenca, utilizando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales de Colombia y proponer un plan de acciones correctivas y reforzamiento, basado en los resultados obtenidos en los rango de "Riesgo alto y muy alto".

Los resultados (es igual a la sumatoria de riesgo alto y muy alto de cada dominio) obtenidos de este estudio a través de los cuestionarios aplicados fueron los siguientes:

Resultados por dominios de cuestionario forma A, aplicado a 89 personas son: Control sobre el trabajo con 50,5% y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el 43,9%.

Del cuestionario forma B, aplicada a 438 trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados por dominios: Demandas del trabajo (61,7%) y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (46,1%).

Por otro lado los resultados de las dimensiones del cuestionario extralaboral de la forma A son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (45%), Características de la vivienda y su entorno (41,6%) y Comunicación y relaciones interpersonales (33,7%) y por último los resultados obtenidos en el cuestionario extralaboral forma B son: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (34,7%), Características de la vivienda y su entorno (32,9%) y Tiempo fuera del trabajo (21,9%)

En las direcciones departamentales que se manifestaron mayor presencia de riesgos son: Dirección de Distribución (DIDIS) y Dirección de Comercialización (DICO), en estas direcciones se deben considerar cuatro aspectos relevantes: la población laboral, el personal en estos departamentos en su mayoría son operativos, se encuentran en contacto directo con el cliente externo y el personal dentro de estos departamentos a causa del trabajo corren riesgos físicos y tienden a desplazarse de sus ciudades de origen.

Recomendaciones

Se recomienda a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. poner en marcha el plan de acción planteado en esta investigación; ya que los datos obtenidos durante todo el proceso son confiables y las acciones propuestas son viables, pudiendo reducir múltiples riesgos psicosociales encontrados en este estudio fomentando el bienestar de sus colaboradores.

Bibliografía:

Ministerio del Trabajo. (10 de 2018). *Ministerio del Trabajo.* Recuperado el 11 de 06 de 2019, de Ministerio del Trabajo: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf

Balseca, C. (2019). Plan de prevención de riesgos psicosociales en el personal operativo del Gupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador. QUITO, Pichincha, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6482/1/T2785-MDTH-Balseca-Plan.pdf

Charría O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial laboral: Métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391. Recuperado el 28 de 06 de 2019, de http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf

Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Rev CES Salud Pública, 2*(1), 80-84. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. (s.f.). *CENTROSUR*. Obtenido de CENTROSUR: http://www.centrosur.gob.ec/?q=node/10

Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-15. doi:http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002

Gil-Monte, P. R. (2009). *Scielo.* Obtenido de Scielo: https://www.scielosp.org/pdf/resp/2009.v83n2/169-173?fbclid=IwAR1k57HV-EdMCtebZzS9GvI3ey3hWENdqV9LjAqzqDSQXZL-pbvFY53IQ1Y

Gómez, V., Segura C., S., Castrillón, D., & Perilla, L. (2016). ESTANDARIZACIÓN DE UNA BATERÍA PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES EN TRABAJADORES COLOMBIANOS. *Acta Colombiana de Psicología, 19*(2), 221-238. doi:http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2016.19.2.10

Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D., & Perilla, L. E. (2016). *Scielo.* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v19n2/es_v19n2a10.pdf

Guaman G., M., Bejarano L., B., & Gaibor G., I. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de instituciones de Educación Superior en la República del Ecuador. *Revista Publicando* , 711-729. Recuperado el 14 de 07 de 2019, de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754/pdf_545

Güilgüiruca R., M., Meza G., K., Góngora C., R., & Moya C., C. (Enero-Marzo de 2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57-67. doi:http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006

Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Ministerio del Trabajo*. Recuperado el 11 de 6 de 2019, de Ministerio del Trabajo: http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-presento-primera-herramienta-de-evaluacion-de-riesgo-psicosocial-en-el-pais/

Montilla V., C., & Kaiser C., A. (2016). DISEÑO DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LAS DEMANDASDEL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN EN SALUD. *DISEÑO DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LAS DEMANDASDEL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN EN SALUD*. CALI, COLOMBIA. Obtenido de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/7594/Diseno_programa_intervencion_riesgos.pdf?sequence=1

Moreno, B., & Báez, C. (11 de 2010). *Universidad Autónoma de Madrid.* Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf

Navarro Aparicio, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000200009

Peiro, J. M. (2010). CUESTIONES FUNDAMENTALES EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: AVANCES Y RESISTENCIAS PARA SU CLARIFICACIÓN. *Revista de Prevención de Riesgos Psicosiciales y Bienestar en el trabajo*, 13-66.

Registro Oficial. (16 de 6 de 2017). Ministro del Trabajo. 15-18. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 05 de 06 de 2019, de https://www.suinba.com/registros%20oficiales/R.O%2016%20DEL%2016%20DE%20JUNIO%20DEL%202017.pdf

ANEXOS

Fecha de aplicación: | | | |
dd mm aaaa

Dirección:_____

Zona: _____

Cargo: _____

Edad: _____

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	**X**				

Respuesta definitiva

Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fecha de aplicación: | | | |
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): | |

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	**X**				

Respuesta definitiva

Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

DMP

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

DMP

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

DMP

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: ***FICHA DE DATOS GENERALES***.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Fecha de aplicación: | dd | mm | aaaa |

Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	**X**				

Respuesta definitiva

Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: ***FICHA DE DATOS GENERALES***.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					