



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“Estudio de los factores de riesgo psicosocial que afectan a los
trabajadores de una empresa de servicios lingüísticos bajo la
modalidad de trabajo remoto”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Presentada por:

Jonhatan Guillermo Navarro Solís

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2025

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mis profesores, con especial aprecio al Ph.D. Pablo Suasnavas, por su calidad humana y profesional. A mis compañeros y demás profesionales que participaron de la realización de esta tesis. A mi familia por todo su apoyo y paciencia.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi padre por ser en mi vida un ejemplo de honestidad, persistencia y fortaleza. A mi madre por ser la luz que guía cada paso de mi existencia. A mis maravillosos hijos por ser la razón de todo en mi vida.

Declaración Expresa

Yo Jonhatan Guillermo Navarro Solís acuerdo y reconozco que: La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores. El o los estudiantes deberán procurar en cualquier caso de cesión de sus derechos patrimoniales incluir una cláusula en la sesión que proteja la vigencia de la licencia aquí concedida a la ESPOL.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial secreto industrial, secreto empresarial derechos patrimoniales de autor sobre software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique al autor que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 25 de febrero del 2025

Jonhatan Guillermo Navarro Solís

Evaluadores

PhD. Kleber Barcia V.

Profesor de la Materia

PhD. Pablo Suasnavas B.

Tutor del Proyecto

RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una empresa que ofrece servicios de interpretación simultánea, cuya modalidad de trabajo es cien por ciento remota.

El problema se deriva de las condiciones que pueden generarse en un modelo de trabajo ejercido desde casa, que puede no presentar las condiciones adecuadas para los trabajadores.

La metodología del presente trabajo es no experimental, descriptiva y exploratoria, con enfoque mixto. El instrumento utilizado corresponde a la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñado por el Ministerio de la Protección Social.

Los resultados obtenidos permiten concluir que existe un nivel de riesgo psicosocial muy alto que afecta a este grupo de trabajadores, por lo que se proponen políticas centradas en tratar los factores de mayor afectación, así como de prevención y actuación en esta organización.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1.....	1
1. Planteamiento del problema	1
1.1 Problemática del estudio	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de investigación.....	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación del estudio.....	2
CAPÍTULO 2.....	3
2. Marco teórico.....	3
2.1 Teletrabajo.....	3
2.2 Riesgos laborales	4
2.3 Riesgos psicosociales	4
2.4 Evaluación de riesgos laborales.....	6
CAPÍTULO 3.....	8
3. Metodología del estudio	8
3.1 Diseño de la investigación.....	8
3.2 Alcance del estudio	8
3.3 Enfoque del estudio.....	9
3.4 Población y muestra	9
3.5 Técnicas de recolección de datos	9
3.5.1 Encuesta	9

3.6 Procedimiento de análisis de datos.....	12
CAPÍTULO 4.....	17
4. Resultados.....	17
4.1 Presentación y análisis de datos.....	17
4.1.1 Análisis de factores de riesgo por ítems.....	18
4.1.2 Análisis de factores de riesgo y su impacto por dimensión	27
4.1.3 Análisis de factores de impacto de riesgo psicosocial por dominio y total ...	28
4.2 Propuesta del estudio.....	28
4.2.1 Políticas para gestión del liderazgo.....	29
4.2.2 Políticas para la gestión recompensas y reconocimientos	29
4.2.3 Políticas para la gestión de demandas emocionales	29
4.2.4 Políticas para la gestión de relaciones sociales laborales.....	29
4.2.5 Políticas para la gestión de retroalimentación del desempeño	30
4.2.6 Políticas para la gestión de claridad de rol.....	30
4.2.7 Políticas para la gestión de capacitación	30
4.2.8 Políticas para la gestión de participación en el cambio	30
4.2.9 Políticas para la gestión de las oportunidades de desarrollo de aptitudes ..	31
4.2.10 Políticas para prevención y tratamiento de riesgos psicosociales.....	31
CAPÍTULO 5.....	32
5. Conclusiones y recomendaciones	32
5.1 Conclusiones	32
5.2 Recomendaciones.....	32

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Consecuencias de riesgos psicosociales	5
Figura 2.2 Etapas de evaluación de riesgos	6
Figura 3.1 Procedimiento de análisis de datos de riesgos psicosociales	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Actores que intervienen en el teletrabajo	3
Tabla 2	Clasificación de riesgos laborales	4
Tabla 3	Puntaje por ítem en cuestionario de riesgos psicosociales	10
Tabla 4	Dimensiones del Cuestionario de análisis de riesgos psicosocial y su calificación final	10
Tabla 5	Dominios del Cuestionario de análisis de riesgos psicosocial y su calificación final	11
Tabla 6	Tipo de riesgos según puntaje general del instrumento	11
Tabla 7	Calificación de Ítems por dimensión y dominio	13
Tabla 8	Factores de transformación por dimensión	14
Tabla 9	Factores de transformación por dominio	15
Tabla 10	Síntesis de las primeras 20 respuestas en las primeras 4 preguntas	17
Tabla 11	Dimensión de Características de Liderazgo	18
Tabla 12	Relaciones sociales en el trabajo	18
Tabla 13	Retroalimentación de desempeño	19
Tabla 14	Respuesta de Claridad del rol	20
Tabla 15	Respuestas de capacitación	20
Tabla 16	Respuestas de participación en el cambio	21
Tabla 17	Respuestas de oportunidades para desarrollo de habilidades	21
Tabla 18	Respuestas de control y autonomía	21
Tabla 19	Respuestas de demandas ambientales-físicas.....	22
Tabla 20	Respuestas de demandas emocionales.....	22
Tabla 21	Respuestas de demandas cuantitativas	23
Tabla 22	Respuestas influencia del trabajo en lo extralaboral.....	23
Tabla 23	Respuestas demandas de carga mental	24
Tabla 24	Respuestas de demandas de la jornada	24

Tabla 25	Respuestas exigencias de responsabilidad	25
Tabla 26	Respuestas de consistencia de rol	25
Tabla 27	Respuestas dimensión Recompensas	26
Tabla 28	Respuestas de reconocimiento y compensación	26
Tabla 29	Nivel de riesgo psicosocial por dimensión	27
Tabla 30	Nivel de riesgo por dominio	28
Tabla 31	Puntaje de riesgo psicosocial total	28

CAPÍTULO 1

1. Planteamiento del problema

1.1 Problemática del estudio

El presente estudio se centra en analizar la problemática de factores de riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral, bajo la modalidad de trabajo remoto. En ese sentido, se debe señalar que esta forma de trabajo ha alcanzado mucha fuerza en los últimos años, sobre todo a partir de la pandemia del 2020, convirtiéndose en un mecanismo que dio solución a esa problemática, procurando cuidar la salud personal y para seguir con las actividades de los negocios (Camacho, 2021).

El teletrabajo conlleva inconvenientes como son: disminución del control del trabajador, deficiencias del trabajo en equipo, la empresa se ve obligada a realizar cambios en la parte organizacional y de talento humano e inconvenientes relacionados con la parte emocional del trabajador como aislamiento y falta de comunicación (Becerra, 2020).

Una de las dificultades del teletrabajo es la falta de disposiciones legales, puesto que, son tratados con directrices que no son específicas, al tratar la seguridad ocupacional de forma general, sin proponer contingencias, clases y reparación adecuada para estos contextos, generando un vacío de regulación que impactó en la salud del trabajador (Muy, 2021). De acuerdo con Tomasina y Pisani (2022):

Los factores de riesgo ergonómicos en general están asociados al diseño del lugar de trabajo, a las características físicas derivadas de la iluminación, de la ventilación, del nivel sonoro, del equipamiento informático y del mobiliario (en particular de las características de la mesa y silla de trabajo). Estas variables condicionan el confort y el bienestar que tiene la persona que teletrabaja. El acceso a las condiciones materiales adecuadas dependerá del nivel de vida del trabajador y de los aspectos normativos. (pp. 151-152)

En este sentido, la exposición permanente a situaciones determinadas por una alta carga emocional, como conflictos familiares, situaciones de abuso y quejas, sumados a una alta carga laboral, con horarios muchas veces variables, expone al personal a situaciones de estrés laboral, lo cual merece un análisis y propuesta de mejora, que permita a la empresa gestionar los riesgos psicosociales, procurando un estado de salud y bienestar para su equipo de trabajo.

Este escenario se plantea en una empresa dedicada a brindar servicios lingüísticos, donde su personal desarrolla sus actividades exclusivamente bajo la modalidad de teletrabajo. Esta organización tiene niveles altos de ausentismo, así como una alta rotación de personal a nivel de su personal (intérpretes), los cuales no cumplen de manera íntegra con los horarios de trabajo asignados o deciden pasar de una empresa de servicios lingüísticos a otra, lo cual se realiza con determinada facilidad, debido principalmente a la creciente demanda actual de este tipo de profesionales.

El problema objeto de este estudio, se genera por la falta de condiciones laborales adecuadas, que mitiguen los riesgos que afectan la salud del trabajador. La ausencia de una estrategia definida para eliminar o mitigar los riesgos que actualmente afectan a los trabajadores de este tipo de industria, provoca que no exista un registro claro de las

posibles afectaciones a nivel psicosocial. Información necesaria para que la empresa tome correctivos, mejore la salud ocupacional y fidelice, de esta manera, a su capital humano.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una empresa que ofrece servicios de interpretación simultánea, cuya modalidad de trabajo es cien por ciento remota?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una empresa que ofrece servicios de interpretación simultánea, cuya modalidad de trabajo es cien por ciento remota.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los principales factores de riesgo psicosocial, asociados con el trabajo remoto y su impacto en la salud.
2. Evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud del personal de una empresa que labora bajo modalidad de teletrabajo.
3. Proponer una política de prevención y tratamiento de riesgos psicosociales.

1.4 Justificación del estudio

El presente estudio es de relevancia porque trata una problemática que aqueja a la sociedad, concretamente, a la clase trabajadora. Este estudio pretende brindar un aporte teórico desde la administración de la salud ocupacional, que busca el desarrollo de condiciones, capacidades y prácticas que asistan al trabajador y la organización, para ejecutar labores eficientes sin que se presenten eventos de riesgo que sean causantes de algún daño (Loor et al., 2024).

Se brinda un aporte metodológico de estudio descriptivo, diseño no experimental y enfoque mixto. Se generan instrumentos que permitan valorar el nivel de exposición a riesgos dentro del ámbito de teletrabajo, para poder dar respuestas a esta problemática, siendo de utilidad para el desarrollo de futuras investigaciones con enfoques similares.

Se brinda un aporte práctico donde el beneficiario directo son los trabajadores de la empresa de servicios lingüísticos, que podrán contar con mejores directrices dentro de la modalidad de trabajo remoto, para propiciar un menor impacto en su salud, derivado de las labores que ejecutan. También se beneficia la organización porque obtendrá una imagen real de la situación de riesgos de salud en el teletrabajo, para poder tomar correctivos, implementando las premisas propuestas en el presente estudio.

CAPÍTULO 2

2. Marco teórico

En este apartado se procede con el desarrollo de la parte teórico-referencial de la investigación para presentar y profundizar en temas relacionados con el fenómeno de estudio.

2.1 Teletrabajo

Se lo identifica como la realización de labores remuneradas por medio de la utilización de tecnologías que sirven para gestionar la comunicación e información de la actividad, facilitando el contacto entre el trabajador y el empleador, garantizando el cumplimiento de funciones (Buitrago, 2020).

Se considera que esta modalidad de trabajo tomó mayor fuerza a partir de la pandemia de COVID-19 acaecida en el año 2020. Esto propicio mayores opciones de teletrabajo en diferentes ámbitos o áreas ocupacionales; Martínez (2021) expone:

En cuanto a las actividades administrativas, se ha dado el crecimiento del home office, y un incremento en la utilización de plataformas de marketplace para la comercialización. Por lo que se podría plantear como supuesto hipotético que: la pandemia está acelerando la digitalización, y las empresas necesitarán contratar especialistas para implementarla. (p. 4)

Es decir que, esta modalidad de trabajo se convirtió en una alternativa para afrontar una situación de emergencia, la cual ha permitido exponer la funcionalidad que tendría dentro de las vidas de las personas y las organizaciones.

La Tabla 1 permite evidenciar que dentro del marco del teletrabajo intervienen el teleempleador y el teletrabajador principalmente, es decir que se genera un modelo organizacional de supervisión, donde tanto el trabajador como el supervisor (empleador) gestionan sus actividades a través de mecanismos tecnológicos de comunicación e información, permitiendo no solo ejecutar tareas operativas, sino también de administración y supervisión.

Tabla 1
Actores que intervienen en el teletrabajo

Participantes	Descripción
Teletrabajador	Son aquellas personas físicas que ejecutan las labores a ellos encomendadas por los teleempleadores, mediante el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación
Teleempleador	La doctrina ha definido al teleempleador como toda persona física, nacional o extranjera, solicitante de los servicios de un teletrabajador para realizar en su favor actividades lucrativas, haciendo uso de medios informáticos, satelitales, telefonía celular, así como tecnológicos presentes y futuros

Fuente: Palacios 2017

2.2 Riesgos laborales

Antes de entrar a profundizar sobre los riesgos psicosociales, es pertinente comprender lo que se considera como un riesgo laboral. Se define a los riesgos laborales como un grupo de elementos físicos, psíquicos, químicos, ambientales o sociales que actúan sobre una persona y producen enfermedades ocupacionales (Díaz, 2023).

Este término abarca a las enfermedades y accidentes profesionales que son resultado del ámbito ocupacional, dentro de las cuales, se identifican cinco grupos principales: los riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales (Saltos et al., 2021).

Dentro de la clasificación de los riesgos laborales (Tabla 2), se mencionan seis grupos, siendo los riesgos psicosociales en los cuales se enfoca objeto del presente proyecto. De igual forma, se evidencia que los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, van desde los físicos hasta los que afectan aspectos psicológicos y sociales del ser humano, evidenciando la amplitud del impacto que tienen estas tareas en la vida de las personas.

Tabla 2
Clasificación de riesgos laborales

Tipo	Descripción
Físico	Ocasionados por condiciones de temperaturas, radiación ionizante, ruido, vibraciones, iluminación ventilación o fluidos eléctrico.
Mecánico	Conlleva a problemas por proyección de partículas, fluidos, pinchazos, cortes, atropellamientos, choques, caídas, entre otros.
Químicos	Son riesgos derivados de elementos químicos sólidos, líquidos, vapores o gaseosos.
Biológico	Se producen por contacto con virus, hongos, bacterias o similares.
Ergonómico	Se desarrollan por el manejo manual de carga, movimientos repetitivos o posturas forzadas.
Psicosocial	Se originan a partir de la sobrecarga de trabajo, monotonía en las actividades, alta responsabilidad, ambiente conflictivo, turnos rotativos o relaciones interpersonales.

Fuente: UNIR 2021

2.3 Riesgos psicosociales

El término psicosocial, se vincula al trabajo por la interacción que se produce con otros, bajo lo cual se satisfacen necesidades de pertenencia, satisfacción y construcción de fuentes de crecimiento, que incluso pueden acabar incidiendo negativamente en el ser humano (Soliz, 2022).

Se lo puede definir como la interacción del contenido de labores, organización y administración, contextos ambientales, aptitudes y necesidades de los trabajadores (OIT, 1986). Valencia y Rivera (2023) lo expresan como peligros que se originan del dinamismo de factores personales del empleado en su sitio de trabajo, considerando como mínimo elementos como cantidad de trabajo, ritmo, complejidad del contenido, control, diversidad, horario, flexibilidad, entre otros elementos.

Estos riesgos son emergentes en las relaciones laborales, a diferencia de otros como el riesgo físico o biológico, la inserción dentro de una normativa de control es muy reciente, esto se fundamenta porque se consideraba que debían ser tratados mediante una perspectiva médica o derivada de la rama de la psicología laboral, cambiando para los años ochenta del siglo pasado, incluyéndose como un riesgo más dentro de la política preventiva en la empresa (Sierra, 2021).

A nivel de Ecuador, como parte de la normativa que rige este tipo de riesgos, existe el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, auspiciado por el Ministerio del Trabajo; además, se encuentra suscrito al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo cual, se delimita que los empleados tienen derecho de laborar en condiciones de libre riesgos en este ámbito, así como de recibir protección contra la vulneración a estos peligro en el lugar de trabajo (Zapata & Riera, 2024).

Con respecto a las consecuencias que se vinculan a este tipo de riesgos, existen varias reacciones que puede experimentar el cuerpo humano, desde diferentes aspectos. Como se puede apreciar en la Figura 2.1, se delimitan las consecuencias en base a diversas dimensiones o elementos, separados desde la perspectiva del trabajador y del trabajo. En el primero se expone con relación a aspectos físicos que pueden provocar dolores de cabeza, problemas digestivos entre otros aspectos.

Antecedentes	Consecuencias
<p>Elementos personales del trabajador</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión física: Considera el género, edad, raza, las capacidades y necesidades individuales del trabajador - Dimensión mental: Comprende las capacidades, necesidades, expectativas y competencias del trabajador - Dimensión social: Implica costumbres, cultura, expectativas, contextos sociales, necesidades, capacidades y conciliación vida personal y laboral - Dimensión espiritual: Considera el significado del ser, saber, hacer y el propósito de la persona 	<p>Efectos personales en el trabajador, involucrando sus dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Físicas: Dolores de cabeza, trastornos tiroideos, bronquitis, enfermedades cardiovasculares, reacciones dermatológicas, problemas digestivos, úlceras, cambio de apetito y de peso, trastornos musculoesqueléticos, determinados tipos de artritis y várices - Mental: Disminución del ánimo, baja motivación, agotamiento, ansiedad, <i>burnout</i>, angustia, depresión y pensamientos suicidas, aumento de consumo de sustancias nocivas, alcoholismo, automedicación, cambio en el nivel de actividades - Social: Alteraciones de las relaciones sociales, aislamiento - Espiritual: Culpa excesiva, sentirse abandonado por un poder superior, preocupación por el futuro, sensación de vacío, pérdida de confianza y esperanza, pérdida de sentido en la vida
<p>Elementos del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente del trabajo: Considera características del entorno, temperatura, iluminación, sonidos, aromas, humedad y ventilación - Aspectos organizacionales: Implica la relación contractual, horarios, salario, cultura, carga de trabajo, plazo en el cumplimiento de los quehaceres, control de la tarea, método de trabajo, puesto, contenido, gestión y puntualidad - Relaciones sociales: Relaciones laborales con jefaturas, compañeros de trabajo y contacto social con receptores de servicios 	<p>Efectos en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausentismo - Presentismo - Insatisfacción - Aumento en la rotación del personal - Mayor carga de trabajo por redistribución de tareas - Necesidad de mayor supervisión - Incumplimiento en el horario de trabajo - Impacto en el rendimiento - Costos económicos: Por indemnizaciones, juicios, accidentes de trabajo y errores - Impacto en el servicio o producto que proporciona la organización

Figura 2.1 Consecuencias de riesgos psicosociales

Fuente: Valencia y Rivera 2023

También se menciona que puede generar una afectación en las relaciones sociales del individuo. Por otra parte, señala la figura en la segunda sección, que se relaciona al entorno y que puede terminar provocando resultados de ausentismo por parte del trabajador o insatisfacción.

2.4 Evaluación de riesgos laborales

Otro de los elementos a mencionar dentro de la presente investigación es la evaluación de los riesgos laborales; en este caso, se los visualiza como una gestión y exigencia presente en las organizaciones, que busca propulsar una cultura de prevención, a través de reglamentos de seguridad direccionados a peligros ocupacionales, para lo cual, se implementan técnicas que valoran e identifican estos riesgos con la finalidad de diseñar controles que minimicen su impacto (Castro & Pacheco, 2021). Sobre esto, Padilla (2021) menciona:

Es el proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos proporcionando la información necesaria para que el empleador se encuentre en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar. (p. 30)

Esta etapa de identificación de riesgos en el ámbito laboral implica una condición de hallar el grado de presencia y la gravedad de estos; siendo estas acciones relevantes, ya que permitirán a los directivos poder anticipar e implementar estrategias que los mitiguen.

La Figura 2.2 muestra toda la planificación que debe ejecutarse en lo correspondiente al diseño de un modelo de prevención de riesgos laborales, donde la etapa inicial o de análisis, conlleva a segmentos de identificación y estimación, siendo en esa última donde se busca medir la severidad del riesgo y su probabilidad de ocurrencia en determinada labor.



Figura 1.2 Etapas de evaluación de riesgos

Fuente: Caicedo 2019

Dentro de estas etapas se debe considerar una sección donde el responsable del levantamiento debe analizar el nivel de tolerabilidad del riesgo, considerando que aquellos graves deben requerir un esfuerzo inmediato en su tratamiento.

Esto permitirá seguir con la planificación de los controles a aplicarse, debiendo ser validados en varias etapas, para asegurar que esté a tono con las necesidades reales de la empresa.

Entre los métodos de identificación de riesgos Alvarado (2024) menciona los siguientes:

- Método de la observación directa: Observación del lugar de trabajo para delimitar potenciales peligros.
- Método de la revisión documental: Examinación de documentación de procedimientos, formas de administración, entre otros aspectos.
- Método de la entrevista: Reuniones con trabajadores y supervisores para conocer percepciones sobre riesgos en las instalaciones.
- Método de la lista de chequeo: Check list para identificar riesgos potenciales presentes en la organización.
- Método de la identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER): Valoración sistemática de cada sitio de trabajo, evaluando riesgos y determinando medidas de control.

CAPÍTULO 3

3. Metodología del estudio

3.1 Diseño de la investigación

El estudio expuso un diseño No Experimental al no ejercerse una manipulación deliberada de los elementos examinados. En este caso, el propósito fue poder medir la situación actual de la empresa con relación a los riesgos psicosociales a los que están expuestos sus empleados.

3.2 Alcance del estudio

El alcance de la investigación se categorizó como descriptiva y exploratoria. La primera se referencia por parte de los autores Hernández y Mendoza (2018), exponiendo lo siguiente:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (p. 108)

La implementación de esta metodología correspondía a la delimitación y definición del problema dentro de las empresas de servicios lingüísticos. Se buscó caracterizar la presencia de riesgos psicosociales en el personal para tener noción del grado de afectación que persiste en el talento humano. También se aplicó un alcance exploratorio, según Hernández et al. (2014):

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. (p. 91)

Se exhibió este tipo de alcance por la limitación en información de fuentes secundarias, considerando que las empresas de servicios lingüísticos no plantean controles y seguimientos relacionados al tema de riesgos psicosociales, por ende, no se podía estimar el grado de afectación mediante este tipo de fuentes.

Por esto, se recurrió a la exploración dentro de la organización para recolectar datos que sean de valor para el estudio.

3.3 Enfoque del estudio

El enfoque de la investigación fue mixto, considerando que se aplicaron instrumentos que permitieron generar una medición de estos problemas de salud laboral, así como recursos direccionados a la comprensión de la gestión de las labores de teletrabajo en la empresa de servicios lingüísticos. Por lo tanto, se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos, que contribuyeron a una mejor comprensión del contexto del problema.

3.4 Población y muestra

La población de la investigación correspondió al personal de la empresa de servicios lingüísticos, que trabajan como intérpretes mediante, la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo. En este sentido, se registra un total de 200 personas dentro de la cartera de nómina. Para la determinación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 200 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (200 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 * 200 * 0,5 * 0,5}{0,0025 * (199) + (3,8416 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{192,08}{0,4975 + (0,9604)}$$

$$n = \frac{192,08}{1,4579}$$

$$n = 131,75$$

Se ejecutó un muestreo aleatorio simple donde cada participante tuvo la misma posibilidad de formar parte del estudio. El resultado de la muestra arrojó 131,75; es decir 132 personas.

3.5 Técnicas de recolección de datos

Corresponde a los instrumentos a utilizar para obtener la información a analizar, estos son:

3.5.1 Encuesta

El instrumento de aplicado fue la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñado por el Ministerio de la Protección Social (2010). Se utilizó el modelo de Formato A de esta técnica, de acuerdo a como se indica en la Tabla 3, que se basa en una escala de Likert de 0 a 4, donde 0 equivale a “Nunca” y 4 corresponde a “Siempre” y viceversa, según corresponda (ver cuestionario en Anexo 1). La calificación o puntaje depende por cada ítem del cuestionario se aprecia a continuación:

Tabla 3
Puntaje por ítem en cuestionario de riesgos psicosociales

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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
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

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

En este instrumento, la calificación final depende del ítem sumado, donde los parámetros de 0 a 4, determinan una variación en el impacto, según el tipo de cuestionamiento que se realiza. Con esto se puede obtener el valor final por dimensión. La composición de las dimensiones de este instrumento y el tipo de puntaje por riesgo se puede observar en la Tabla 4:

Tabla 4
Dimensiones del Cuestionario de análisis de riesgos psicosocial y su calificación final

	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 cargamental	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 Protección Social 2010

Bajo los criterios de la Tabla 4, se ejecutó el análisis para determinar los riesgos en cada una de las dimensiones que componen el formato A del cuestionario de riesgos psicosociales. En este formato, el puntaje más bajo que alcanza un riesgo elevado (muy alto), que corresponde a la dimensión de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y trabajo con un valor de 20,1.

Esto hace denotar que cada dimensión tiene su propio rango de segmentación o clasificación de puntajes para determinar riesgos. En la Tabla 5 podemos observar los rangos según los Dominios del cuestionario:

Tabla 5
Dominios del Cuestionario de análisis de riesgos psicosocial y su calificación final

	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 Protección Social 2010

Se produce una identificación de cinco niveles de riesgo, donde el valor más bajo expresa que no hay riesgo y el más elevado corresponde a un nivel de riesgo muy alto, con puntajes que van desde los 29,6 (dominio de recompensas). También está el formato de calificación general del instrumento, expuesto en la Tabla 6, donde la segmentación por puntaje es la siguiente:

Tabla 6
Tipo de riesgos según puntaje general del instrumento

	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

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

De acuerdo con la Forma A del cuestionario de riesgos psicosociales, gestionadas para perfiles técnicos, donde se apreció que no se tendrán riesgos psicosociales cuando se mantenga un nivel de puntaje de máximo 19,7, y será preocupante a partir de 31,6, por ser considerado Alto.

3.6 Procedimiento de análisis de datos

El cuestionario de riesgos psicosociales siguió los pasos mencionados dentro de la guía del del Ministerio de la Protección Social (2010), tal y como indica la Figura 3.1:

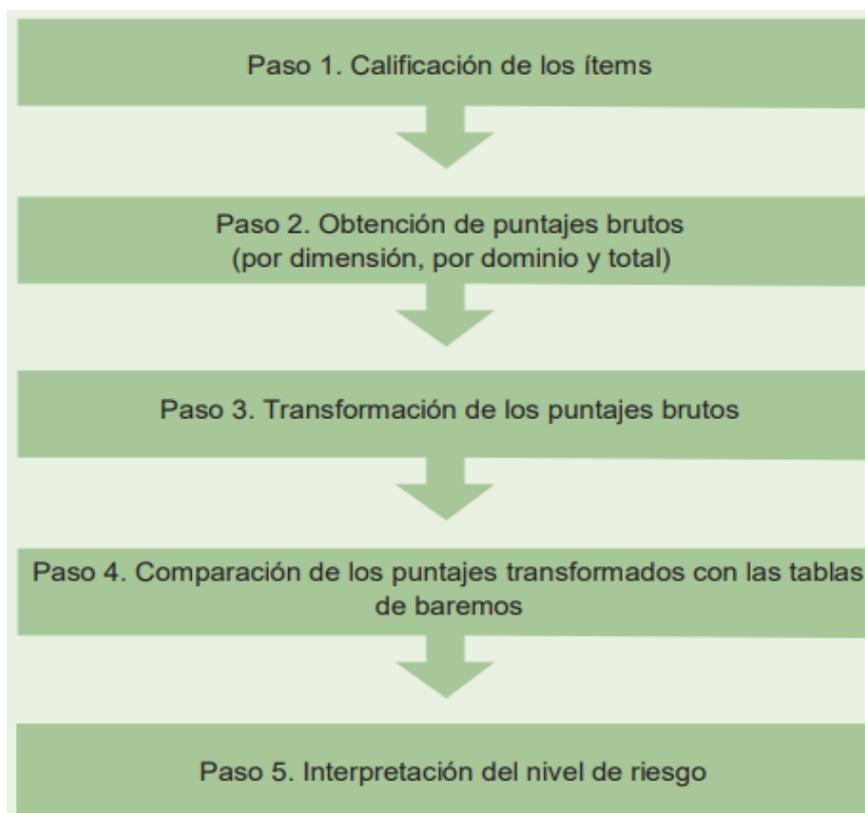


Figura 2.1 Procedimiento de análisis de datos de riesgos psicosociales

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

Según esta premisa se aplicó:

1. Calificación de los ítems: Se calificaron en base a números enteros y siguiendo las premisas de la Tabla 3.
2. Obtención de puntajes brutos: Comprende la suma de los puntajes que conforman a cada dimensión, dominio y de forma total al instrumento. Para lo cual, se siguió las siguientes directrices de conformación por ítems de acuerdo con lo señalado en la Tabla 7:

Tabla 7
Calificación de Ítems por dimensión y dominio

Dominio	Dimensión	Ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
	Capacitación	60, 61, 62
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

Con base al ítem de cada dimensión se obtuvo el valor de este elemento, posteriormente, la suma de cada dimensión genera el valor del dominio. Por último, la suma total de los dominios genera el valor total del riesgo psicosocial.

3. Transformación de los puntajes: Los puntajes obtenidos de cada elemento mencionado en la parte anterior (Dimensiones y dominio), fueron calculados en base a los factores de transformación de cada uno. La fórmula utilizada fue:

$$Puntaje\ Transformado = \frac{Puntaje\ bruto}{Factores\ de\ transformación} * 100$$

Los factores de transformación para las dimensiones, especificados en la Tabla 8, son los siguientes:

Tabla 8
Factores de transformación por dimensión

Dimensión	Factor
Características del liderazgo	52
Relaciones sociales en el trabajo	56
Retroalimentación del desempeño	20
Relación con los colaboradores	36
Claridad de rol	28
Capacitación	12
Participación y manejo del cambio	16
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48
Demandas emocionales	36
Demandas cuantitativas	24
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16
Demandas de carga mental	20
Demandas de la jornada de trabajo	12
Exigencias de responsabilidad del cargo	24
Consistencia del rol	20
Dimensión	Factor
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20
Reconocimiento y compensación	24

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

Para los dominios, los factores de transformación utilizados, según consta en la Tabla 9, corresponden a los siguientes:

Tabla 9
Factores de transformación por dominio

Dominio	Factores de transformación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164
Control sobre el trabajo	84
Demandas del trabajo	200
Recompensas	44

Fuente: Ministerio de Protección Social 2010

A su vez, para el total del cuestionario el factor de transformación en el modelo A utilizado fue de 492, según se menciona en la guía del Ministerio de Protección Social (2010).

4. Comparación con la tabla de baremo: Con base a lo expresado en las Tablas 4, 5 y 6 de este estudio, se procedió a delimitar el tipo de riesgo psicosocial que presentó la entidad en sus diferentes dimensiones, dominios y de forma total.
5. Interpretación del nivel de riesgo: Una vez identificado el tipo de riesgo, la interpretación de los elementos se hizo en base a los parámetros del instrumento diseñado por el Ministerio de Protección Social (2010), que dentro de su estructura expresa lo siguiente:
 - a) Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87).
 - b) Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87).
 - c) Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87).
 - d) Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención

en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87).

- e) Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 87).

Estos lineamientos permitieron identificar la clase de riesgo a la que se estaba sometiendo la organización y su personal.

CAPÍTULO 4

4. Resultados

En este capítulo se procede con el desarrollo y exhibición de los datos, exponiendo el tratamiento de la información obtenida y análisis de los resultados obtenidos en cada nivel de dimensión, dominio y a nivel total.

4.1 Presentación y análisis de datos

Para el desarrollo del análisis se debió hacer un procesamiento de los datos obtenidos de los encuestados, esto representó un gran esfuerzo, ante una muestra de 132 participantes y 114 interrogantes. La aplicación del cuestionario se hizo mediante Google Forms, donde la escala de likert brindó respuestas de “Nunca” hasta “Siempre”, en la incidencia o presencia de determinados factores, como se indica en la Tabla 10. En este sentido se obtuvieron las siguientes respuestas:

Tabla 10
Síntesis de las primeras 20 respuestas en las primeras 4 preguntas

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
Algunas veces	Algunas veces	Casi nunca	Casi siempre
Casi nunca	Algunas veces	Casi nunca	Casi siempre
Casi nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre
Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Algunas veces
Algunas veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi nunca
Casi nunca	Algunas veces	Casi nunca	Casi siempre
Casi siempre	Casi nunca	Algunas veces	Casi nunca
Algunas veces	Casi siempre	Casi nunca	Algunas veces
Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Algunas veces
Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Algunas veces
Casi siempre	Casi nunca	Algunas veces	Nunca
Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Algunas veces
Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Algunas veces
Siempre	Algunas veces	Nunca	Casi nunca
Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre

El cuestionario describió las respuestas de forma cualitativa para evitar confusiones en el participante, como se exhibe en la tabla 10. Para poder aplicar la técnica de Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se debe transformar estos resultados en valores numéricos de 0 a 4, los cuales, varían sus ponderaciones según el tipo de pregunta, es decir, en ciertas preguntas la opción “Siempre” valía 4 y en otras preguntas esta misma opción equivalía a 0.

Esta clasificación de ponderaciones se asigna según lo reflejado en la Tabla 3 que se expuso en la sección de metodología. Esto permitió evidenciar factores de riesgo alto en teletrabajo, siendo expuesto a continuación:

4.1.1 Análisis de factores de riesgo por ítems

Los tipos de riesgos se clasifican mediante las dimensiones de la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Lo que genera una examinación de 18 elementos conformados por ítems que se muestran y analizan en la Tabla 11:

Tabla 11
Dimensión de Características de Liderazgo

Dimensión	Ítems	Suma
Características del liderazgo	63. Mi jefe me da instrucciones claras	2,55
	64. Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	2,79
	65. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	2,83
	66. Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	2,77
	67. Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	2,76
	68. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	2,68
	69. La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	2,72
	70. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	2,72
	71. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	2,63
	72. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	2,68
	73. Siento que puedo confiar en mi jefe	2,70
	74. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	2,80
	75. Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	2,73
Total		35,35

Para sacar el resultado de cada ítem se determinó un promedio de puntuación por los 132 participantes, esto hace evidenciar que dentro de esta dimensión existe un nivel medio alto de riesgo en liderazgo, considerando que, en características como la predisposición del jefe por escucharlo, se evidencia resultados altos de puntuación, siendo un valor cercano a 3 casi nunca.

Con respecto a las relaciones sociales, se obtuvo una puntuación promedio de 25,38 como se puede observar en la Tabla 12. Este resultado evidencia un nivel de riesgo medio bajo como factor, considerando que las puntuaciones señalan que existe un buen desarrollo de estos vínculos. Siendo un elemento para destacar dentro del teletrabajo y la organización.

Tabla 12
Relaciones sociales en el trabajo

Dimensión	Ítems	Suma
Relaciones sociales en el trabajo	76. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	1,75
	77. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	1,67
	78. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	1,83
	79. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	1,80
	80. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	0,95
	81. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	1,86
	82. Hay integración en mi grupo de trabajo	1,88
	83. Mi grupo de trabajo es muy unido	1,95
	84. Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	1,91
	85. Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	1,92
	86. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	1,88
	87. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	2,01
	88. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	1,98
	89. Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	2,00
Total	25,38	

En la Tabla 13, las interrogantes planteadas califican la ponderación más alta en base a "Nunca". Esto señala que casi nunca les comunican a los trabajadores cuando hacen algo bien o sobre aspectos a mejorar. Por ende, se convierte en uno de los elementos que está causando riesgo en estos participantes.

Tabla 13
Retroalimentación de desempeño

Dimensión	Ítems	Suma
Retroalimentación del desempeño	90. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	2,85
	91. Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	2,42
	92. La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	2,53
	93. La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	2,58
	94. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	2,56
Total	12,94	

En cuanto a la Respuesta de Claridad del Rol, mismas que constan en la Tabla 14, las interrogantes manejan la misma perspectiva anterior, mientras más elevado el número, este se aproxima a “Nunca”. Lo que evidencia que en la organización tienen un nivel medio bajo de claridad en funciones, objetivos y demás elementos de la organización y el puesto de los participantes.

Tabla 14
Respuesta de Claridad del rol

Dimensión	Ítems	Suma
Claridad de rol	53. Me informan con claridad cuáles son mis funciones	1,76
	54. Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	2,28
	55. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	2,20
	56. Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	2,38
	57. Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	2,39
	58. Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	2,40
	59. Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	2,39
Total		15,80

Los resultados de la Capacitación, especificados en el Tabla 15, demuestran que es una opción de riesgo media alta, porque casi nunca se ejecutan o a veces. Por ende, este elemento puede significar un factor elevado como dimensión al ejecutarse el cálculo final de variación según el componente factorial.

Tabla 15
Respuestas de capacitación

Dimensión	Ítems	Suma
Capacitación	60. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	2,25
	61. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	2,36
	62. Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	2,36
Total		6,97

Por su parte, los resultados de la Tabla 16, los participantes señalan que casi nunca consideran que los cambios dentro de la organización han sido beneficios, tampoco consideran fuertemente sus ideas. Lo que disminuye su participación en la organización.

Tabla 16
Respuestas de participación en el cambio

Dimensión	Ítems	Suma
Participación y manejo del cambio	48. Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	2,43
	49. Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	2,55
	50. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	2,67
	51. Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias	2,62
Total		10,27

En el caso de los resultados expuestos en la Tabla 17, se evidencia que casi nunca se asigna trabajo considerando las capacidades del empleado, pero en el resto de los ítems se visualiza un mejor desarrollo, porque consideran que el trabajo si permite aplicar sus aptitudes y aprender nuevas cosas. Siendo un elemento favorable en la organización.

Tabla 17
Respuestas de oportunidades para desarrollo de habilidades

Dimensión	Ítems	Suma
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	1,81
	40. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	1,58
	41. Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	1,84
	42. Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	2,23
Total		7,46

En cuanto a los resultados de la Tabla 18, se concluye que las calificaciones se mantienen cercanas a un nivel medio, esto indica que algunas veces pueden decidir cuánto laboran al día, así como la velocidad o el orden de las tareas. Es decir, que se les da cierta libertad en este punto.

Tabla 18
Respuestas de control y autonomía

Dimensión	Ítems	Suma
Control y autonomía sobre el trabajo	44. Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	2,05
	45. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	2,21
	46. Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	2,29
Total		6,55

Dentro de la dimensión correspondiente a demandas ambientales-físicas, mismas que constan en la Tabla 19, los puntajes varían, en la respuesta 1,2 y 3 la calificación cercana a 4 significa siempre. Por lo tanto, no sufren de ruido, calor o frío en el teletrabajo. En los ítems 4,5 y 6 la calificación más alta significa nunca, es decir, que tienen una buena ventilación y su sitio de trabajo es cómodo. Además, se menciona que no les preocupa un accidente en el teletrabajo.

Tabla 19
Respuestas de demandas ambientales-físicas

Dimensión	Ítems	Suma
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	1,70
	2. En el lugar donde trabajo hace mucho frío	1,58
	3. En el lugar donde trabajo hace mucho calor	1,52
	4. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	1,94
	5. La luz del sitio donde trabajo es agradable	1,71
	6. El espacio donde trabajo es cómodo	1,64
	7. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	0,89
	8. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	0,89
	9. Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	1,86
	10. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	0,87
	11. Me preocupa accidentarme en mi trabajo	0,86
	12. El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	1,70
Total	17,15	

Dentro de la dimensión de demandas emocionales (Tabla 20), los ítems se califican con mayor valor para indicar "Siempre". Esto permite visualizar que no suelen atender a clientes de forma enojada, de igual forma, que no suele atender a clientes que lo maltratan con mucha frecuencia. Admiten que por sus labores les toca estar expuestos a situaciones tristes o dolorosas. En esencia, se visualiza que deben manejar contextos cambiantes en cada cliente, lo que los lleva a tener que ser comprensivos y empáticos.

Tabla 20
Respuestas de demandas emocionales

Dimensión	Ítems	Suma
Demandas emocionales	106. Atiendo clientes o usuarios muy enojados	1,92
	107. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	2,94
	108. Atiendo clientes o usuarios muy tristes	2,78
	109. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	2,92

	110. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	2,97
	111. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	1,75
	112. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	2,61
	113. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	2,58
	114. Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	2,92
	Total	23,38

Los resultados de la interrogante 14, descritos en la Tabla 21, evidencian que algunas veces les alcanza el tiempo de trabajo y según el ítem 14, son poco frecuente las veces que deben quedarse tiempo extra. A nivel cuantitativo, este factor afecta de forma media baja. Por ende, no es un elemento de gran incidencia en comparación a los anteriores.

Tabla 21
Respuestas de demandas cuantitativas

Dimensión	Ítems	Suma
Demandas cuantitativas	13. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	1,73
	14. Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	2,14
	15. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	1,80
	32. En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	1,98
	43. Puedo tomar pausas cuando las necesito	2,10
	47. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	2,20
	Total	11,95

Los resultados expuestos en la Tabla 22, señalan que algunas veces o casi nunca piensan en su trabajo de forma extralaboral, o discuten con su familia debido a teletrabajo. Lo que demuestra una poca influencia de la empresa y sus labores en la vida personal de cada participante.

Tabla 22
Respuestas influencia del trabajo en lo extralaboral

Dimensión	Ítems	Suma
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	1,58
	36. Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	1,34
	37. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	1,42

	38. Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco	1,36
Total		5,71

De acuerdo a los resultados de la dimensión de carga mental, explicados en la Tabla 23, según cada ítem, casi siempre y siempre, se ven expuestos a carga laborales altas. Lo que convierte a estos factores como uno de los elementos de mayor incidencia en la modalidad de teletrabajo que ejecutan este grupo de personas.

Tabla 23
Respuestas demandas de carga mental

Dimensión	Ítems	Suma
Demandas de carga mental	16. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	2,98
	17. Mi trabajo me exige estar muy concentrado	3,14
	18. Mi trabajo me exige memorizar mucha información	2,85
	20. Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo	2,69
	21. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	2,86
Total		14,52

Los resultados de la Tabla 24 permiten observar que casi nunca laboran en la noche o en días de descanso. Por ende, no se ven tan atareados en problemas de labores en horarios que comprometen jornadas de descanso normal.

Tabla 24
Respuestas de demandas de la jornada

Dimensión	Ítems	Suma
Demandas de la jornada de trabajo	31. Trabajo en horario de noche	1,93
	33. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	1,87
	34. En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	2,03
Total		5,83

Uno de los factores de riesgo dentro de la dimensión de exigencias de responsabilidad, que constan en la Tabla 25, señala que casi siempre deben tomar decisiones difíciles en poco tiempo. En el resto de los ítems la intensidad baja, por ende, no deben responder por la seguridad o dinero de terceros.

Tabla 25
Respuestas exigencias de responsabilidad

Dimensión	Ítems	Suma
Exigencias de responsabilidad del cargo	19. En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	2,77
	22. En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor	0,82
	23. En mi trabajo respondo por dinero de la empresa	0,29
	24. Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros	1,56
	25. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	1,05
	26. Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas	2,42
Total		8,91

Las respuestas de la Tabla 26 señalan que casi nunca reciben ordenes que se contradicen o le exigen cosas innecesarias. De forma general, el riesgo inmerso dentro de esta sección es baja.

Tabla 26
Respuestas de consistencia de rol

Dimensión	Ítems	Suma
Consistencia del rol	27. En el trabajo me dan órdenes contradictorias	1,67
	28. En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	1,68
	29. En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos	1,39
	30. En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica	1,75
	52. Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor	1,42
Total		7,92

En la siguiente dimensión, expuesta en la Tabla 27, señala en sus ítems que la puntuación media un nivel medio alto de riesgo, al decir que algunas veces o casi nunca confían en el personal, de igual forma, este es el nivel de orgullo que sienten por el trabajo.

Tabla 27
Respuestas dimensión Recompensas

Dimensión	Ítems	Suma
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95. En la empresa confían en mi trabajo	2,11
	102. Mi trabajo en la empresa es estable	2,41
	103. El trabajo que hago me hace sentir bien	2,28
	104. Siento orgullo de trabajar en esta empresa	2,49
	105. Hablo bien de la empresa con otras personas	2,45
Total		11,74

Según se observa en la Tabla 28, en esta sección se menciona que si existe un buen nivel de pago a tiempo y un nivel medio de preocupación por el trabajador y en las oportunidades de progresar en la empresa.

Tabla 28
Respuestas de reconocimiento y compensación

Dimensión	Ítems	Suma
Reconocimiento y compensación	96. En la empresa me pagan a tiempo mi salario	1,25
	97. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	1,14
	98. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	2,41
	99. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	2,52
	100. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	2,54
	101. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	2,46
Total		12,32

La examinación hecha en esta sección se hizo en base a la puntuación e importancia de los resultados en cada ítem, a continuación, se procede a segmentar los factores de riesgo por dimensión y según su factor de transformación.

4.1.2 Análisis de factores de riesgo y su impacto por dimensión

Para identificar el impacto del riesgo psicosocial por dimensión, se debe utilizar el factor de transformación descrito en la Tabla 8 del apartado de metodología. Esto genera los resultados señalados en la Tabla 29:

Tabla 29
Nivel de riesgo psicosocial por dimensión

Dimensión	Puntaje	Factor	Transformación de los puntajes brutos	Nivel de riesgo
Características del liderazgo	35,35	52	67,98	Muy alto
Relaciones sociales en el trabajo	25,38	56	45,32	Muy alto
Retroalimentación del desempeño	12,94	20	64,70	Muy alto
Claridad de rol	15,80	28	56,44	Muy alto
Capacitación	6,97	12	58,08	Muy alto
Participación y manejo del cambio	10,27	16	64,16	Muy alto
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	7,46	16	46,64	Muy alto
Control y autonomía sobre el trabajo	6,55	12	54,61	Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	17,15	48	35,73	Alto
Demandas emocionales	23,38	36	64,94	Muy alto
Demandas cuantitativas	11,95	24	49,81	Alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	5,71	16	35,70	Medio
Demandas de carga mental	14,52	20	72,58	Medio
Demandas de la jornada de trabajo	5,83	12	48,61	Alto
Exigencias de responsabilidad del cargo	8,91	24	37,12	Bajo
Consistencia del rol	7,92	20	39,58	Alto
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	11,74	20	58,71	Muy alto
Reconocimiento y compensación	12,32	24	51,33	Muy alto

De acuerdo a los resultados obtenidos, los riesgos asociados al teletrabajo se derivan principalmente a las recompensas, reconocimientos, demandas emocionales, liderazgo, relaciones sociales laborales, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, capacitación, participación en el cambio y las oportunidades de desarrollo de aptitudes. Siendo los puntos que principalmente deben tratarse en esta organización.

Estos resultados se estimaron según las directrices de la Tabla 4. A continuación, se procede a evidenciar el impacto por dominio y riesgo total.

4.1.3 Análisis de factores de impacto de riesgo psicosocial por dominio y total

Este análisis se hizo de la sumatoria de puntajes de las dimensiones, según cada dominio, a las que se debe calcular el riesgo de acuerdo con su factor de transformación descrito en la Tabla 9 del capítulo de metodología. Esto genera los siguientes resultados según se indica en la Tabla 30:

Tabla 30
Nivel de riesgo por dominio

Dominio	Puntaje	Factor	Transformación de los puntajes brutos	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	73,67	164	44,92	Muy alto
Control sobre el trabajo	47,05	84	56,02	Muy alto
Demandas del trabajo	95,37	200	47,69	Muy alto
Recompensas	24,06	44	54,68	Muy alto

Los resultados demuestran que el nivel de riesgo psicosocial tiene una afectación muy alta en la salud de los participantes del teletrabajo, requiriendo mejoras en aspectos de liderazgo, control sobre las labores, demandas de labores y recompensas.

Los resultados de riesgo psicosocial, que constan en la Tabla 31, se obtuvieron en base a las directrices expuestas en la Tabla 5. El nivel de riesgo a la interna de la organización afecta de la siguiente forma:

Tabla 31
Puntaje de riesgo psicosocial total

	Puntaje	Factor	Transformación de los puntajes brutos	Nivel de riesgo
Puntaje total del cuestionario	240,15	492	48,81	Muy alto

Se considera que el riesgo psicosocial afecta de forma elevada al clasificarse como muy alto bajo la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, al obtener un resultado superior a los 38 puntos que es considerado Muy Alto como riesgo, según se delimita en la Tabla 6. También se debe destacar, que no muy elevado, al estar por debajo de los 50 puntos, es decir, existen riesgos muy altos, pero no catastróficos, considerando que el rango es de 38,1 hasta 100, en los puntajes de este tipo de nivel de riesgo.

4.2 Propuesta del estudio

Las recomendaciones propuestas, a fin de tratar los problemas evidenciados en el presente estudio, se centran en el establecimiento de políticas; las cuales se exponen a continuación:

4.2.1 Políticas para gestión del liderazgo

Se establecen las siguientes políticas:

- i. Del tipo de liderazgo: Como dirección organizacional, la empresa se manejará bajo un liderazgo transformacional, fundamentado en inspirar cambios positivos en la entidad.
- ii. Del trato del líder al personal: Como jefe inmediato de los asesores, debe:
 - a. Dar seguimiento al personal.
 - b. Mostrar empatía en el grupo de lidera.
 - c. Ser un líder que guía e instruye.
 - d. Tener en cuenta la opinión de los empleados a su cargo.
- iii. Del liderazgo en teletrabajo: Se harán seguimiento, por parte del jefe, mediante los canales digitales asignados por la empresa. La comunicación será mediante estas fuentes.

4.2.2 Políticas para la gestión recompensas y reconocimientos

Dentro de esta acción se establecen:

- i. De las recompensas: Se establecerán recompensas que permitan destacar la labor de los profesionales al mando de la empresa, al conseguir meta en sus servicios. Con base en:
 - a. Reconocimiento público, a nivel de toda la organización, en las plataformas que manejan.
 - b. Posibles bonificaciones, de acuerdo con la capacidad de la empresa.
 - c. Obsequios de placa que reconozcan su excelencia.
- ii. De los reconocimientos: Entiéndase por reconocimiento, el hecho de comunicar el desempeño correcto del trabajador. El líder debe comunicar y valorar los puntos fuertes y a mejorar de todo su personal.

4.2.3 Políticas para la gestión de demandas emocionales

Para gestionar las demandas emocionales se plantea:

- i. Del trato a clientes: Todo personal de la empresa debe mantener el respeto y empatía, incluso en situaciones conflictivas con clientes.
- ii. De la empresa y trato del cliente al trabajador: La empresa no soportará malos tratos de los clientes al trabajador y tomará medidas, posterior a esclarecer el suceso.
- iii. Del apoyo al trabajador en situaciones conflictivas: El líder hará comprender que el trabajador puede contar con ellos y solicitará hablar el tema, esperando que exista confianza, retroalimentación y compromiso entre las partes.

4.2.4 Políticas para la gestión de relaciones sociales laborales

Como política se desarrolla:

- i. De las relaciones y comunicaciones en el trabajo: se plantea:
 - a. El personal siempre debe tratarse con respecto, indiferentemente del nivel jerárquico.

- b. Las comunicaciones se hacen mediante los canales laborales establecidos.
- c. Se fomentarán acciones de resolución de conflictos, en caso de existir problemas entre personas o grupo de personas que laboran en la empresa.
- d. No se tolerarán agresiones de ningún tipo.
- e. El personal debe informar cualquier inconveniente de relación laboral que puede estar afectando su modalidad de teletrabajo.

4.2.5 Políticas para la gestión de retroalimentación del desempeño

Se establece:

- i. De desempeño del trabajador: El trato del jefe se basa en:
 - a. Evaluar el desempeño dentro de un determinado periodo.
 - b. Comunicar las fortalezas y debilidades que tiene el trabajador.
 - c. Planificar reunión en busca de solucionar los puntos débiles del trabajador.
 - d. Analizar y solucionar aspectos del teletrabajo que pueden estar afectando al desempeño.
 - e. El jefe siempre tendrá predisposición a escuchar para hallar soluciones y mejorar el desempeño del trabajador.

4.2.6 Políticas para la gestión de claridad de rol

Como política se establece:

- i. De la claridad de las funciones: El jefe debe:
 - a. Ejecutar una inducción que indique las funciones del personal.
 - b. Estructurar un documento interno que especifique estas responsabilidades en una modalidad de teletrabajo.
- ii. De la claridad de las responsabilidades: Debe dejarse de forma clara, cuáles son las responsabilidades del personal con respecto a la empresa y los clientes.

4.2.7 Políticas para la gestión de capacitación

En la capacitación se plantea lo siguiente:

- i. Procesos de capacitación: La empresa ejecutará, dentro de sus posibilidades, procesos de capacitación en base en:
 - a. Análisis de los puntos a reforzar en teletrabajo.
 - b. Gestión del entorno del personal en teletrabajo.
 - c. Aptitudes nuevas para el servicio.

4.2.8 Políticas para la gestión de participación en el cambio

Las políticas establecen lo siguiente:

- i. Del trabajador y su injerencia: Se respetará las opiniones del trabajador dentro del contexto de cambios en las modalidades de trabajo o como gestionar el teletrabajo.

- ii. De la inclusión al cambio: El cambio dentro de la empresa se ejecuta mediante procesos de inducción previa, antes de su ejecución, para que todo el personal sea capaz de aplicarlo sin inconveniente.
- iii. Del cambio y el entorno de teletrabajo: Todo cambio en la modalidad analizará las posibles afectaciones en el entorno familiar y teletrabajo en general.

4.2.9 Políticas para la gestión de las oportunidades de desarrollo de aptitudes

Se plantea:

- i. De las oportunidades de desarrollo: La empresa debe analizar la posibilidad de un plan de desarrollo interno, que fomente el cambio progresivo de puestos de trabajo para mantener al capital humano de alto valor.
- ii. De las capacitaciones y oportunidades de desarrollo: Las capacitaciones mencionadas en la sección correspondientes, también deben vincularse hacia la necesidad de desarrollo para puestos jerárquicos de gran valor.

4.2.10 Políticas para prevención y tratamiento de riesgos psicosociales

Se fomentan las siguientes políticas:

- i. De prevención de riesgos psicosociales: La empresa se compromete a analizar aquellos elementos de riesgos psicosocial que puedan estar vinculados a las actividades de trabajo remoto.
- ii. De reuniones con el personal: Se discutirá con el personal sobre la presencia de factores que pueden estar afectando su desarrollo y que se vinculan a riesgos psicosociales.
- iii. Del tratamiento: Los riesgos psicosociales identificados se tratarán mediante un plan de acciones con base a los factores identificados en el periodo.
- iv. Del actuar de la empresa: Ante riesgos psicosociales de nivel alto, se actuará de forma inmediata para su tratamiento.
- v. De la técnica de medición. Se usará la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como técnica de medición de estos riesgos.

CAPÍTULO 5

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. En base al estudio realizado, aplicando la metodología definida en la Batería Colombiana para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se determinaron las condiciones que generan una mayor afectación en la salud, a nivel psicosocial, de los trabajadores de esta empresa.
2. La herramienta utilizada permitió evaluar el nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores, según las condiciones bajo las cuales desarrollan sus actividades actualmente.
3. Se propuso, a través del análisis realizado, medidas a ser aplicadas por parte de la dirección de la empresa, cuya finalidad es la de eliminar, mitigar o prevenir las condiciones que actualmente generan afectación, a nivel psicosocial, en los trabajadores.

5.2 Recomendaciones

1. Ejecutar y complementar la visión presentada en el presente estudio con el desarrollo de otra técnica de evaluación de riesgos psicosociales para comparar los resultados y tener mayor veracidad respecto del nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores de la empresa. Esto dará una visión más precisa sobre la situación de la empresa en este ámbito.
2. Ejecutar una valoración de control tras la implementación de las políticas que se han propuesto, esto permitirá tener una imagen de la efectividad de la mejora, para poder actuar ante escenarios positivos o negativos; es decir, corregir los errores y tratar los factores que siguen generando riesgos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, M. (2024). *Evaluación de riesgos laborales en la empresa "Natural Pulp" bajo la Norma NTE INEN-INTE/ISO 45001:2018*. Obtenido de [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3a66057a-e0bc-4393-8dcd-bed7515ce423/content>
- Becerra, L. (2020). *Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo. Revisión bibliográfica*. Obtenido de [Tesis de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio UNIMINUTO: <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/036365dc-6efd-456e-9f02-ee5f88da9ad6/content>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 1-2.
- Caicedo, E. (2019). *Identificación de peligros y evaluación de riesgos mecánicos del área operativa de la empresa Andesupply S.A. para el mejoramiento de la productividad*. Obtenido de [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17291/Tesis%20MBA%20Edwin%20Caicedo%2019-08-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, J. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*(32), 125-155. Obtenido de <https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2021.32.15312>
- Castro, G., & Pacheco, H. (2021). Evaluación de factores de riesgos laborales en el Hospital Básico Israel Quintero Paredes del Cantón Paján para mitigar los impactos en el personal. *Revista polo del Conocimiento*, 872-884. doi:10.23857/pc.v6i12.3413
- Díaz, G. (2023). *Desarrollo de un sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional para la prevención de riesgos y accidentes laborales dirigido a los colaboradores de la empresa clima center de la ciudad de Ambato*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2768ac29-de7a-4691-b856-e5bb1082a1b3/content>
- Fresneda, E. (2023). Dispersión transnacional de la vulnerabilidad: ejes de análisis y el caso binacional. *Estudios Sociológicos XLI*, 41(22), 531-562. doi:<http://dx.doi.org/10.24201/es.2023v41n122.2246>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Loor, M., Mendoza, M., & Alcívar, M. (2024). Perspectivas sobre seguridad, salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral en el período 2019-2023. *Revista InveCom*, 4(2), 1-17. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10558648>
- Martínez, A. (2021). Impacto de la COVID-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas en Guanajuato: una primera aproximación. *Nova scientia*, 1-25. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2795>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Obtenido de <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Muy, E. (2021). Los vacíos jurídicos de los riesgos laborales del teletrabajo en Ecuador. *Foro: Revista de Derecho*(35), 27-46. doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.2>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. OIT.
- Padilla, M. (2021). *Evaluación de riesgos laborales y a la salud en las actividades de maniobra convencional en el Perú*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16106/Padilla_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, M. (2017). *El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador*. Obtenido de [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5821/1/T2389-Palacios-EI%20Teletrabajo.pdf>
- Salto, M., Salvador, J., & Baird, M. (2021). Riesgos laborales nuevos y emergentes derivados de una sociedad intrínsecamente evolutiva. *Revista San Gregorio*, 1(46), 212-229. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1573>
- Sierra, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*(35), 7-26. doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 71-81. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 147-161. doi:<https://dx.doi.org/10.12961/apr.2022.25.02.07>
- UNIR. (2021). *¿Qué son los riesgos laborales y qué tipos existen?* Obtenido de Universidad Internacional de La Rioja: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-laborales/>
- Valencia, M., & Rivera, F. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista médica de Chile*, 151(2), 229-236. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872023000200229>
- Zapata, C., & Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

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.

		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 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					

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	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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					