



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE POSGRADO**

**TESIS DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN SEGURIDAD, HIGIENE INDUSTRIAL  
Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA  
“RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
TELEOPERADORES DE UNA EMPRESA DE  
CONTACT CENTER EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL  
EN EL AÑO 2014 Y PROPUESTA DE MEJORAS  
SOBRE LA PROBLEMÁTICA DETECTADA”**

**AUTORA  
DRA. GARCÍA HUERTAS DASHA MARIELA**

**DIRECTOR DE TESIS  
ING. IND. OTERO GOROTIZA TOMAS VITORIANO MGTR.**

**2015  
GUAYAQUIL - ECUADOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil”

GARCÍA HUERTAS DASHA MARIELA

C.C. 090889178-1

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposo, Javier, amigo y compañero inseparable, por su amor incondicional y sus palabras de aliento, que me impulsaron a culminar mi proyecto.

Al ser que a pesar de ya no estar a mi lado: ha sido, es y será mi fortaleza, mi madre, a quien añoro y extraño.

A mi padre y hermanos que durante el transcurso de mi vida han estado siempre a mi lado con su amor y paciencia.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por cada nuevo día que me ofrece, por acompañarme y ser mi guía en este largo trayecto de mi vida profesional, por darme la fe y ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad, sin ti Señor, hubiera sido imposible culminar mi tesis.

A todos mis maestros, que forjaron con sus enseñanzas mi futuro.

A los altos Directivos y a la organización, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente al aceptar que realice mi proyecto en la organización que ellos bien dirigen, en especial a la Ps. Denisse Guerrero Mosquera, Ps. Paulina Gaibor Espinoza, Dra. Fátima Guerrero Mora y Enf. Diana Arias Delgado por sus aportes que fueron fundamentales para el logro de esta Tesis.

A todos los teleoperadores que colaboraron conmigo para obtener los datos de los test, sin la ayuda de todos ellos no se hubiera podido llevar a cabo este estudio.

A todos mis amigos, por su paciencia y comprensión, temo que al nombrarlos cometa el error de la omisión, por eso, gracias, por estar siempre conmigo.

A mi compañera y amiga Audlga. Evelyn Laínez Segovia, por la confianza y el apoyo que me brindaste al interceder por mí para que este proyecto se llevara a cabo, agradecerme no sería suficiente para expresarte mi infinita gratitud.

Son muchos los personajes a los que debo de agradecer por compartir conmigo sus conocimientos de manera desinteresada en esta etapa de mi vida, haciendo posible la culminación de mi trabajo:

Al Ing. Erick Peláez Rosero por el tiempo invertido en orientarme, él que compartió conmigo sus valiosos conocimientos, dándome las directrices que necesitaba.

Al Analista de Sistemas Sr. Edwin Granda Montoya quien me supo explicar el mundo de la tecnología, su amable enseñanza en el uso de la aplicación del software.

Al Mgtr. Wenceslao Mite por haber revisado mi tesis en profundidad y haber hecho importante sugerencias para mejorar su contenido

A Jaime Rivadeneira Segovia, Julio Tobar Moran y Ángela Carrera Tómalá, por la buena disposición que siempre tuvieron conmigo en mis múltiples necesidades técnicas.

A Lino Miguel Marín, Big Mike, por tu disponibilidad a pesar de la distancia y excelente aporte en el idioma extranjero.

A todos los que acompañaron y estuvieron vinculados de alguna manera a este proyecto aportando su granito de arena pudiendo llevar a cabo mi investigación: Enf. Felisa Cabrera Briones, y Silvia Yperti Vera

A mi esposo. Gracias por brindarme tu apoyo en todo momento y ofrecerme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, quiero compartir por siempre mis logros contigo, porque tú has sido parte de ellos. TA.

## ÍNDICE GENERAL

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
	<b>PROLOGO</b>	1

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1.1	Descripción de la situación problemática	4
1.2	Formulación del problema	5
1.3	Objeto de estudio	5
1.4	Objetivos	6
1.4.1	Objetivo General	6
1.4.2	Objetivos Específicos	6
1.5	Justificación de la Investigación	6
1.6	Alcance	7
1.7	Limitaciones	8

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1	Antecedentes de la Investigación	9
2.2	Bases Teóricas	17
2.2.1	Factores Psicosociales	18
2.2.1.1	Taxonomía de los factores psicosociales	21
2.2.1.1.1	Extralaborales	21
2.2.1.1.2	Condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador	21
2.2.1.1.3	Intralaborales	22

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.2.2	Factores de Riesgo Psicosocial	22
2.2.3	Clasificación de Factores de Riesgo Psicosocial	24
2.2.3.1	Dimensión Colectiva	25
2.2.3.2	Dimensión Subjetiva	27
2.2.4	Riesgos Psicosociales	27
2.2.4.1	Efectos de los Riesgos Psicosociales	28
2.2.5	Estrés	29
2.2.5.1	Antecedentes del Estrés	29
2.2.5.2	Definición de Estrés	30
2.2.5.3	Estrés Laboral	30
2.2.5.4	Clasificación del Estrés	33
2.2.5.5	Síntomas de acuerdo al nivel de Estrés	37
2.2.5.6	Efectos en la Salud	39
2.2.5.7	Efectos Organizaciones	41
2.3	Bases Legales	43
2.4	Análisis de la situación actual de la empresa	50
2.4.1	Antecedentes de la empresa	50
2.4.2	Estructura Organizacional	51
2.4.3	Misión	52
2.4.4	Visión	52
2.4.5	Valores	52
2.4.6	Distribución por departamentos	52
2.4.7	Distribución por género	53
2.4.8	Actividades en materia de seguridad y salud	53
2.4.8.1	Recursos Humanos	53
2.4.8.2	Unidad de Seguridad y Salud ocupacional	54
2.4.8.3	Recursos Financieros	55
2.4.9	Análisis de las condiciones de trabajo de un teleoperador	56
2.4.10	Análisis del puesto del teleoperador de ventas o Telemarketing	60

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.4.11	Matriz de identificación de riesgos de los teleoperadores	62
2.4.12	Análisis de riesgos y acciones correctivas y preventivas	62

### **CAPITULO III METODOLOGÍA**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.1	Diseño Metodológico	66
3.1.1	Tipo de investigación	66
3.1.2	Estrategia o procedimiento de cumplimientos de los objetivos	66
3.2	Población	67
3.3	Operalización de variables	69
3.4	Técnica metodológica	70
3.4.1	Técnica de recolección de datos	70
3.4.2	Descripción de los instrumentos	71
3.4.2.1	Encuestas	71
3.4.2.2	Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT	72
3.4.2.2.1	Tiempo de trabajo	74
3.4.2.2.2	Autonomía	75
3.4.2.2.2.1	Autonomía temporal	75
3.4.2.2.2.2	Autonomía decisional	75
3.4.2.2.3	Carga de trabajo	76
3.4.2.2.3.1	Presiones de tiempos	76
3.4.2.2.3.2	Esfuerzo de atención	77
3.4.2.2.3.3	Cantidad y dificultad de la tarea	78
3.4.2.2.4	Demandas psicológicas	78
3.4.2.2.5	Variedad/Contenido	80

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.4.2.2.6	Participación/Supervisión	81
3.4.2.2.7	Interés por el trabajador /Compensación	82
3.4.2.2.8	Desempeño de rol	83
3.4.2.2.9	Relaciones y apoyo social	85
3.4.2.3	Evaluación del estrés	88
3.4.3	Validación del método	93
3.4.3.1	Validación y confiabilidad del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT, Fsico versión 3.1	93
3.4.3.1.1	Fiabilidad	94
3.4.3.1.2	Validez de criterio	94
3.4.3.1.3	Validez de constructo	95
3.4.3.2	Validación y confiabilidad del Cuestionario de Evaluación del estrés	96
3.4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de la información	97
3.4.4.1	Procesamiento y análisis de las encuestas	97
3.4.4.2	Procesamiento y análisis del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	100
3.4.4.3	Procesamiento y análisis del cuestionario de evaluación del estrés	132
3.5	Aspectos Éticos	134

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
4.1	Discusión	136
4.2	Conclusiones	141
4.3	Recomendaciones	142

## CAPITULO V PROPUESTA

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
5.0	Introducción	146
5.1	Justificación	147
5.2	Principios	147
5.2.1	Participación de los empleados	147
5.2.2	Concientizar a los empleados	148
5.2.3	Socializar el programa	148
5.3	Objetivos	148
5.3.1	Objetivo general	148
5.3.2	Objetivos específicos	148
5.4	Alcance	149
5.5	Marco legal	149
5.6	Recursos	150
5.7	Responsabilidad y nivel de autoridad	151
5.7.1	Gerencial General	151
5.7.2	Comité de Seguridad e Higiene	151
5.7.3	Recursos Humanos	151
5.7.3.1	Jefe de Recursos Humanos	152
5.7.3.2	Psicóloga laboral	152
5.7.3.3	Trabajadora Social	153
5.7.4	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	154
5.7.4.1	Encargado de Seguridad e Higiene	154
5.7.4.2	Encargado de Salud Ocupacional	155
5.7.5	Colaboradores	155
5.8	Intervención psicosocial en la prevención de riesgos Laborales	156
5.8.1	Evaluación de los riesgos psicosociales	156
5.8.1.1	Metodología de evaluación de los riesgos psicosociales	157

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
5.8.1.1.1	Metodología cuantitativa	157
5.8.1.1.2	Metodología cualitativa	157
5.8.1.1.2.1	Técnicas cualitativas	158
5.8.1.2	Análisis de los datos obtenidos	160
5.8.1.2.1	Análisis de las metodologías cualitativas	161
5.8.1.2.2	Análisis de la metodología cuantitativa	161
5.8.2	Informe técnico	163
5.8.2.1	Protocolos de acción frente a los diferentes niveles de riesgo	163
5.8.2.1.1	Riesgo muy elevado	163
5.8.2.1.2	Riesgo elevado	164
5.8.2.1.3	Riesgo moderado	165
5.8.2.1.4	Situación adecuada	165
5.8.3	Intervención de los riesgos psicosociales	166
5.8.3.1	Intervenciones específicas sobre la organización del trabajo	166
5.8.3.2	Intervención sobre los trabajadores	172
5.8.4	Evaluación de los costos de implementación de la propuesta	174
5.8.5	Plan de inversión y financiamiento	175
	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>176</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>189</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>210</b>

## ÍNDICES DE CUADROS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Factores psicosociales laborales, de riesgo y riesgos psicosociales	17
2	Factores de riesgos, riesgos psicosociales y sus consecuencias	18
3	Dimensión colectiva de los factores de riesgo psicosocial	26
4	Riesgos psicosociales y consecuencias del estrés	28
5	Estrés laboral u ocupacional	39
6	Mecanismos del estrés	41
7	Desencadenantes del estrés laboral	42
8	Distribución por genero del personal del Contact Center	53
9	Distribución por área y genero del Contact Center	53
10	Distribución de los teleoperadores por sección	58
11	Análisis de riegos de la sección inbound	62
12	Análisis de riegos de la sección outbound	63
13	Análisis de riegos de la sección CV1	63
14	Análisis de riegos de la sección CV2	64
15	Análisis de riegos de la sección DTH	64
16	Análisis de riegos de la sección Ventas	65
17	Género de la población en estudio	68
18	Edad de la población en estudio	68
19	Estado civil de la población en estudio	69
20	Formación académica de la población en estudio	69
21	Tiempo en el cargo de la población en estudio	69
22	Operalización de las variables	70
23	Factor tiempo de trabajo y sus ítems	74
24	Factor autonomía temporal y sus ítems	75

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
25	Autonomía decisional y sus ítems	76
26	Presiones de tiempos y sus ítems	77
27	Esfuerzo de atención y sus ítems	77
28	Cantidad y dificultad de la tarea y sus ítems	78
29	Exigencias cognitivas y sus ítems	79
30	Exigencias emocionales y sus ítems	80
31	Variedad/contenido y sus ítems	81
32	Participación /supervisión y sus ítems	82
33	Interés por el trabajador/Compensación y sus ítems	83
34	Ambigüedad de rol y sus ítems	84
35	Conflicto de rol y sus ítems	84
36	Sobrecarga del rol y sus ítems	84
37	Relaciones y apoyo social y sus ítems	85
38	Niveles de riesgo	87
39	Cantidad de ítems según categorías de síntomas	89
40	Variables para caracterizar la evaluación de estrés	90
41	Calificación de las opciones de respuestas de los ítems	90
42	Baremos de interpretación de los resultados de la tercera versión del Cuestionario para la Evaluación de estrés	92
43	Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores	94
44	Índices de ajuste de análisis factorial confirmatorio	96
45	Relación laboral con los supervisores	97
46	Motivación por parte de los supervisores	98
47	El trabajo es estresante	99
48	El trabajo es justo	99
49	Resultados de la evaluación de Psico de acuerdo al perfil valorativo	101
50	Resultados estadísticos del perfil valorativo	101
51	Media aritmética de cada uno de los factores psicosociales	102
52	Factor Tiempo de Trabajo	103

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
53	Factor Autonomía Temporal	104
54	Factor Autonomía Decisional	106
55	Factor Carga de Trabajo: Presiones de Tiempo	108
56	Factor Carga de Trabajo: Esfuerzo de Atención	109
57	Factor Carga de Trabajo: Cantidad y Dificultad de la Tarea	111
58	Factor Demanda Psicológica : Exigencias Psicológicas o Cognitivas	112
59	Factor Demanda Psicológica : Exigencias Emocionales	114
60	Factor Variedad/Contenido del Trabajo 1	115
61	Factor Variedad/Contenido del Trabajo 2	116
62	Factor Participación	118
63	Factor Supervisión	119
64	Interés por el Trabajador /Compensación 1	120
65	Interés por el Trabajador /Compensación 2	121
66	Interés por el Trabajador /Compensación 3	122
67	Interés por el Trabajador /Compensación 4	123
68	Factor Desempeño del Rol : Claridad del Rol	124
69	Factor Desempeño del Rol : Conflicto del Rol	126
70	Factor Desempeño del Rol : Sobrecarga del Rol	127
71	Factor Relaciones y Apoyo 1	128
72	Factor Relaciones y Apoyo 2	129
73	Factor Relaciones y Apoyo 3	129
74	Factor Relaciones y Apoyo 4	130
75	Factor Relaciones y Apoyo 5	131
76	Características de la entrevista semi estructurada	159
77	Características de grupo de discusión	160
78	Niveles de riesgo	162
79	Intervenciones preventivas y correctivas	168
80	Costos de implementación de la propuesta	174

## ÍNDICES DE GRÁFICOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Clasificación del estrés según su causa y duración	35
2	Clasificación del estrés según su impacto	36
3	Organigrama	51
4	Puesto de trabajo de un teleoperador	62
5	Ejemplo del perfil valorativo	87
6	Escala de medición tipo Likert	89
7	Resultados del informe/perfil valorativo	100
8	Factor tiempo de trabajo	103
9	Factor Autonomía Temporal	105
10	Factor Autonomía Decisional	107
11	Factor Carga de Trabajo: Presiones de Tiempo	108
12	Factor Carga de Trabajo: Esfuerzo de Atención	110
13	Factor Carga de Trabajo: Cantidad y Dificultad de la Tarea	111
14	Factor Demanda Psicológica : Exigencias Psicológicas o Cognitivas	113
15	Factor Demanda Psicológica : Exigencias Emocionales	114
16	Factor Variedad/Contenido del Trabajo 1	116
17	Factor Variedad/Contenido del Trabajo 2	117
18	Factor Participación	118
19	Factor Supervisión	119
20	Interés por el Trabajador /Compensación 1	121
21	Interés por el Trabajador /Compensación 2	122
22	Interés por el Trabajador /Compensación 3	123
23	Interés por el Trabajador /Compensación 4	124
24	Factor Desempeño del Rol : Claridad del Rol	125

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
25	Factor Desempeño del Rol : Conflicto del Rol	126
26	Factor Desempeño del Rol : Sobrecarga del Rol	127
27	Factor Relaciones y Apoyo 1	128
28	Factor Relaciones y Apoyo 2	129
29	Factor Relaciones y Apoyo 3	130
30	Factor Relaciones y Apoyo 4	131
31	Factor Relaciones y Apoyo 5	132
32	Ejemplo de perfil valorativo	162

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Factores psicosociales extralaborales	190
2	Condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador	191
3	Factores psicosociales intralaborales	192
4	Remuneración sectorial	193
5	Matriz de Identificación de riesgos	194
6	Encuestas: Preguntas	195
7	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) – Versión 3.1	196
8	Cuestionario para la Evaluación del Estrés – Tercera versión	205
9	Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la Evaluación del estrés	206
10	Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del Cuestionario de salud general y la Escala general de satisfacción	207
11	Recopilación de datos de la evaluación de estrés por categorías de síntomas	208
12	Intervenciones preventivas y correctivas	209





## PRÓLOGO

Durante el transcurso de la historia, el ser humano ha desarrollado actividades que en un principio les eran necesarias para sobrevivir, actualmente depende de un trabajo para satisfacer sus necesidades.

Las condiciones de trabajo en las que se desarrolla el individuo, pueden influir en él, de forma favorable, pudiendo ser fuente de salud, pues al percibir un salario éste le permite adquirir los bienes necesarios para sobrevivir, pero al mismo tiempo le ofrece la oportunidad de desarrollar una actividad física y mental revitalizando su organismo, así como acrecentar su autoestima al establecer relaciones sociales que le permiten sentirse útil frente a la sociedad.

No obstante, el trabajo en algunas ocasiones se acompaña de un ambiente no favorable lo que conlleva al individuo a estar sujeto a diferentes riesgos laborales a lo largo de su vida profesional afectando a su salud.

Estos riesgos psicosociales, podrían tener dos causales:

- Personales, como las características propias de cada ser humano, entre estas tenemos la personalidad, condición física, el estado de salud, el nivel de atención, el grado de conocimiento, experiencia, destreza y las características sociodemográficas.
- Ambientales, como las condiciones de trabajo, tanto materiales como organizativas.

Las condiciones del medio ambiente laboral y el tipo de

organización del trabajo también han ido evolucionando con el pasar del tiempo a causa de la globalización, esto ha generado que las empresas se planteen exigencias no solo en su productividad y calidad de sus productos, sino también en la distribución y comercialización de los mismos, observándose un fuerte incremento en el uso de las tecnologías de información y comunicación lo que ha generado cambios en los diversos ámbitos a nivel empresarial, dando lugar a nuevos riesgos profesionales, como son los psicosociales, evidenciándose actuales repercusiones en la salud del individuo como es la neurosis ocupacional y otros trastornos emocionales o conductuales.

Algunas Organizaciones Internacionales como Unión Europea (UE), Organización Internacional del trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS) consideran a los riesgos psicosociales como riesgos profesionales emergentes, los cuales no presentan la misma incidencia en las diversas actividades laborales, evidenciándose estos con mayor intensidad en el macro “sector del servicio” , siendo uno de los más afectados el *telemarketing*, adquiriendo su estudio y reconocimiento en otros países gran importancia, ya que estos perjudican a la salud, física y psíquica de los trabajadores.

Hoy en día la evaluación de estos riesgos es un paso necesario dentro de nuestra función preventiva laboral siendo necesario detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales, tales como los ritmos de trabajo intensos, tareas repetitivas, monotonía, multiplicidad de las tareas, y turnos rotativos, etc., pues la existencia de ellos en el trabajo hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia afectando no solo a la salud de los trabajadores sino también al desempeño del trabajo como tal, y por ende a la productividad de la empresa.

Por lo antes expuesto, consideré indispensable realizar el

siguiente trabajo de investigación teniendo como finalidad el evaluar los factores psicosociales que inciden negativamente en los teleoperadores de un *contact center* de la ciudad de Guayaquil, pues a partir de los resultados obtenidos se pretende brindar una propuesta de mejoras frente a la problemática detectada que permitan diseñar e implementar acciones para el control y mitigación de los factores psicosociales desfavorables, con el propósito de mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo previniendo así las enfermedades relacionadas con el estrés laboral como lo son los problemas emocionales, cardiovasculares, osteomusculares, sociales y organizacionales.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la situación Problemática**

Actualmente, el fenómeno de globalización, el desarrollo de la ciencia y la tecnología ha impactado en el mundo laboral, trayendo consigo una economía más competitiva e implantando nuevas formas de organización en el trabajo, generando diferentes formas de empleo y condiciones de trabajo, las mismas que demandan una gran capacidad de adaptación, tensión emocional y cognitiva de los trabajadores, ya que día a día trabajar va siendo menos una actividad física y pasa a ser principalmente una actividad intelectual, de procesamiento de información, de solución de problemas y de gestión de incertidumbre, lo que conlleva a un aumento de la carga psíquica y mental en el trabajo, lo que ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo denominados psicosociales.

Estos, factores psicosociales frente a los riesgos laborales hoy en día cobran importancia, ya que durante mucho tiempo dentro del ámbito de la seguridad y salud ocupacional se les ha dado más valor a los riesgos físicos y ambientales.

Actualmente el ser humano se encuentra más expuesto a estos riesgos psicosociales, reconociéndolos hoy en día de forma más amplia, aunque, la incidencia de estos, no es la misma en todos los sectores de la actividad, evidenciándose con mayor intensidad en el macro “sector del servicio”.

Esta clase de actividad exige la autorregulación de las emociones, lo que demanda más trabajo emocional en los colaboradores, debido a que ellos deben demostrar emocionalmente lo que no sienten, lo que en un futuro podría incrementar la prevalencia de trastornos de salud mental, generando preocupación en todos aquellos profesionales que nos encontramos laborando en el área de la Seguridad y Salud Ocupacional siendo necesario identificar, evaluar y controlar estos riesgos con el fin de preservar la salud en nuestros trabajadores. Los sectores de servicios como los *contact centers* emplean a personas, en su mayoría jóvenes que se encuentran alrededor de entre los 20 y 27 años, generalmente siendo esta su primera experiencia laboral, realizando largas jornadas de trabajos en condiciones poco favorables, estando expuestos a factores de riesgos como: Trastornos músculos esqueléticos ( tendinitis, dolor de cuello y espalda etc.), fatiga visual, estrés, *discomfort* auditivo, riesgos derivados de los factores organizacionales, etc. ; pudiendo llegar a producir secuelas de tipo físicas o psicológicas. La tendencia actual es que los servicios de *contact centers* en los próximos años se incrementen en Sudamérica debido al abaratamiento de sus costos laborales con relación a los países de Norteamérica y Europa , situación que preocupa, debiendo el gobierno implementar una ley que regule la actividad de los teleoperadores en nuestro país.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales intralaborales que inciden en la salud de los teleoperadores de la sección de ventas de un *contact center* de la ciudad de Guayaquil?

## **1.3 Objeto de Estudio**

Brindar propuestas de mejoras que permitan reducir los factores de riesgos psicosociales que se encuentran incidiendo negativamente en los

teleoperadores.

Mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo, previniendo así las enfermedades relacionadas con el estrés laboral

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Evaluar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los teleoperadores de una empresa de *contact center* de la ciudad de Guayaquil.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los teleoperadores de una empresa de *contact center* de la ciudad de Guayaquil
- Establecer los factores de riesgos que presentan altos grados de peligrosidad en el cargo de teleoperadores
- Identificar el nivel de estrés laboral en los teleoperadores de la sección de ventas
- Analizar las exigencias administrativas dentro del cargo de teleoperadores como factores de riesgos
- Plantear estrategias que mejoren los factores de la organización del trabajo

## **1.5 Justificación de la Investigación**

En el Ecuador se evidencian pocos estudios realizados a nivel del sector de servicios, como el *telemarketing* siendo un gremio laboral que ha estado tradicionalmente descuidado, estando expuestos a riesgos

psicosociales generados por condiciones inadecuadas de trabajo significativos que parecen ser difícilmente manejados o simplemente ignorados, los cuales repercuten no solo en la calidad de vida y condiciones de salud de los trabajadores, sino que tienen un importante costo para el sistema de seguridad social y productividad, hasta el punto de que la dimensión de este problema se podría considerar una cuestión de salud pública.

Esto, justifica la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación, con la finalidad de llegar a conocer los factores de riesgos psicosocial a los que podrían estar expuestos los teleoperadores dentro de nuestra realidad psicosocial, con los resultados obtenidos se pretende brindar propuestas de mejoras frente a nuestra situación social que permitan diseñar e implementar acciones de prevención para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## **1.6 Alcance**

El ámbito de aplicación de este estudio incluye al personal operativo de la sección de ventas que lleva más de un año ejecutando el cargo de teleoperador.

El presente tiene como finalidad el evaluar los factores psicosociales intralaborales de la organización del trabajo de un *contact center* de la ciudad de Guayaquil, por medio de un *software* para la aplicación del método de evaluación Fpsico versión 3.1, y en base a estos resultados establecer cuales influyen de manera negativa en los teleoperadores pudiendo llegar a producir los llamados riesgos psicosociales como: estrés laboral.

Para poder determinar la presencia y el nivel de estrés laboral presentes en los teleoperadores de la sección de ventas se aplicó el

cuestionario impreso de la metodología elaborada por la Pontificia Universidad de Javeriana, tercera versión, llevando a cabo un análisis en base a los síntomas presentados de acuerdo a sus cuatro categorías:

1. Fisiológicos,
2. Comportamiento social,
3. Intelectuales - laborales
4. Psico - emocionales.

### **1.7 Limitaciones**

En el desarrollo de este estudio se presentaron las siguientes limitaciones:

- Este método no evalúa los riesgos psicosociales extra laborales ni los factores personales de los teleoperadores.
- Se excluyen del estudio los teleoperadores que tengan menos de un año en el cargo.
- Se excluyen a los teleoperadores de las secciones de *inbound*, *outbound*, DTH CV1 y CV2
- No se evaluara al personal con cargos administrativos del *contact center* cuyo trabajo es desarrollado en oficina y que no tiene ningún tipo de contacto telefónico con los clientes
- No se incluirán los test para valorar otros riesgos psicosociales como insatisfacción laboral, síndrome del agotamiento psíquico o *burnout*, acoso laboral o *Mobbing* y violencia en el trabajo, debido al tiempo asignado para evaluar a los teleoperadores de la sección de ventas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Existen investigaciones que demuestran el vínculo que existe entre el estrés y la enfermedad, como es el caso del estudio realizado por los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe, en 1967, quienes basaron su investigación en examinar los registros médicos de más de 5000 pacientes, con el propósito de determinar si los eventos estresantes durante el transcurso de la vida de un ser humano podían contribuir a la aparición de enfermedades, dando como resultado que existe una correlación positiva de 0,118 entre los eventos de sus vidas y sus enfermedades.

Es partir de 1974 que los Estados Miembros de la Organización Mundial de la Salud comienzan a preocuparse por los factores psicosociales que intervienen sobre la salud y el desarrollo humano, siendo así, la Asamblea Mundial de la Salud solicita que se establezcan programas multidisciplinarios con el propósito de investigar la influencia de estos factores, para poder disponer de la información necesaria y efectuar propuestas que fortalezcan las actividades de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en ese ámbito.

Mediante un importante estudio realizado en 1990 sobre Carga Global de Morbilidad se estableció que las 10 primeras causas de discapacidad a nivel mundial son psiquiátricas, ocupando el primer lugar

la depresión unipolar, lo que indica que estamos ante una enfermedad global y un problema de salud pública, pues se calcula que esta afecta alrededor de 350 millones de personas a nivel mundial.

La depresión, el *mobbing* y el hostigamiento psicológico producen efectos devastadores en los trabajadores siendo estas algunas de las principales causas de baja laboral pues reducen de manera importante las capacidades del individuo constituyéndose en un grave problema, no solo de salud sino también de productividad, siendo cada día más evidente este problema en Alemania, Australia, Austria, Dinamarca, Estados Unidos, Reino Unido y Suecia.

Es importante recalcar que existe una relación significativamente alta entre depresión y suicidio, siendo esta la causa de aproximadamente 1 millón de muertes anuales en todo el mundo, este puede ser el factor coadyuvante del 10 al 15 por ciento de los suicidios ocurridos en Suecia, mientras que el Instituto Nacional de estadísticas en España registró 3559 suicidios en el 2012.

Según como indicó Jerónimo Saiz, Jefe de Servicio de Psiquiatría del Hospital Ramón y Cajal de Madrid, aproximadamente, “entre el 40-60% de estos casos, tenían detrás un historial clínico de trastorno mental”.

El Sindicato de trabajadores del Sector Público en Canadá, efectúa un estudio en 1994, manifestando que el 70 % de los encuestados habían sufrido agresión verbal como principal forma de violencia.

Entre tanto, otras investigaciones indican que el 53% de los trabajadores en el Reino Unido han sido víctimas de amedrentamiento y persecución laboral y que un 78 % han presenciado este tipo de comportamientos dentro del trabajo.

El Instituto Federal de Salud y Seguridad en el Trabajo reveló a través de una encuesta que el 93% de las mujeres interrogadas habían sido objeto de acoso sexual en su trabajo durante su vida activa.

Algunos otros estudios demuestran la relación directa que existe entre los factores psicosociales del trabajo (FPS-T), la salud y el rendimiento de los trabajadores.

Entre estos tenemos el estudio realizado por Van de Doef y Maes (1999) en el cual demuestra que los factores psicosociales del trabajo impactan en la salud mental, generando especialmente problemas de ansiedad, depresión, agotamiento y síntomas psicósomáticos, entre otros.

Laurell, Martínez, Méndez, Noriega & Villegas en el 2000 estudiaron una serie de patologías como: trastornos mentales (irritabilidad, ansiedad y depresión), trastornos del sueño, trastornos psicósomáticos digestivos (gastritis, úlcera gástrica y úlcera duodenal), trastornos psicósomáticos cardiovasculares (hipertensión y enfermedad isquémica del corazón), trastornos neurológicos (cefalea tensional y migraña) y fatiga, demostrando dentro de su estudio que las condiciones proporcionadas en el trabajo, son factores influyentes en el desarrollo de patologías.

En base a lo antes mencionado, los factores psicosociales relacionados con el trabajo han adquirido gran importancia en los últimos años, sobretodo, por el reconocimiento de las relaciones encontradas entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004).

Uno de los problemas de mayor prevalencia en Colombia es la depresión quien obtuvo el 19.6%, como resultado del Estudio Nacional de Salud Mental en el 2004, identificándose otros con menor porcentaje,

entre estos: trastornos de sueño (15%), dependencia de sustancias psicoactivas (12%), déficit de atención (12%), estrés postraumático (6%), pánico (3%), ansiedad (19,3%), trastornos del estado de ánimo (15,0%), trastornos por uso de sustancias (10,6%), intento de suicidio al menos una vez en la vida (4,9%) e intento de suicidio en los últimos treinta días (1,3%).

La Asociación Mexicana de Estrés, Trauma y Desastre indica según sus estadísticas que 52 millones de mexicanos sufren de estrés lo que representa el 54 % de la población, por lo tanto se considera que este país presenta el mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo, así lo revelo GNP seguros (Grupo Nacional Provincial Seguros ) quien indicó que el 75 % de los empleados padecen este problema, mientras que en otro estudio efectuado por Medicina del trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) calculó que 25 millones de personas presentan trastornos mentales como ansiedad, depresión, problemas sicóticos, de personalidad y adicciones.

El 25 % de los infartos que presenta la población mexicana se derivan de una enfermedad ligada al estrés, mientras que China presenta un 73 % y un 59 % Estados Unidos según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Según la Organización Mundial de la salud (OMS) aproximadamente 75000 infartos al año se registran en México, estas cifras corroboran que en la actualidad las condiciones laborales no son favorables en ese país, pues el 20% de sus trabajadores que cuentan con Seguro Social padecen del *Síndrome de Burnout* o estrés causado por el trabajo.

La violencia en el trabajo en los últimos tiempos se ha convertido en un fenómeno que ha generado preocupación, ya que en la actualidad

es considerado como un “fenómeno social emergente” o el “nuevo fenómeno en el derecho laboral”.

Según un informe suministrado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en el año 2004, indicó que:

“De los 750.000 trabajadores, un 6% de la población asalariada estaría afectada por este nuevo fenómeno del derecho laboral, lo cual podría alcanzar cerca de 1.000.000 de trabajadores en línea, con porcentajes dados para Francia, Italia y Suecia. En tanto, en 1999, ya el 38% de los trabajadores encuestados, dijo haber sufrido de *mobbing* mientras que un 42% decía haber sido testigo de conducta de hostigamiento laboral respecto de sus compañeros”. (Informe suministrado por la OIT, 2004)

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en Ginebra, informó que: “Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra han señalado las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo, según indica la Oficina Internacional del Trabajo en un nuevo informe, basado en el estudio mundial más vasto que se haya realizado hasta ahora sobre la violencia en el trabajo”. (OIT, 1998)

No es de extrañarse, que en el 2005 la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo reveló que el estrés es considerado el segundo problema de salud relacionado con el trabajo por presentarse con mayor frecuencia debido a las condiciones a las que están expuestos constantemente los trabajadores, afectando al 22% de los trabajadores de la Unión Europea (UE) lo que genera de un 50 a 60 % de las pérdidas en los días laborados. Según un estudio efectuado por REGUS (*Regus Group Companies*), en Colombia, las diversas presiones en las organizaciones repercuten en el 38% de 16.000 profesionales encuestados manifestándose en problemas de salud a causa del estrés.

Según el Informe del *National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)*, Estados Unidos, reveló que entre el 28 al 40% de los trabajadores informaron que su trabajo resultaba estresante, perdiendo más días de trabajo en quienes presentaban cuadros de ansiedad, estrés o alteraciones neuróticas.

En el 2009, la Organización Mundial de la Salud revela que una de cada cuatro personas sufre un trastorno mental a lo largo de su vida, calculando que para el 2020 la depresión será la principal causa de discapacidad en todo el mundo llegando a ocupar el segundo lugar en el indicador *Disability adjusted life year (DALY's)* o Años de vida ajustados por discapacidad. (AVAD).

El Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España realiza una Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral en el 2010, concluyendo que el 49.9% de las personas ocupadas manifestaron niveles altos o muy altos de estrés frente al 17.4% que expresaron niveles bajos o muy bajos.

La empresa de investigación estratégica de mercado reconocida a nivel mundial GfK (*GfK-Nürnberg Gesellschaft für Konsumforschung*), efectuó un estudio en el 2012 en las ciudades más pobladas de Ecuador, en donde concluye después de entrevistar a 6304 personas que el 10 % de los hogares ecuatorianos tiene al menos un integrante afectado por el estrés, lo que en esa época representaba al menos 144.000 habitantes. El diario Expreso publica en septiembre del mismo año un artículo sobre un estudio realizado nuevamente por la empresa GfK (*GfK-Nürnberg Gesellschaft für Konsumforschung*), en algunos países, entre ellos, Ecuador, tomando como muestra personas de entre 18 y 65 años, de todos los niveles socioeconómicos. Se encuestaron a 1006 ecuatorianos, 514 fueron del Puerto Principal de Guayaquil y 492 de la capital, Quito, evidenciándose que el 10% de los ecuatorianos padecen

de estrés, siendo este porcentaje muy parecido al que se registra en México y Venezuela, aunque mucho menor al de Colombia quien presento un 14 %. Asimismo, Colombia evidenció en este estudio un mayor porcentaje de depresión con el 9 % en relación a Ecuador que mantiene un 2%.

La doctora Eva Ganchozo, encargada de la salud mental en la Dirección de Salud de Manabí indicó que durante el transcurso del año 2012, se registraron en la Dirección Provincial de Salud enfermedades o síntomas relacionados con el estrés, ingresando a los hospitales públicos 1338 casos con cuadros de ansiedad, 553 con depresión, 2 con psicosis, 105 por alcoholismo, 11 por farmacodependencia, 24 por demencia y 59 intentos de suicidio. Los síntomas que se registraron con mayor frecuencia a causa del estrés en los ecuatorianos fueron: cefaleas en un 49 %, estreñimiento con un 6% e hipertensión arterial en un 4%, siendo esta ultima la que más muertes causa en nuestro país.

“Los resultados de los estudios realizados permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública”. (Gil Monte, 2012)

Esta situación preocupa a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) por lo cual hace un llamado a todos los gobiernos sobre el compromiso que estos adquirieron de elaborar un plan integral, adoptando medidas específicas para mejorar la salud mental en un periodo establecido del 2013 al 2020, como su aporte para alcanzar el objetivo mundial.

La OIT calcula que las pérdidas debidas a indemnizaciones días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y

reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares estadounidenses). Cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 16 enfermedades profesionales.

“Las cifras mencionadas son un llamado de atención sobre el hecho de que a pesar de las diferentes políticas y medidas de seguridad social y salud que se han formulado e implementado a nivel mundial, no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de trabajo. Sin embargo, es importante anotar que las organizaciones se preocupan constantemente aunque es una tarea compleja, por garantizar el bienestar social y la calidad de vida laboral de los trabajadores”. (Matabanchoy Tulcán, 2012)

Actualmente los países industrializados están adaptados al estrés laboral, no siendo así, en los países en vías de desarrollo cuya adaptación se ha ido dando poco a poco en comparación con la rapidez con que se han dado estos cambios.

“El 10 de Octubre se celebró el Día Mundial de la salud Mental siendo el mensaje de la OMS para este año el recordar que la salud mental es: “parte integral de la salud, tanto es así que no hay salud sin salud mental” y recuerda que las patologías están determinadas por factores biológicos, pero también socioeconómicos y medio ambientales”. (OMS, 2014).

De acuerdo a lo antes mencionado, concluimos diciendo que ante la problemática actual que estamos viviendo a nivel mundial se hace inminente e ineludible que las empresas generen acciones encaminadas a eliminar o minimizar en lo posible los riesgos psicosociales, lo que les

permitirá otorgar a sus colaboradores un entorno laboral de calidad brindándoles una forma de vida más saludable y equilibrada, como lo establece la Constitución Política de la República del Ecuador.

## 2.2 Bases Teóricas

En la actualidad ha cobrado mucha importancia el estudio de los factores psicosociales, siendo este un tópico de gran complejidad debido a la imprecisión y al desconocimiento de sus términos, pues al describir a los: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales, se refiere a términos adyacentes y relacionados entre sí, pero con diferencias conceptuales notables entre ellas.

**CUADRO No. 1**  
**FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES, DE RIESGO Y RIESGOS PSICOSOCIALES**



**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales. Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación Código: DSST-NT-25 Revisión: 01, 27/09/2013

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 2**  
**FACTORES DE RIESGOS, RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS**  
**CONSECUENCIAS**

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
<p style="text-align: center;">Organización</p> <p style="text-align: center;">Ambiente físico</p> <p style="text-align: center;">Contenido de las tareas</p> <p style="text-align: center;">Factores subjetivos</p>	<p style="text-align: center;">Estrés Laboral</p> <p style="text-align: center;">Desgaste Profesional</p> <p style="text-align: center;">Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)</p>	<p style="text-align: center;">Sufrimiento psíquico y emocional</p> <p style="text-align: center;">Somatizaciones</p> <p style="text-align: center;">Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...)</p> <p style="text-align: center;">Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)</p>

**Fuente:** Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales  
**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

Dentro del estudio encontramos algunas claves y bases en las cuales apoyamos nuestra investigación y las que expondremos para sustentar nuestras recomendaciones.

### 2.2.1 Factores psicosociales

En la actualidad se estudia cada día más la importancia de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores, pues es probable que a raíz de la década de 1970 surgiera la inquietud de la dependencia que existe entre los factores psicosociales y la salud laboral.

Numerosos estudios dan a conocer la importancia de evaluar los factores psicosociales a nivel empresarial, ya que en ellas trabajan personas lo que implica aceptar que existe un componente social, pues de no aceptar a la persona como un pilar fundamental dentro de la organización conlleva a la aparición de riesgos psicosociales, siendo estos responsables de la aparición de una serie de efectos negativos que

repercuten en la salud física - mental y bienestar de las personas, así como en la productividad de las organizaciones.

Los cambios tecnológicos u organizativos, así como el fenómeno de globalización, son los elementos determinantes en los cambios producidos en el mundo laboral, acarreado a nivel empresarial modificaciones en la organización del trabajo y en las relaciones laborales, así como en la adaptación del hombre como fuerza productiva, provocando la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen efectos sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores, según un informe publicado por la Agencia Europea para la seguridad y la Salud en el trabajo. Los factores psicosociales en el medio ambiente de trabajo poseen expresiones equivalentes como “organización del trabajo” y “factores organizativos”, siendo el elemento común dentro de su concepto la interacción entre el contexto laboral y la persona, estos son numerosos y de diferentes naturaleza.

Según la OIT: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Bastida Aramburu, 2013)

Estos factores psicosociales pueden influir en el estado de salud, rendimiento, satisfacción y calidad de vida laboral del ser humano de manera favorable o desfavorable dependiendo de las condiciones de trabajo en las que este desarrolle su actividad. Si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades dentro del trabajo, estas

condiciones laborales serían idóneas e influenciarían positivamente en la satisfacción y por ende en el rendimiento del trabajador.

En cambio, cuando los requerimientos del trabajo no se adecuan a las necesidades, perspectivas o destreza del trabajador, es decir los factores organizacionales son disfuncionales, estos, pueden inducir respuestas de inadaptación, tensión y psicofisiológicas de estrés provocando daño a la salud física como enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas etc. , psíquica o emocional como alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas etc. y social del trabajador, además de consecuencias perjudiciales sobre la organización, manifestándose en un aumento del absentismo, disminución de la productividad, así como también deserción voluntaria y conflictos laborales por parte de los trabajadores, etc., convirtiéndose estos factores, en factores de riesgos o de estrés.

Es importante recalcar que la magnitud y la naturaleza de las reacciones, así como sus consecuencias frente a una determinada situación psicosocial dependerán de ciertas características propias de cada trabajador como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc., pues esto obedecerá de la percepción que tenga cada individuo frente a estos factores y de su capacidad para hacerle frente o darles respuestas. Si bien es cierto que estas condiciones de trabajo no favorables son potencialmente factores de riesgo, no es menos cierto que se diferencian de otras condiciones de trabajo porque nuestro afán preventivo ha de ser no su erradicación sino más bien su optimización, con el propósito de impedir los efectos perjudiciales e incentivar sus efectos beneficiosos. Siendo esta una razón más que suficiente para considerar a los factores psicosociales relacionados con el trabajo como elementos transcendentales en la seguridad y la salud laboral; seguramente se incrementaran debido a la importancia de los factores organizacionales en las estructuras actuales,

en las cuales se han reducido las demandas físicas, aumentando las demandas psicológicas en los trabajadores.

“Por lo antes expuesto nos vemos obligados a evaluar el entorno y pretender cambiarlo para crear condiciones de trabajo apropiadas para el trabajador, ya que condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando la tasa de prevalencia e incidencia resulta alta.” (Gil Monte, 2012)

### **2.2.1.1 Taxonomía de los factores psicosociales**

Los factores psicosociales se clasifican:

1. Extralaborales
2. Condiciones individuales
3. Intralaborales

#### **2.2.1.1.1 Extralaborales**

Los factores psicosociales extralaborales comprenden todas aquellas situaciones relacionadas con el ambiente familiar, social y económico del trabajador, inclusive las condiciones de la vivienda, que puedan influir en la salud de la persona. (Anexo 1)

#### **2.2.1.1.2 Condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador**

Las condiciones individuales sugieren todas aquellas características propias de cada ser humano o características socio demográfico como: el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala

socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Cabe recalcar que estas características sociodemográficas pueden modificar la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. (Anexo 2)

### **2.2.1.1.3 Intralaborales**

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo que tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral, la organización y la gestión del trabajo que influyen en la salud y bienestar del individuo. Existen aspectos ocupacionales de los trabajadores que pueden modificar los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como: la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras. (Anexo 3)

## **2.2.2 Factores de Riesgo psicosocial**

Cuando los factores psicosociales individuales, intra y extralaborales bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición tienen la probabilidad de generar efectos negativos en la salud de la persona, se los considera como factores de riesgo, es decir, cuando intervienen como factores que ocasionan tensión y estrés. En la actualidad el mundo empresarial le da más importancia a la evaluación de los riesgos laborales de los puestos de trabajo en el ámbito de la salud física del trabajador, tomando apenas en consideración a los factores psicosociales. Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son disfuncionales, inducen respuestas de inadaptación y psicofisiológicas de estrés, considerados factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los riesgos psicosociales organizacionales tienen una secuencia análoga con respecto a los factores psicosociales siendo estos elementos contiguos pero diferentes, entiéndase que el “Factor de riesgo

psicosocial, es la causa generadora mientras que el “Riesgo psicosocial, es la probabilidad de que se produzca un daño a la salud en el trabajador de forma importante. Ejemplo el factor psicosocial es la carga de trabajo, el factor de riesgo psicosocial es la sobrecarga mental y el riesgo psicosocial es el la fatiga y el estrés.

Razón por lo cual se hace necesario la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo en las siguientes situaciones:

- Como requisito legal, para detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo, con la finalidad de establecer medidas de mejoras, lo indica el Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, Resolución CD333, SART, Capítulo II, De la Auditoria de riesgos del Trabajo, en el artículo 9 numeral 2, Gestión Técnica, Literal 2.2. MEDICIÓN a) y en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Capítulo III, Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de trabajo-Obligaciones de los Empleadores, Artículo 11, Literal b)
- Para evaluar los factores psicosociales en determinadas actividades de forma más específica, luego de una evaluación global preliminar.
- Para verificar que las medidas de mejoras ejecutadas tras una evaluación de riesgos son las idóneas.
- Como verificación en el caso de que exista sospechas de problemas de tipo psicosocial.
- Cuando se vayan a implementar e implantar nuevos procesos, equipos, materiales, procedimientos, capital humano y cambios en la organización del trabajo, etc., que pudieran perturbar la situación actual de la empresas.
- Nos ayuda también a estimar el grado de aquellos riesgos que no hayamos podido eliminar o minimizar, adquiriendo la información necesaria que nos permita tomar la decisión apropiada sobre qué tipo medidas preventivas se deben adoptar.

Según Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León, de la Universidad Autónoma de Madrid, los factores psicosociales de riesgo se caracterizan por:

- Se extienden en el espacio y tiempo, es decir, son difíciles de limitarlos a un momento concreto.
- Dificultad de objetivación, no hay unidades de medida objetiva para los factores de riesgo psicosocial, el recurso más usado para su evaluación se centra en métodos que recogen datos sobre las experiencias y percepciones de los miembros de las organizaciones.
- Afectan a otros riesgos, un aumento en factores de riesgo psicosocial puede repercutir en el aumento de otros factores como pueden ser factores de seguridad, higiene o ergonomía, incrementando la vulnerabilidad de la persona a sufrir riesgos.
- Tienen escasa cobertura legal, no existe una legislación clara con respecto a estos factores de riesgos, están inmersos dentro de las leyes que rigen a los demás riesgos.
- Se encuentran modulados por otros factores, como las variables individuales.
- Dificultad para la intervención, no es tan sencillo aplicar medidas que minimicen los factores de riesgo psicosocial puesto que están muy relacionados con la propia naturaleza de la organización.

### **2.2.3 Clasificación de Factores de Riesgos psicosocial**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar en:

- Dimensión Colectiva
- Dimensión Subjetiva

### 2.2.3.1 Dimensión Colectiva

Se refiere a las mismas condiciones de trabajo a la que están expuestos todos los trabajadores, dentro de ellas se incluyen los factores relacionados al ambiente físico o material, relativos a la organización y al contenido de las tareas. Es así que dentro del ámbito laboral nos podemos encontrar con varios tipos de estresores:

**Condiciones de Medio Laboral:** son las condiciones inapropiadas derivadas del ambiente físico del trabajo, en estas se incluyen:

- Medio ambientales como la iluminación, ruido, temperatura, etc.
- Diseño del puesto de trabajo.

**Condiciones de la tarea:** Encontramos las siguientes:

- Repetitividad: no existe una gran variedad de tareas, siendo estas monótonas y rutinarias.
- Ritmo de trabajo: el tiempo de realización de la tarea está marcado por los requerimientos de la máquina o de la organización.
- Sobrecarga o infracarga de trabajo: el volumen, magnitud o complejidad de la tarea con respecto a la capacidad del trabajador para responder a la misma.
- Responsabilidad: la tarea implica para el trabajador una gran responsabilidad.
- Autonomía: es la decisión del trabajador en cuanto a cómo y cuándo realizar su tarea.

**Gestión de la organización:**

- Inseguridad laboral con respecto al futuro en el puesto de trabajo.
- Carencia de promoción o pocas expectativas del trabajador de

ascender.

- Insuficiente participación por parte del trabajador tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- Estricta supervisión por parte de los superiores limitando el poder de decisión e iniciativa de los trabajadores.
- Falta de adiestramiento e instrucción previo al desempeño de una determinada tarea.
- Cambio en la organización que implique por parte del trabajador un gran esfuerzo de adaptación.
- Ambigüedad de rol, no existe una información clara sobre sus funciones a desempeñar dentro del cargo.
- Conflicto de rol es cuando el trabajador recibe varias órdenes de uno o más superiores, asignándole múltiples funciones las cuales deberá cumplir en un tiempo determinado, que en muchas ocasiones el trabajador no desea cumplir.
- Relaciones personales problemáticas que se originan en el ámbito laboral tanto con superiores, subordinados y entre compañeros de trabajo.

### CUADRO No. 3

#### DIMENSIÓN COLECTIVA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL



**Fuente:** (Aragón., 2013)

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

### **2.2.3.2 Dimensión Subjetiva**

“Estos afectan en mayor o menor grado al trabajador según la percepción que éste tenga de éstos y de sus capacidades para hacerles frente, en ellos inciden las características de la persona y sus relaciones interpersonales”. (Aragón., 2013)

### **2.2.4 Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que poseen una gran posibilidad de causar daños a la salud de los trabajadores, física, social o mental, como consecuencia de la incapacidad del trabajador /a para adaptarse a los puestos, métodos y procesos de trabajo, o bien como resultado de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo.

La Declaración Mundial de Medicina del Trabajo celebrada en Beijing en 1994 reconoció a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, pues incluye al estrés psicosocial como un factor dentro del concepto de salud en el trabajo.

En la actualidad se considera que forman parte de los riesgos psicosociales *el* estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing.

La característica de estos riesgos es la frecuencia, incidencia y el tiempo que se está expuesto a ellos, concediéndole ciertas particularidades especiales, pues para ser considerados como tales, deben estos repercutir sobre la salud del trabajador de forma global tanto físico, mental y social, a más de tener cobertura legal porque afectan los derechos fundamentales del trabajador.

**CUADRO No .4**  
**RIESGOS PSICOSOCIALES Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS**

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL (ESTRESORES)	RIESGOS PSICOSOCIALES	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	INTERACCION CON OTROS RIESGOS
Del medio ambiente: iluminación, ruido, temperatura, espacios de trabajo		Trastornos físicos	Conductas inseguras
De la tarea: carga mental, control sobre la tarea ritmos de trabajo	Estrés laboral Violencia Fatiga	Trastornos psíquicos	Trastornos músculo-esqueléticos
De la organización: Conflicto, ambigüedad del rol, relaciones personales		Trastornos conductuales	
Características personales			

Fuente: (Aragón., 2013)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

#### 2.2.4.1 Efectos de los riesgos psicosociales

Si el ambiente laboral no es apropiado, esto favorecerá a la aparición de los riesgos psicosociales, los cuales se relacionan a respuestas de estrés agudo o crónico, lo que incrementa las consecuencias en la salud de los trabajadores, afectando de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos.

##### 1. Respuestas de estrés agudo

- Violencia en el trabajo
- Acoso laboral o mobbing
- Acoso sexual

## 2. Respuestas de estrés crónico generalizadas

- Estrés laboral
- Síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo
- Workaholic ( adicto al trabajo)
- Insatisfacción laboral

Afectando en los trabajadores de forma directa en ambos casos sobre su salud física, mental y social.

### **2.2.5 Estrés**

#### **2.2.5.1 Antecedentes del estrés**

En el año 1936 Hans Selye (1907- 1982), médico austro canadiense de la Universidad de Mc Gill de Montreal, define por primera vez al estrés como un síndrome a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Estos acontecimientos o condiciones externas consideradas como agentes estimuladores capaces de llegar a desencadenar estrés, reciben el nombre de estresores. (Troch, 1982)

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, poniendo en peligro el bienestar de la persona.

Es en 1985, que Gibson, Ivancevich y Donnelly definen al estrés laboral como una respuesta a la influencia ejercida por características particulares de la organización, que ocasionan un impacto sobre el colaborador.

Según la OMS. “a inicios del presente siglo, las enfermedades

provocadas por el estrés habrán superado a las enfermedades infecciosas y se estima desde el año 2010 en América Latina y el Caribe, se tendrán más de 88 millones de personas con trastornos afectivos desencadenados por el estrés.” (Aguilar, y otros, 2013)

#### **2.2.5.2 Definición de estrés**

El uso del término estrés esta tan popularizado actualmente, que nos encontramos con un sin número de definiciones al momento de hacer una revisión bibliográfica, algunas de ellas lo relacionan indistintamente como estímulo, respuesta o consecuencia. En nuestro caso abordaremos al estrés como: la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a las presiones tanto internas como externas.

Todo ser humano necesita de niveles tolerables de estrés como una reacción normal en el diario vivir, pues este, le genera el estado de alerta necesario para obtener un rendimiento físico y mental que le permita ser productivo y creativo, siempre y cuando esté acorde a la necesidad de cada sujeto en particular.

#### **2.2.5.3 Estrés Laboral**

“Según Gloria Villalobos, el estrés laboral es el resultado de diversos factores que generan un malestar en el individuo, es decir: “La Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales intralaborales y extralaborales” (Colorado Giraldo & García Figueroa, 2014)

Los colaboradores durante su jornada de trabajo se encuentran expuestos a muchos factores de riesgos psicosocial, como: la autonomía

o control de los procesos de trabajo, la demanda psicológica, el apoyo social, el esfuerzo invertido, el reconocimiento y la justicia organizacional, los cuales podrían influir negativamente en ellos, pudiendo llegar a convertirse en estrés o tensión psíquica.

La Organización Mundial de la salud (OMS), considera al estrés laboral continuo como una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que tiene la probabilidad de afectar al cien por ciento de los trabajadores, reconociéndolo dentro del panorama laboral actual como uno de los riesgos emergentes más significativos, convirtiéndose este, en la preocupación y uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

El estrés laboral es una situación biopsicosocial que afecta a la población mundial, siendo este uno de los causales de los problemas de salud en los trabajadores, pues se ha demostrado que la permanencia sostenida en el tiempo de dicha tensión actuará como precursor de patología física y mental, afectando a la productividad de las empresas debido a un incremento de la frecuencia de bajas laborales, rotación de personal, absentismo, etc.

El estrés laboral se puede presentar a cualquier nivel de la estructura organizacional de una empresa, es decir, puede llegarla a padecer cualquier trabajador, sin importar su cargo, aunque cabe señalar que este puede afectar y manifestarse de forma variada en cada ser humano, pues cada uno de nosotros, somos un ente distinto cuyo patrón psicológico nos hace reaccionar frente a los estresores de una forma diferente frente a cualquier situación de estrés o peligro.

Guerrero ,1992 afirma que el estrés laboral es causado por una incompatibilidad entre las necesidades y capacidades del individuo y aquello que el medio ofrece y demanda, complementando su definición

inicial, en 1994, en donde afirma que los síntomas como consecuencia de este, dejan al descubierto las dificultades latentes de la relación entre el trabajador y el entorno en el que se desempeña laboralmente, considerando además que resulta más influyentes los factores organizacionales que los individuales.

Con respecto a lo antes mencionado diremos entonces que el estrés laboral podría originarse de un:

- Desbalance entre las demandas del trabajo y las capacidades del trabajador para afrontar estas demandas
- Desbalance entre las necesidades y aspiraciones del trabajador y la dificultad que esté presente para satisfacerlas a través sus capacidades.
- Desbalance entre las necesidades, y aspiraciones del trabajador y la dificultad que esté presente para satisfacerlas a través su trabajo

A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico; deteriorando la salud de las personas, mientras que a nivel colectivo, puede perjudicar la salud organizacional, repercutiendo sobre los niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia.

Quick, Quick, Nelson y Hurrell (1997) establecen dos tipos de consecuencias:

- Directas: ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca participación.
- Indirectas: cantidad y calidad de la productividad; accidentes; desperdicio o sobre utilización de la iniciativa y creatividad; equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación.

Esto crea la necesidad de indagar su etiología, para poder contrarrestar aquellas demandas de la organización actual, que pudieran generar respuestas desadaptativas en el colaborador, permitiéndonos aplicar medidas de prevención e intervención orientados a establecer lugares de trabajos más seguros, saludables y satisfactorios.

Por lo antes mencionado es imprescindible que las empresas hagan conciencia que la mejor forma de evitar el estrés es implementando programas encaminados a prevenir y controlar los riesgos psicosociales, pues de lo contrario esto conduciría a la presencia de enfermedades relacionadas con el estrés las mismas que son asistidas en su mayor parte por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Con su consecuente efecto sobre los presupuestos nacionales, siendo necesario por lo tanto realizar estudios como el presente para identificar las áreas que requieren atención para ofrecer soluciones en beneficio de los colaboradores.

#### **2.2.5.4 Clasificación del estrés**

1. De acuerdo al agente causal el estrés se puede clasificar en:

- **Físico:** es una reacción a una fuerza externa. Cuando hay demasiado estrés, un objeto se rompe o cambia de forma.
- **Emocional o psicológico:** es aquel que puede afectar en sentido positivo o negativo a un individuo, aquel que por el tipo de situación o estímulo provoca una movilización en el sujeto que le obligue a modificar su estilo de respuesta.

2. De acuerdo a la duración, se toma en cuenta el factor temporal, es

decir el lapso o período de tiempo en que la persona se encuentra en esa situación.

- **Agudo:** puede aparecer en cualquier momento de la vida, es de corta duración, de unos cuantos meses, provocado cuando el estímulo estresor dura poco tiempo (minutos a horas) por lo que el organismo no sufre un desgaste importante y tiene el tiempo suficiente para recuperarse, por lo tanto es reversible. Este estrés es el más manejable, es el de el diario vivir y esta inducido por:

- Las presiones y demandas de la vida diaria
- Las preocupaciones relacionadas con un futuro cercano y/o lejano
- Las preocupaciones y la culpa por una actuación, de la cual dudamos

- **Agudo episódico:** este tipo de estrés la padecen personas que asumen demasiadas responsabilidades, se describen a sí mismos como personas que tienen "mucho energía nerviosa" pues siempre tienen algo pendiente, viven de manera acelerada y casi siempre no logran organizarse. Este tipo de estrés puede convertirse en estrés crónico si no se logra controlarlo a tiempo.

- **Crónico:** es cuando la acción de respuesta y el estímulo estresor que el sujeto debe enfrentar se prolonga en el tiempo (meses o años), sobrepasando el límite de resistencia de la persona debido a la sensación de constante amenaza percibidas por él.

3. De acuerdo al impacto o efectos provocados en los individuos, algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos:

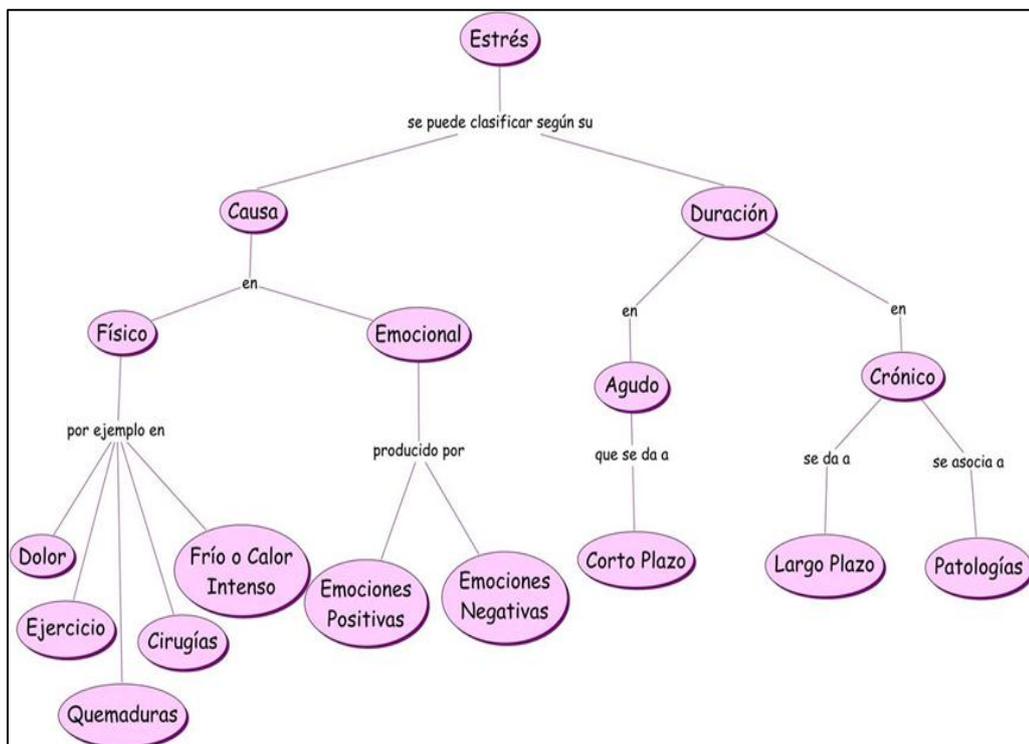
- **Estrés positivo o eustrés:** no produce un desequilibrio de tipo fisiológico, a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a

situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. En resumen, el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación.

- **Estrés negativo o distres**, son las experiencias de presión y demandas del medio excesivas, intensas y /o prolongadas, que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados, superando su capacidad de resistencia y adaptación del organismo. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades etc.

### GRÁFICO No. 1

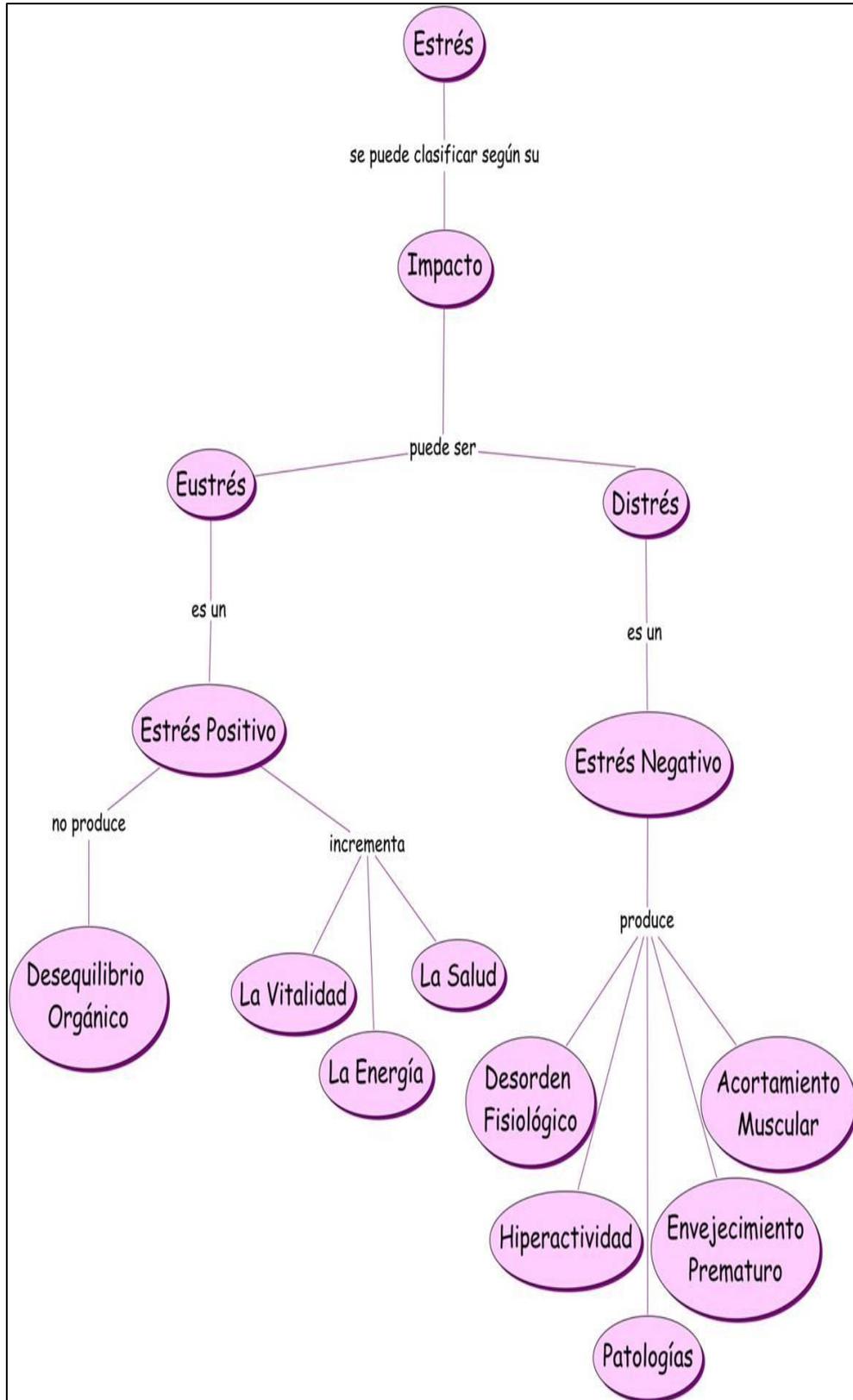
#### CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS SEGÚN SU CAUSA Y DURACIÓN



Fuente: <http://fisio-med.blogspot.com/2011/11/clasificacion-del-estres.html>

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 2**  
**CLASIFICACIÓN DEL ESTRÉS SEGÚN SU IMPACTO**



Fuente: <http://fisiomed.blogspot.com/2011/11/clasificacion-del-estres.html>

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### 2.2.5.5 Síntomas de acuerdo al nivel de estrés

El ser humano presenta ciertos síntomas o patrones de conductas de acuerdo al tipo de estrés como una respuesta adaptativa frente a las presiones del medio.

Las personas que se encuentran frente a un estrés agudo por lo general pueden presentar la siguiente sintomatología:

- Desequilibrio emocional: enojo, ira o irritabilidad, ansiedad y/o depresión momentánea.
- Problemas musculares: cefalea tensional, dolor de espalda o mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamento.
- Problemas digestivos con molestias en el estómago o en el intestino como diarrea, estreñimiento, acidez, flatulencia y síndrome de intestino irritable, etc.
- Activación del sistema nervioso simpático, que provoca manifestaciones generales transitorias como la elevación de la presión arterial, taquicardia, sudor en las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

Las personas que presentan estrés agudo episódico por lo general presentan los mismos síntomas del estrés agudo pero de manera sostenida pudiendo llegar a ser personas hostiles que derivan en un estrés crónico.

El estrés crónico genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales produciendo enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y

también de mayor gravedad.

Algunas de las alteraciones más frecuentes son:

1. Fisiológicas

- Dispepsia
- Gastritis
- Hipertensión Arterial
- Infarto al Miocardio
- Colitis Nerviosa
- Trombosis Cerebral
- Insomnio
- Migraña
- Trastornos Sexuales

2. Psicológicas

- Ansiedad
- Frustración
- Depresión
- Agresividad
- Psicosis Severas
- Neurosis de Angustia
- Adicciones
- Conductas antisociales

3. Laboral

- Accidentes
- Disfunción Laboral

4. Familiar

- Disfunción Familiar

## CUADRO No .5 ESTRÉS LABORAL U OCUPACIONAL

ESTRÉS LABORAL U OCUPACIONAL		
CONCEPTO	CONSECUENCIAS	MEDIDAS
<p><i>Es un proceso biológico, que se identifica con un "estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos... no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud" –Acuerdo Comunitario relativo al Estrés, 2004–.</i></p>	<b>FÍSICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gestión y comunicación: definir bien los objetivos de empresa y papeles de cada trabajador para conseguirlos, asegurar adecuado apoyo en equipos y sus miembros,...</li> <li>• Informar y consultar a trabajadores y/o sus representantes (Delegados de Prevención).</li> <li>• Formar a la Dirección y trabajadores para llamar la atención acerca del estrés, comprender sus causas y como hacerle frente y/o adaptarse al cambio.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastrointestinales.</li> <li>• Cardiovasculares.</li> <li>• Respiratorias.</li> <li>• Músculo-esqueléticas.</li> <li>• Sexuales.</li> <li>• Dermatológicas.</li> <li>• Endocrinas,...</li> </ul>	
	<b>PSICOLÓGICAS</b>	
	<b>EN LA EMPRESA</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidad para concentrarse y/o decidir, trastornos del sueño y personalidad, adicción a drogas,...</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencias de los errores, costes por absentismo e IT, descenso de la calidad,...</li> </ul>	

**Fuente:** Guía: Prevención de riesgos psicosociales en el sector teleoperadores  
[http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2007\\_Guia\\_sectorial\\_Teleoperadores.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf)

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

### 2.2.5.6 Efectos en la salud

Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas.

Pueden agruparse:

- a) **Efectos psicológicos.** Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- b) **Efectos conductuales.** Posibilidad de sufrir accidentes, drogodependencia, arranques emocionales, anorexia, bulimia, trastorno

obsesivo compulsivo, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.

c) **Efectos cognitivos.** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

d) **Efectos fisiológicos.** Dentro de estos tenemos :

- Trastornos Cardiovasculares: anginas de pecho, infartos, hipertensión, hipotensión, arritmias
- Trastornos Musculo esqueléticos: temblores, tics, contractura muscular
- Trastornos Respiratorios: asma, hiperventilación, sensación de ahogo o dificultad para respirar
- Trastornos Gastrointestinales: úlcera péptica, dispepsia, colon Irritable hiperacidez gástrica, reducción de la salivación
- Trastorno en la Motilidad Intestinal: estreñimiento, diarrea.
- Trastornos Endocrinos: hiper o hipoglicemia, hipertiroidismo, hipotiroidismo, aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina,
- Trastornos Dermatológicos: sensación de picor en la piel, sudoración excesiva, dermatitis, Alopecia, acné
- Trastornos de la sexualidad: alteración del apetito sexual
- Trastornos neurológicos: alteraciones en el sueño, cefaleas
- Trastornos en el metabolismo: aumento del colesterol y triglicéridos.
- Trastornos urológicos: incontinencia
- Trastornos ginecológicos: alteraciones menstruales

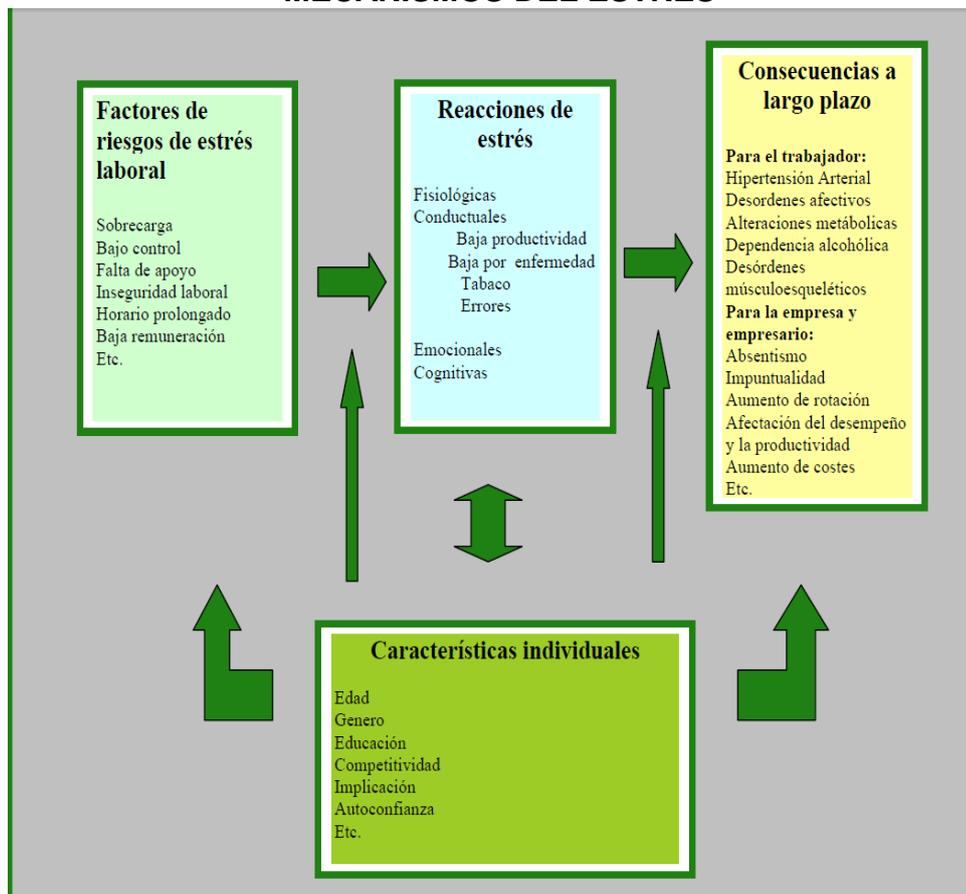
En los teleoperadores además de todos estos efectos en la salud antes mencionados como consecuencia del estrés se incluyen las

alteraciones de la fonación a causa de laringitis, nódulos vocales o pólipos vocales.

### 2.2.5.7 Efectos en las organizaciones

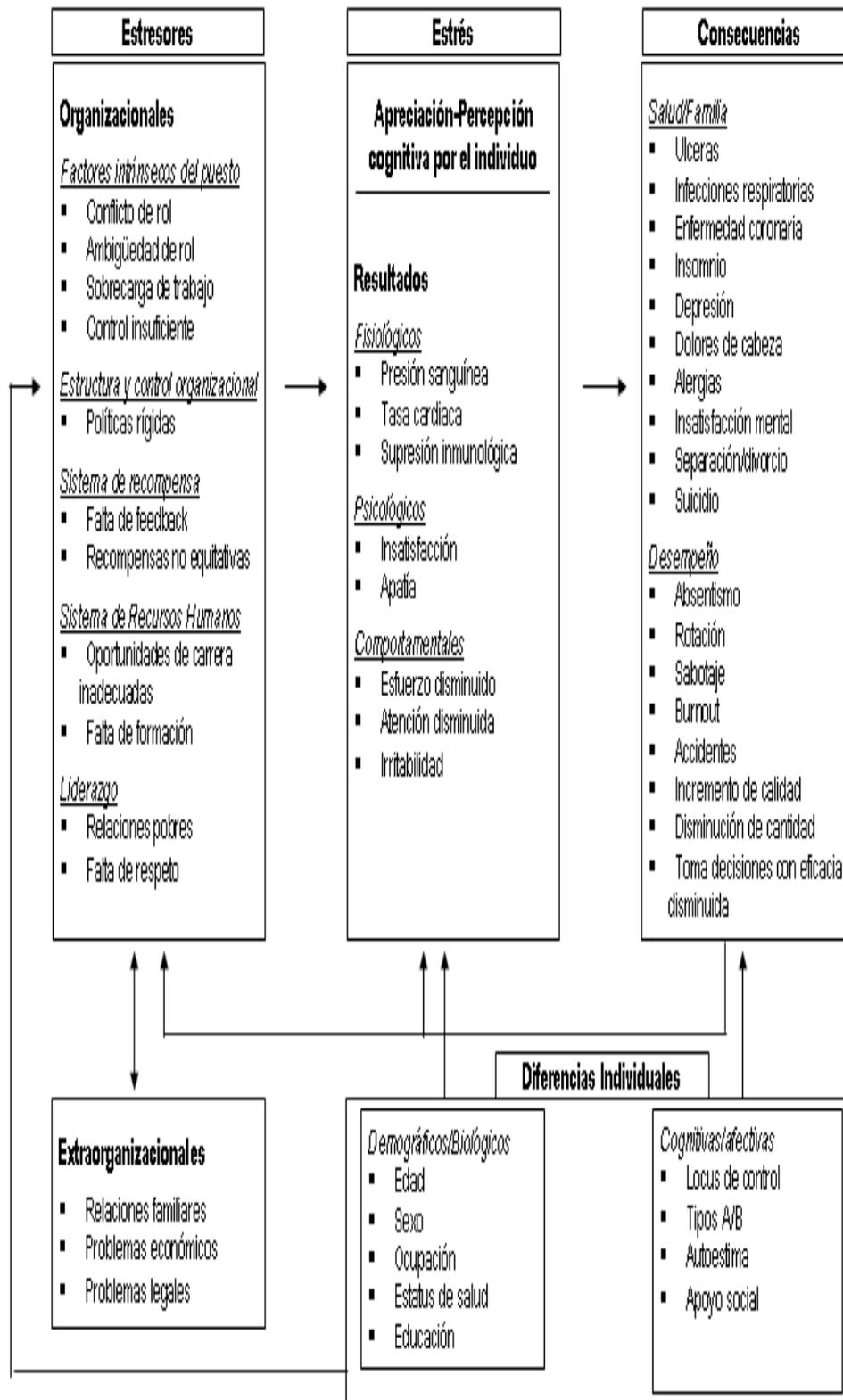
- Absentismo
- Relaciones laborales pobres
- Disminución de la productividad
- Elevado índice de accidentes
- Rotación del personal
- Mal clima laboral
- Antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

**CUADRO No. 6**  
**MECANISMOS DEL ESTRÉS**



**Fuente:** (Bastida Aramburu, 2013)  
**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 7**  
**DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL**



**Fuente:** Modelo de estrés organizacional (Matteson e Ivancevich, 1987).  
**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

## 2.3 Bases legales

Según el orden jerárquico de acuerdo a la pirámide de Kelsen, las bases legales que obligan al empleador a preocuparse por la seguridad y salud de sus trabajadores son:

- **La Constitución Política de la República del Ecuador del 2008 publicado en el registro oficial No.449.**

Artículo 32: La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Artículo 326, numeral 5, determina que: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice sus salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

Artículo 331 “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.”

- **Código de trabajo, Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 del 16 de Diciembre del 2005.**

Capítulo IV, De las obligaciones del empleador y del trabajador.

Artículo 42: Obligaciones del empleador, Numeral 2: Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo y demás disposiciones y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

- **Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, expedido en el Decreto Ejecutivo 2393, Registro Oficial 565 de 17 de Noviembre de 1986.**

Título I, Disposiciones Generales.

Artículo 11: De las obligaciones del Empleador, dice:

Numeral 2, dice: “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo es de su responsabilidad”.

Numeral 4, dice: Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad.

Numeral 9, dice: Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos al personal que ingresa a laborar en la empresa.

- **Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas, Acuerdo Ministerial No. 1404, Registro Oficial N° 679, el 26 de septiembre de 1978.**

Título I, Capítulo I, Objetivos.

Artículo 1: “El Servicio Médico de Empresa, que se basara en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo”.

- **Acuerdo Ministerial No. 00128, Ministro de Trabajo y Empleo, Abogado Antonio Gagliardo Valarezo, Quito 17 de septiembre del 2008.**

**Considerando:**

“Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 00068 del 5 de junio del 2008, se constituyeron treinta y seis comisiones sectoriales, entre ellas: TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES, el mismo que en su Art. 1 textualmente dice:

“Art. 1.- Constituir las siguientes comisiones sectoriales para: revisión y actualización de la estructura ocupacional y fijación de las remuneraciones sectoriales y/o tarifas para el año 2008, de los trabajadores del sector privado que laboran protegidos por el Código del Trabajo en las distintas ramas de actividad...”;

Que, en sesión final de la Comisión Sectorial de TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES de fecha 30 de julio del 2008, se resuelve por unanimidad en la tabla sectorial: TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES el incremento del 10% del salario básico general;

Que, en sesión del Consejo Nacional de Salarios efectuada el 27 de agosto del 2008 se aprueba por unanimidad lo resuelto por la Comisión Sectorial de: TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES, con vigencia desde la publicación en el registro oficial; y,

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 179 de la Constitución Política de la República del Ecuador y en concordancia con el Art. 124 del Código del Trabajo,

**Acuerda:**

Art. 1.- Fijar las remuneraciones mínimas sectoriales legales, a nivel nacional, que recibirán los trabajadores protegidos por el Código del Trabajo que laboran en la rama o actividad económica de: TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES de acuerdo a lo siguiente: (Anexo 4)

a) Para las empresas privadas, cuyos trabajadores están amparados por el Código del Trabajo y que cumplan funciones de Supervisión en telefonía internacional, el empleador podrá considerar la incorporación de dicho puesto en sus propias escalas salariales;

b) Para los profesionales de telecomunicaciones que se encuentran amparados por leyes de escalafón, se acogerán a los salarios fijados en las mismas, siempre y cuando no sean inferiores al sueldo establecido en el Art. 1º de este acuerdo;

c) Fijar la jornada ordinaria de trabajo de los profesionales operadores y supervisores de telefonía del Ecuador, en cuatro horas diarias, incluido el receso respectivo, siempre y cuando tales personas realicen las funciones correspondientes a estos puestos de trabajo que constan en el Art. 1º del presente acuerdo. El trabajo realizado en jornadas nocturnas, comprendido entre las 19h00 y las 06h00, será pagado con el 25% de recargo; y el trabajo ejecutado durante sábados, domingos y demás días de descanso obligatorio, será pagado con el 100% de recargo. Fijar la jornada ordinaria de trabajo de los profesionales operadores en el área de informática, cuyas funciones estén destinadas al trabajo permanente y exclusivo en computadores, digitación, control de calidad y terminales, en seis horas diarias, incluido el receso respectivo. En las entidades o empresas donde existan estos puestos de trabajo vinculados con el área de telecomunicaciones que se especifican en los numerales anteriores,

se elaborarán los turnos estableciendo la jornada contenida en este artículo; y,

d) Las jornadas de trabajo anteriormente establecidas con un horario inferior al determinado en todo el literal c), deberá mantenerse sin modificación alguna “.

“Artículo 2. Para las ocupaciones o puestos de trabajo de este sector que no consten en la estructura ocupacional antes transcrita, las remuneraciones mínimas sectoriales legales en ningún caso podrán ser inferiores a las de menor valor establecido en la tabla anterior.

Artículo 3. El incumplimiento e inobservancia de esta obligación patronal, será sancionada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 628 y siguientes del Código del Trabajo”.

- **Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 23 de septiembre de 2005**

Capítulo I, De la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 1 Literal b) Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Del Servicio de salud en el Trabajo.

Artículo 4: El Servicio de Salud en el trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera

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

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

b) “Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental”.

- **Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución 390, Suplemento Registro Oficial No.599 del 19 de diciembre del 2011.**

Capítulo I, Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo.

Artículo 1, “Naturaleza: De conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos de Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral”.

Capítulo IV, Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 51, Sistema de Gestión.- Las empresas deberán implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, considerando los elementos del sistema:

a) Gestión Administrativa

- b) Gestión Técnica
  - c) Gestión del Talento Humano
  - d) Procedimientos y programas operativos básicos
- **Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, Resolución CD333, SART a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Aprobado por el Concejo Directivo en dos discusiones, en sesiones celebradas el 29 de abril del 2009 y el 7 de octubre del 2010.**

Artículo. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal.

## 2.2 MEDICIÓN

- a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cualitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”
  - b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;”
- **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por la Comunidad Andina (CAN) en Lima, Perú el 23 de septiembre de 2005.**

Capítulo I, Disposiciones Generales.

Artículo 1, literal d) Medidas de prevención: "Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan, durante el cumplimiento de sus

labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores."

Capítulo II, Política de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Capítulo III, Gestión de la Seguridad y salud en los Centros de trabajo- Obligaciones de los Empleadores.

Artículo 11, Literal b) "Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;"

## **2.4 Análisis de la situación actual de la empresa**

### **2.4.1 Antecedentes de la empresa**

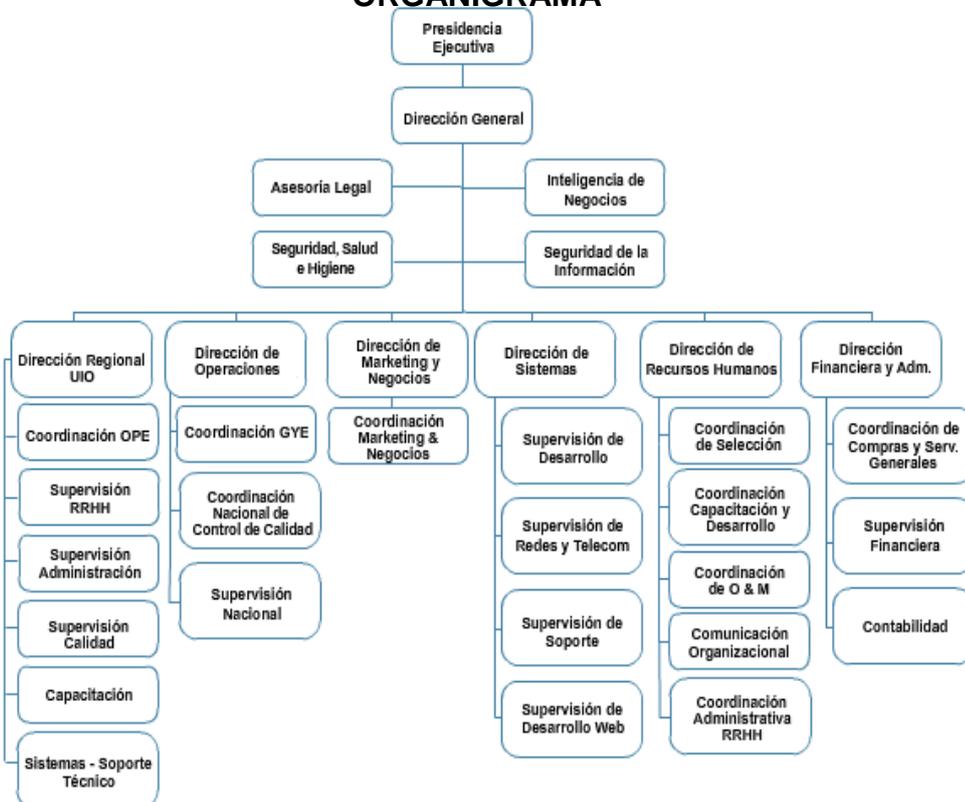
Por cuestiones de ética y confidencialidad se omitirá el nombre del *contact center* donde se llevó a cabo el estudio. Esta empresa experta a nivel mundial en la gestión de *contact center* fue fundada en el año 2000, con 120 estaciones operativas, presentando un crecimiento muy dinámico en el transcurrir de los años. Es un centro de atención telefónica y de servicios con oficinas en España, Estados Unidos, Panamá y Ecuador con la capacidad para conectarse con todo el mundo a través de una red propia de telecomunicaciones. Actualmente debido a su tecnología de última generación, experiencia y calidad de sus servicios es el centro de

contacto líder en la industria dentro del mercado ecuatoriano, ubicados estratégicamente en Guayaquil, capital económica del país y otro en Quito, la capital política, con más de 910 estaciones operativas, generando empleo a más de 1800 personas.

### 2.4.2 Estructura Organizacional

Su estructura organizacional está formada por un equipo de directores, coordinadores, supervisores, líderes, agentes y tele asesores, quienes se vinculan a través de una relación lineal, esto ha permitido establecer y definir de manera clara, un sistema de deberes, derechos y actividades que cada persona ha de desarrollar, logrando trabajar juntos de forma óptima alcanzando metas y objetivos fijados en la planificación de cada área y de la empresa en general.

**GRÁFICO No. 3  
ORGANIGRAMA**



Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### **2.4.3 Misión**

Ofrecer a nuestros clientes nacionales y extranjeros soluciones de *contact center* diseñadas a la medida de sus necesidades, con altos estándares de calidad, equipo humano calificado y respaldo tecnológico.

### **2.4.4 Visión**

Ser la empresa líder en servicios integrales de *contact center*, contribuyendo a superar las expectativas de nuestros clientes

### **2.4.5 Valores**

“Actitud “positiva en el día a día, con nuestros clientes, con sus jefes y sus compañeros de trabajo.

Personas “comprometidas” con la empresa, que busquen la “calidad” y excelencia en todos los roles que desempeñen dentro y fuera de la misma.

### **2.4.6 Distribución por departamentos**

En el *contact center* de la ciudad de Guayaquil laboran un total de 1549 personas, distribuidas en los siguientes departamentos:

1. Presidencia
2. Dirección general
3. Administrativo/ Financiero
4. Recursos Humanos
5. Sistemas
6. Calidad
7. Marketing/Negocios
8. Operaciones

## 2.4.7 Distribución por género

Su distribución por género es el siguiente:

**CUADRO No.8**  
**DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DEL PERSONAL DEL CONTACT CENTER**

GENERO	NUMERO	PORCENTAJE
Femenino	966	62%
Masculino	583	38%
<b>TOTAL</b>	<b>1549</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 9**  
**DISTRIBUCIÓN POR ÁREA Y GÉNERO DEL CONTACT CENTER**

ÁREA	NÚMERO	PORCENTAJE	GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Administrativa	106	7%	Femenino	54	4%
			Masculino	52	3%
Operativa	1443	93%	Femenino	912	34%
			Masculino	531	59%
<b>TOTAL</b>	<b>1549</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	1549	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

## 2.4.8 Actividades en materia de seguridad y salud

### 2.4.8.1 Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos realiza continuamente diseños estratégicos y planificaciones para atender las necesidades de sus colaboradores como:

- Programas de Mejora Continua.
- Detección de necesidades personales.
- Estrategias de motivación.
- Mejoras en el ambiente de trabajo.
- Reconocimientos basados en los logros según objetivos previamente definidos.
- Plan de compensaciones, aumento de la remuneración de acuerdo a su desempeño.
- Plan de carrera permitiendo el crecimiento de cada empleado y el cumplimiento de sus aspiraciones profesionales.

#### **2.4.8.2. Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional**

La Unidad de Seguridad y Salud está constituida por un ingeniero industrial, técnico en Seguridad Industrial el cual reporta las novedades a la gerencia general y por un médico ocupacional que se encuentra registrada en el Ministerio de relaciones laborales, categoría B nivel tres quien ejecuta la vigilancia a la salud de los colaboradores cuya gestión es supervisada por el jefe de recursos humanos, a quien le reportan las novedades.

El servicio médico de empresa está conformado por el médico y una enfermera. Desde 2009 se encuentra conformado el comité paritario, el cual sesiona una vez al mes.

En la actualidad cuentan con las siguientes brigadas de primeros auxilios, de evacuación y contra incendio, habiendo efectuado los simulacros correspondientes.

Inician sus capacitaciones relacionadas con la seguridad y salud ocupacional en el 2014 con el personal administrativo y a partir de abril del 2015 están planificadas las capacitaciones para el personal operativo

cada 2 meses con un asesor externo.

La empresa cuenta con una Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, como pilar fundamental de todos los procesos, en ella se resumen los diferentes parámetros y lineamientos bajo los cuales se rigen para dar cumplimiento a la normativa legal.

Con él se comprometen a mantener un ambiente de trabajo saludable y libre de lesiones, en base al cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud, de las exigencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y regulaciones vigentes, así como las leyes, que tanto a nivel nacional como internacional, se aprueben en el futuro con sus respectivas modificaciones.

En el 2013 elaboran el Código de Ética, con la finalidad de mantener un buen clima laboral mediante:

- El cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales
- El respeto a los derechos humanos
- La Protección del medio ambiente y la salud ocupacional del personal
- El cumplimiento de las políticas y reglamentos internos

Actualmente se encuentra en la etapa final del proceso para la certificación de las Normas de Calidad ISO 9001 y OHSAS 18001.

#### **2.4.8.3 Recursos Financieros**

La alta dirección ha proporcionado los recursos financieros necesarios con el fin de promover la salud de sus colaboradores controlando todos los factores y condiciones que constituyan un riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores dentro de la empresa, otorgando rubro específico incluido dentro del presupuesto anual.

#### 2.4.9 Análisis de las condiciones de trabajo de un teleoperador

Los *call centers* surgen como consecuencia directa de la crisis del petróleo del 1973, para reducir los costos de las grandes compañías americanas, implantado el *telemarketing* como una herramienta estratégica de venta.

Debido a las nuevas necesidades de los clientes, al éxito obtenido y al avance de la tecnología los *call centers*, han tomado nuevas dimensiones de servicios incluyendo otras prestaciones como: la gestión de servicio de atención al cliente, desvinculándose de la idea exclusiva de ventas, que fue la razón de su origen, para convertirse en *Contact Centers*, experimentando así, un crecimiento continuo en diferentes sectores en los últimos cinco años, siendo la tendencia actual y la de los próximos años que cada vez más servicios se prestarán desde Sudamérica debido al abaratamiento de costos.

Esta industria, es relativamente nueva en nuestro país, pero cada día nacen nuevas empresas ofreciendo más servicios, creando novedosas herramientas tecnológicas, exportando servicios convirtiéndose en un instrumento estratégico de grandes y pequeñas empresas, con la finalidad de optimizar sus recursos, estrechar los vínculos con sus clientes y crecer en el mercado.

El *contact center* cubre las necesidades de las empresas canalizando de forma ágil y rápida las comunicaciones orales con su clientes, pues tienen como objetivo contactar o ser contactados por terceros a través de su personal operativo, los teleoperadores ya sea por vía telefónica fija y celular, tecnología digital como mensajes de texto, e-mails, fax, la web o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros de los siguientes servicios: contactos con terceros

en entornos multimedia, servicios de soporte técnico, gestión de cobros, gestión mecanizada de procesos administrativos y *backoffice*, información, promoción, difusión y venta de productos y servicios etc.

Dentro de la parte operativa de un *contact center* tenemos a los teleoperadores que son los que trabajan en los *call center* encargados de recibir o efectuar llamadas, mientras que los *telemarketers* son los encargados de llamar por teléfono a potenciales clientes para generar ventas de diversos productos.

Los teleoperadores son ubicados en amplias salas las cuales son divididas por tabiques divisorios generando espacios reducidos o *box in*, los cuales constituyen su puesto de trabajo en donde sitúan sus herramientas de trabajo: una computadora y equipo de teléfono con audífonos o diadema (manos libres).

Aunque son considerados trabajos de medio tiempo o "*part time*" estos requieren de una concentración y una eficiencia *full time*, superando la capacidad normal de concentración que fisiológicamente ronda los 20 minutos, lo que conduce a la fatiga mental por exceso de concentración.

Son muchos los estresores a los que se encuentran sometidos los teleoperadores entre algunos de ellos tenemos:

- Elevados ritmos de trabajo en épocas de campaña
- Objetivos desproporcionados.
- Ruido procedente del timbre de los teléfonos y de las conversaciones telefónicas.
- Competitividad promovida por la empresa entre los propios trabajadores.
- Carga de trabajo inadecuada.
- Tiempos de descanso insuficientes.

- Atención al cliente

La empresa objeto de estudio presta servicio las 24 horas al día, 365 días al año, con diversidad de horarios en turnos permanentes, rotativos, diurnos y nocturnos.

El personal operativo labora entre 4 a 7 horas contando con 30 minutos de descanso en los cuales ellos deberán realizar todas las actividades que necesiten, mientras que el personal administrativo labora 8 horas diarias.

Este, cuenta con 1270 teleoperadores distribuidos en la planta alta y baja de las instalaciones, de acuerdo a sus actividades y tareas.

**CUADRO No. 10**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS TELEOPERADORES POR SECCIÓN**

SECCIÓN	UBICACIÓN	GENERO		# de colaboradores
		Femenino	Masculino	
Outbound	Planta alta	158	72	230
CV1		166	93	259
DTH		50	30	80
Ventas		122	56	178
Inbound	Planta baja	253	164	417
CV2		72	34	106
<b>TOTAL</b>				1270

**Fuente:** Departamento de Recursos Humanos

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

El personal operativo del *contact center* se encuentra dividido en varias secciones de acuerdo a las campañas de promoción y captación de clientes para las empresas externas, entre estas:

*Inbound:* son los encargados de recibir las llamadas para brindar servicios de atención al cliente: atiende las quejas y reclamaciones,

resuelve las dudas e incidencias de los clientes sobre el servicio o el producto, registra pedidos y ofrece soporte tecnológico.

*Outbound*: es el encargado de llamar a los clientes con la finalidad de retenerlos mediante métodos de persuasión (fideliza clientes), lleva el control de los clientes y realiza tele encuestas.

CV1 encargados de receptar y realizar llamadas, brinda servicios de atención al cliente.

CV2 encargados de realizar ventas, tele encuestas, enviar buzón de mensajes (*mailing*), buzón electrónico y mensajes cortos SMS a teléfonos móviles

DTH, encargados de prestar servicios al cliente, da soporte técnico, ventas de telefonía fija y televisión por cable

Ventas: es el personal de *telemarketing* propiamente dicho.

Es importante recalcar que al trabajar con clientes, se exponen con frecuencia a riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de los casos a atender, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc.

Debido a la intensa presión que existe en el ritmo de trabajo para lograr un alto rendimiento en la productividad, este tipo de empresa presenta una alta rotación de personal operativo, desertando muchos de ellos por la dificultad que representa adaptarse al cargo.

Durante su jornada laboral sus llamadas son grabadas para controlar la calidad de su servicio y son promovidos o ascendidos

aquellos que cumplan cabalmente sus funciones, respeten los tiempos asignados y no registren ausentismo.

El trabajo de teleoperador genera patologías o enfermedades por estrés laboral debido a distrés psíquico o mental por situaciones propias del trabajo en sí, ocasionando cuadros de ansiedad, trastornos psíquicos (fobia laboral, depresión) y enfermedades psicosomáticas (gastrointestinales: colon irritable, gastritis, úlcera péptica) cardiovasculares (coronariopatías, hipertensión arterial, infartos de miocardio) metabolopatías ( hiperlipemia, diabetes II ) endocrinopatías (hipo o hipertiroidismo), etc.

Cabe recalcar que los operadores de las empresas de *call centers* presentan un síndrome típico de tecnoestrés por sobrecarga laboral llamado el síndrome del teleoperador, debido a que generalmente ejercen sus actividades en condiciones poco satisfactorias, induciendo respuestas de inadaptación, tensión y psicofisiológicas de estrés las mismas que podrían afectar la salud del trabajador, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

#### **2.4.10 Análisis del puesto del teleoperador de ventas o *telemarketing***

El estudio en mención tiene como objetivo identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales relacionados con el puesto del teleoperador dedicado al *telemarketing* por lo cual trataremos de exponer las condiciones de la organización del trabajo en la que ellos deben desarrollar su actividad.

El *contact center* realiza varias campañas de promoción y captación de clientes para empresas externas, prestando sus servicios a través de sus operadores. Cuando el teleoperador que se dedica a la venta se incorpora a su puesto de trabajo se le asigna una campaña de

una empresa y una cartera de clientes asociada a dicha empresa, pues su tarea consiste en intentar venderles a estos clientes las nuevas promociones o captar nuevos clientes aun no asociados, lo que se convierte en un actividad monótona y repetitiva provocándoles fatiga mental, además es importante indicar que su trabajo es supervisado por un jefe quien escucha todas las conversaciones para controlar que no cometa equivocaciones y que se cumpla el tiempo asignado para la venta.

Debido al tipo de actividad que desempeñan se obligan a trabajar por objetivos y comisiones, pues su objetivo es realizar un número de ventas estipuladas en día, para poder comisionar a fin de mes, siempre y cuando cumplan con las metas establecidas de acuerdo a cada una de las campañas, esto genera presión al tratar de cumplir los objetivos marcados por la empresa.

Por otro lado, esto también genera una competencia entre compañeros ya que son promovidos o ascendidos a cargos mejores, aquellos no solo que cumplan con los objetivos asignados sino que también efectúen cabalmente sus funciones, respeten los tiempos asignados y no registren ausentismo.

Otro factor de tensión además de un fracaso en la venta es el trato de los clientes, siendo muchos de ellos poco amables, mostrándose indiferentes, irónicos pudiendo muchas veces llegar a violentarse contestando con insultos u otras ofensas verbales, en forma agresiva, dañina, grosera o soez debido al abuso de los tele llamados o por las horas inoportunas lo que puede llegar a poner en riesgo la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

La rotación en este tipo de trabajos es constante lo que hace que sea difícil crear buenas relaciones tanto laborales como de amistad siendo una de las razones el hecho de que las personas que ejecutan el cargo

generalmente son bachilleres o cursan la universidad, de entre 20 a 29 años, por lo cual suelen ser considerados trabajos esporádicos y por otro lado muchos de ellos no logran adaptarse al cargo.

### GRÁFICO No. 4

#### PUESTO DE TRABAJO DE UN TELEOPERADOR



Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

#### 2.4.11 Matriz de Identificación de riesgos de los Teleoperadores

El área de Recursos Humanos presenta la matriz de identificación de riesgos para el cargo de asesor telefónico (teleoperadores). (Anexo 5)

#### 2.4.12 Análisis de riesgos y acciones correctivas y preventivas

### CUADRO No. 11

#### ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN INBOUND

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
INBOUND	RECEPCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo Moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo	PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante	Supervisión constante Diálogo social Control médico

Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## CUADRO No. 12

### ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN OUTBOUND

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
OUTBOUND	LLAMADAS SALIENTES	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo	PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante	Supervisión constante. Diálogo social Control médico

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## CUADRO No. 13

### ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN CV1

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
CV1	RECEPCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIDA DE LLAMADAS	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo	PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante	Supervisión constante. Diálogo social Control médico

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### CUADRO No. 14

#### ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN CV2

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
CV2	LLAMADAS SALIENTES	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo	PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante	Supervisión constante. Diálogo social Control médico

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### CUADRO No. 15

#### ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN DTH

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
DTH	RECEPCIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIDA DE LLAMADAS	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo	PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante	Supervisión constante. Diálogo social Control médico

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## CUADRO No. 16

## ANÁLISIS DE RIESGOS DE LA SECCIÓN VENTAS

ÁREA: RECURSOS HUMANOS							
NOMBRE: ANÁLISIS DE RIESGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
CÓDIGO: SSH-REG-15							
ÁREA	PROCESO	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL
VENTAS	LLAMADA	Exposición a temperatura variable	FÍSICO	2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener el área de trabajo climatizada
		Ruido		2 Media	1 Ligeramente Dañino	2 Riesgo tolerable	Mantener niveles bajos de ruido propios de las llamadas
		Movimientos repetitivos	ERGONÓMICO	1 Baja	2 Dañino	2 Riesgo tolerable	Hacer exámenes médicos periódicos
		Fatiga visual, fatiga cervico-dorso-lumbar		2 Media	2 Dañino	4 Riesgo moderado	Adoptar posturas ergonómicas Control médico
		Presión laboral, sobrecargo de trabajo		PSICOSOCIAL	3 Alta	2 Dañino	6 Riesgo importante

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño Metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo investigación que se llevó a cabo para este estudio fue cuantitativo, no experimental, de campo, descriptivo pues se buscó describir, analizar, identificar e interpreta los factores de riesgos a los que está expuesto un grupo de teleoperadores y por último, transversal de acuerdo al período de tiempo del estudio.

##### **3.1.2 Estrategia o procedimientos de cumplimientos de los objetivos**

Para cumplir con los objetivos específicos planteados fue necesario en una primera etapa realizar la investigación y la elaboración teórica sobre el tema en mención, lo cual me permitió elegir instrumentos de investigación, metodológicas reconocidas y validadas.

El estudio se ha dividido en 4 partes diferentes, pero complementarias y necesarias para plasmar la situación de los riesgos psicosociales, ya que esto no constituye un fenómeno sencillo que pueda ser únicamente abordado a partir de un test construido para tal efecto.

Por tanto considere necesario incluir dentro de mi estudio otras técnicas para recolectar información que me pudieran ser de utilidad al momento de realizar el análisis, entre ellas están:

1. Observación
2. Encuesta
3. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Versión 3.1
4. Cuestionario para la Evaluación del estrés, tercera versión

Se llevó a cabo una encuesta de cuatro preguntas cerradas para saber la opinión de los teleoperadores con respecto a sus supervisores, a la actividad que ellos realizan y a su carga de trabajo. (Anexo 6)

Luego, se optó por el uso de una metodología cuantitativa, mediante la aplicación del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), F-Psico versión 3.1, (Anexo 7) a fin de comprobar de qué manera las variables organizacionales de gestión y las condiciones de trabajo pueden afectar al teleoperador de la sección de ventas.

A continuación se aplicó el cuestionario impreso de la metodología elaborada por la Pontificia Universidad de Javeriana, tercera versión (Anexo 8), para llegar a conocer el nivel de estrés que manifiestan los teleoperadores de ventas mediante el análisis de los síntomas presentados de acuerdo a sus cuatro categorías: fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales.

### **3.2. Población**

De acuerdo a la base de datos proporcionada por el departamento de Recursos Humanos, la población objeto de estudio está constituida por 87 colaboradores que llevan ejecutando el cargo de teleoperadores por más de un año pertenecientes a la sección de ventas, quienes corresponde a la totalidad de la población en estudio. La población estudiada está establecida de la siguiente manera:

- De acuerdo al género el 59% corresponden al género femenino y el 41 % al masculino.
- De acuerdo a la edad el 61% se encuentran entre los 20 a 29 años, el 26 % entre los 30 a 39 años, el 7 % menor o igual a 19 años y un 6 % entre los 40 a 49 años.
- De acuerdo a su estado civil, casados, unión libre y separados presentaron un porcentaje del 20 % respectivamente, mientras que el 21 % son divorciados y el 19% solteros.
- De acuerdo a su formación académica los porcentajes fueron los siguientes: bachiller el 60%, técnicos el 22%, licenciado, profesional o politécnico el 14% y tecnólogos el 4 %.
- De acuerdo al tiempo en el cargo de teleoperador el 84% tienen más de un año a menos o igual cinco años y el 16 % más de cinco años a igual o menos de 10 años.

**CUADRO No. 17**  
**GÉNERO DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

GENERO	# PERSONAS	PORCENTAJE
Femenino	51	59%
Masculino	36	41%

**Fuente:** Departamento de Recursos Humano

**Elaboración:** Dra. García Huertas. Dasha

**CUADRO No. 18**  
**EDAD DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

EDAD	# PERSONAS	PORCENTAJE
Menor o igual a19 años	6	7%
20 a 29 años	53	61%
30 a 39 años	23	26%
40 a 49 años	5	6%

**Fuente:** Departamento de Recursos Humanos

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 19**  
**ESTADO CIVIL DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

ESTADO CIVIL	# PERSONAS	PORCENTAJE
Soltero	39	45%
Casado	31	36%
Unión Libre	12	14%
Separado	3	3%
Divorciado	2	12%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 20**  
**FORMACIÓN ACADÉMICA DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

FORMACIÓN ACADÉMICA	# PERSONAS	PORCENTAJE
Bachiller	52	60%
Técnico	19	22%
Tecnólogo	4	4%
Licenciado, profesional o politécnico	12	14%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**TABLA No 21**  
**TIEMPO EN EL CARGO DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO**

TIEMPO EN EL CARGO	# PERSONAS	PORCENTAJE
> 1 año a < = 5años	73	84%
> 5 años a < = 10 años	14	16%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

### 3.3. Operalización de variables

Los factores de riesgos psicosociales intralaborales inciden en la salud de los teleoperadores de la sección de ventas del *contact center* produciéndoles estrés, como un riesgo psicosocial dentro del ámbito

laboral.

A continuación se determinan las siguientes variables:

- Variable independiente: Factores de riesgos psicosociales intralaborales
- Variable dependiente: Salud de los teleoperadores.

**CUADRO No. 22**  
**OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Factores de riesgos psicosociales intralaborales	Es la causa generadora o condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador	Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT, evalúa 9 factores. 1. Tiempo de trabajo (TT) 2. Autonomía (AU) 3. Carga de trabajo (CT) 4. Demandas psicológicas (DP) 5. Variedad/contenido (VC) Percentil < P65 Situación	Percentil $\geq$ P 85 Muy elevado P75 $\leq$ Percentil < P85 Elevado P65 $\leq$ Percentil < P75 Moderado Percentil < P65 Situación adecuada	Ordinal Intervalo
Salud de los teleoperadores	La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS,1948)	"Cuestionario para la evaluación del estrés", evalúa síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales d) psico - emocionales	Auxiliares y operarios Muy bajo 0.0 a 6.5 Bajo 6.6 a 11.8 Medio 11.9 a 17.0 Alto 17.1 a 23.4 Muy alto 23.5 a 100	Ordinal Intervalo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Dra. García Huertas Dasha

### 3.4 Técnica metodológica

#### 3.4.1 Técnica de recolección de datos

Esta investigación se desarrolló previa realización de los trámites administrativos mediante oficios y reuniones solicitando la autorización del estudio a las máximas autoridades del *contact center*, luego se procedió a coordinar con el departamento de recursos humanos la socialización de

los instrumentos.

La psicóloga de la empresa hizo la entrega de la encuesta, el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial y de la evaluación del estrés al grupo objeto de estudio, los cuales fueron llenados de forma anónima y confidencial.

Estos fueron receptados en departamento de recursos humanos, para luego ser recogidos por la investigadora y ser evaluados.

### **3.4.2 Descripción de los instrumentos**

#### **3.4.2.1 Encuestas**

Con la finalidad de tratar de llegar a conocer ciertas opiniones de los teleoperadores se realiza una encuesta en base a cuatro preguntas cerradas, señalando una sola respuesta dentro de las cinco opciones dadas, con las cuales se tratara de llegar a conocer la opinión de los teleoperadores con respecto a su:

- Relación con sus Supervisores, realizándole las siguientes preguntas :

¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su supervisor?

- a. Extremadamente a gusto
- b. Muy a gusto
- c. Un poco a gusto
- d. Ligeramente a gusto
- e. Nada a gusto

¿Qué tan alentador es su supervisor en cuanto a su trabajo?

- a. Extremadamente alentador
  - b. Muy alentador
  - c. Un poco alentador
  - d. Ligeramente alentador
  - e. Nada alentador
- Con respecto a la actividad que ellos realizan

¿Qué tan estresante es su trabajo?

- a. Extremadamente estresante
- b. Muy estresante
- c. Un poco estresante
- d. Ligeramente estresante
- e. Nada estresante

- De acuerdo a su carga de trabajo

¿Qué tan justa es su carga de trabajo?

- a. Extremadamente justa
- b. Muy justa
- c. Un poco justa
- d. Ligeramente justa
- e. Nada justa

#### **3.4.2.2 Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT.**

Para la evaluación de los riesgos psicosociales se eligió la utilización del Método de Evaluación de Factores Psicosociales elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) por varias razones:

- Asegura el anonimato y la privacidad de las personas que lo realizan

- Permite ser aplicado en cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad
- Es un método con validez científica
- Permite obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas
- Es un método aceptado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Ministerio de Relaciones Laborales
- Participan activa y directamente los trabajadores/as quienes conocen mejor de su trabajo y las condiciones de este, identificando mejor los riesgos a los que están expuestos
- Ofrece un informe final a través de un software lo que nos permite obtener la información necesaria para poder intervenir y dar las propuestas de mejoras.
- Es un método que nos permite conocer las condiciones de trabajo o las condiciones organizativas de la empresa

A este método también se lo conoce como F-Psico, siendo su versión actualizada la 3.1, el propósito de este método es conseguir información, a través de las percepciones de los trabajadores sobre los diferentes aspectos de su trabajo para evaluar las condiciones psicosociales de la empresa.

“Sus posibles aplicaciones son:

- Evaluación de situaciones concretas
- Localización de fuentes de problemas
- Diseñar cambios y priorizar situaciones
- Comparativa entre grupos o de un mismo grupo en diferentes momentos
- Tomar conciencia de la situación y evaluación preliminar”. (Melendez López)

Se obtiene la información requerida a través de un cuestionario de preguntas cerradas el cual consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, con un tiempo estimado para su realización entre 20 a 30 minutos. El método ofrece información sobre 9 factores, que son:

1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
3. Carga de trabajo (CT)
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad/contenido (VC)
6. Participación/Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
8. Desempeño de rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

#### 3.4.2.2.1 Tiempo de trabajo (TT)

“Con este factor evaluamos los distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems”: (Beltran del Hierro, 2015)

**CUADRO No. 23**  
**FACTOR TIEMPO DE TRABAJO Y SUS ÍTEMS**

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
Trabajo en sábados (Ítem 1)
Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

**Fuente:** (Perez Bilbao)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

### 3.4.2.2.2 Autonomía (AU)

“Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

#### 3.4.2.2.2.1 Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes” (Cobos Narváez, 2014):

**CUADRO No. 24**  
**FACTOR AUTONOMÍA TEMPORAL Y SUS ÍTEMS**

AUTONOMÍA (AU)
• Autonomía temporal
Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)

Fuente: (Perez Bilbao)

Elaborado: Dra. García Huertas Dasha

#### 3.4.2.2.2.2 Autonomía decisional.

“La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se

manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional”. (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014)

### **CUADRO No. 25**

#### **AUTONOMÍA DECISIONAL Y SUS ÍTEMS**

<b>AUTONOMÍA (AU)</b>
<b>• Autonomía decisional</b>
Actividades y tareas (Ítem 10 a) Distribución de tareas (Ítem 10 b) Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) Calidad del trabajo (Ítem 10 f) Resolución de incidencias (Ítem 10 g) Distribución turnos (Ítem 10h)

**Fuente:** (Perez Bilbao)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

#### **1.4.2.2.3 Carga de trabajo (CT)**

“Es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo) Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

#### **3.4.2.2.3.1 Presiones de tiempos**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:” (Fundacion para la prevencion de riesgos laborales, 2014)

**CUADRO No. 26**  
**PRESIONES DE TIEMPOS Y SUS ÍTEMS**

<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>
<b>• Presiones de tiempos</b>
Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

**Fuente:** (Perez Bilbao)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

**3.4.2.2.3.2 Esfuerzo de atención.**

“Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes” (CCOO):

**CUADRO No. 27**  
**ESFUERZO DE ATENCIÓN Y SUS ÍTEMS**

<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>
<b>• Esfuerzo de atención</b>
Tiempo de atención (Ítem 21)
Intensidad de la atención (Ítem 22)
Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)
Interrupciones (Ítem 30)
Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

**Fuente:** (Perez Bilbao)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

### 3.4.2.2.3.3 Cantidad y dificultad de la tarea.

“La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes” (CCOO):

**CUADRO No. 28**  
**CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA Y SUS ÍTEMS**

CARGA DE TRABAJO (CT)
• Cantidad y dificultad de la tarea
Cantidad de trabajo (Ítem 26)
Dificultad del trabajo (Ítem 28)
Necesidad de ayuda (Ítem 29)
Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Fuente: (Perez Bilbao)

Elaborado: Dra. García Huertas Dasha

### 1.4.2.2.4 Demandas psicológicas (DP)

“Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo

de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems”: (Cobos Narváez, 2014)

**CUADRO No. 29**  
**EXIGENCIAS COGNITIVAS Y SUS ÍTEMS**

<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>
<b>• Exigencias cognitivas</b>
Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

“Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios

sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems”: (Fundacion para la prevencion de riesgos laborales, 2014)

**CUADRO No. 30**  
**EXIGENCIAS EMOCIONALES Y SUS ÍTEMS**

<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>
<b>• Exigencias emocionales</b>
Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

#### **3.4.2.2.5. Variedad/contenido (VC)**

“Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del

reconocimiento del entorno del trabajador”. (Lopez Vicario, 2012)

Los ítems que comprendes este factor son:

**CUADRO No. 31**  
**VARIEDAD/CONTENIDO Y SUS ÍTEMS**

VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
Trabajo rutinario (Ítem 37)
Sentido del trabajo (Ítem 38)
Contribución del trabajo (Ítem 39)
Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

#### **3.4.2.2.6 Participación/Supervisión (PS)**

“Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización”. (Cobos Narváez, 2014)

Los ítems que comprendes este factor son:

**CUADRO No. 32**  
**PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN Y SUS ÍTEMS**

<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

**Fuente:** (Lopez Vicario, 2012)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

#### **3.4.2.2.7 Interés por el trabajador/Compensación (ITC):**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

**CUADRO No. 33**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN Y SUS ÍTEMS**

<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>
Información sobre la formación (Ítem 13 a)
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
Valoración de la formación (Ítem 42)
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
Satisfacción con el salario (Ítem 44)

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

### **3.4.2.2.8 Desempeño de rol (DR)**

“Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador”. (Cobos Narváez, 2014)

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

**CUADRO No. 34**  
**AMBIGÜEDAD DE ROL Y SUS ÍTEMS**

DESEMPEÑO DE ROL (DR)
• Ambigüedad de rol
Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a) Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b) Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c) Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d) Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e) Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 35**  
**CONFLICTO DE ROL Y SUS ÍTEMS**

DESEMPEÑO DE ROL (DR)
• Conflicto de rol
Tareas irrealizables (Ítem 15 a) Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b) Conflictos morales (Ítem 15 c)  Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

**Fuente:** (Cobos Narváez, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 36**  
**SOBRECARGA DEL ROL Y SUS ÍTEMS**

DESEMPEÑO DE ROL (DR)
• Sobrecarga de rol
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

**Fuente:** (Fundacion para la prevencion de riesgos laborales, 2014)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

### 3.4.2.2.9 Relaciones y apoyo social (RAS)

“Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación”. (Lopez Vicario, 2012)

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

#### CUADRO No. 37 RELACIONES Y APOYO SOCIAL Y SUS ÍTEMS

RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
Calidad de las relaciones (Ítem 17)
Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
Exposición a discriminación (Ítem 20)

**Fuente:** (Lopez Vicario, 2012)

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

En el anexo 7 de la actual investigación se adjunta el test de Riesgos Psicosociales usado.

Este método se lo puede aplicar en forma manual imprimiendo el cuestionario o mediante un software "manejo de aplicación informática".

El software consta de 2 aplicaciones diferenciadas:

a. FSICO3.1Cliente, consta de 2 partes.

- Parte variable, muestra una lista de preguntas cerradas cuya finalidad es indagar ciertos aspectos requeridos dentro de la investigación como los datos socio demográficos de la persona.
- Parte fija nos permitirá adquirir la información de los factores de riesgos psicosociales puntualizados en el método a través de una lista de preguntas prefijadas o establecidas.

FSICO3.1Cliente, admite archivar las respuestas de los cuestionarios una vez que los usuarios hayan respondido a las preguntas, esto es controlado por un parámetro, que está ubicado en FSICO3.Cliente. ini, el cual nos revela donde se localizan las preguntas variables y donde se registraran los resultados.

b. FSICO3.1Perfiles, permite controlar toda la aplicación, iniciando desde la creación de las preguntas variables al estudio especificado de las respuestas al cuestionario que se haya implementado.

Este método muestra los resultados en dos formatos diferentes:

- Perfil Valorativo, ofrece las medias del grupo en estudio para cada uno de los factores.
- Perfil descriptivo, brinda el porcentaje de las respuestas contestadas por cada una de las opciones de cada una de las preguntas.

"Perfil valorativo, tras la obtención de evidencias de validez y

fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F- Psico, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo estos se sitúan en cuatro niveles”. (Lopez Vicario, 2012)

**CUADRO No. 38**  
**NIVELES DE RIESGO**

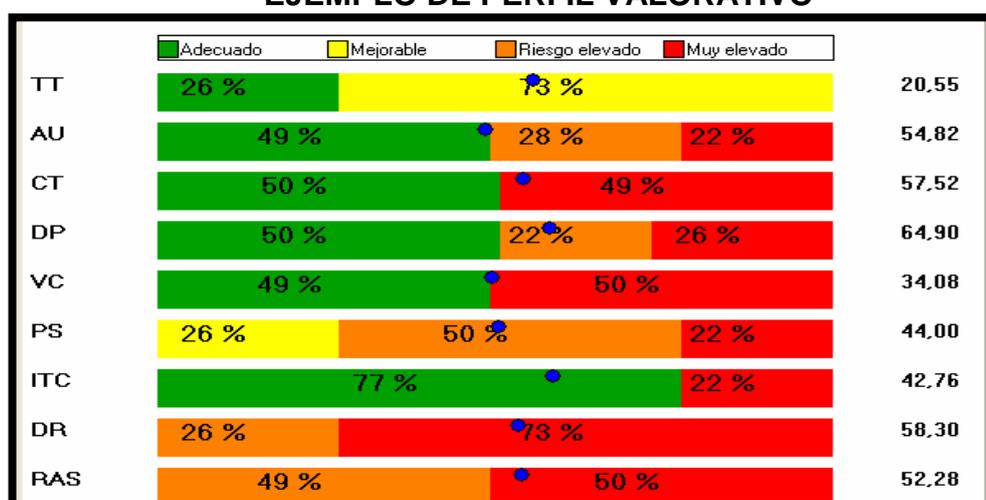
Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevado
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

Fuente: (Perez Bilbao)

Elaborado por: Dra. Dasha Garcia Huertas

Se representa gráficamente con diferentes tonos de color los cuatro niveles de riesgo citados, mostrando el porcentaje de colaboradores que se encuentran en cada uno de ellos, por cada factor. La información obtenida en ambos perfiles se complementa entre sí. Así mismo en cada factor se señala con un punto azul la media, indicando su ubicación en cada factor.

**GRÁFICO No. 5**  
**EJEMPLO DE PERFIL VALORATIVO**



Fuente: [http://www.tcbilbao.com/doc\\_prev/estudio\\_res.pdf](http://www.tcbilbao.com/doc_prev/estudio_res.pdf)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

- “Perfil descriptivo, ofrecen información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor”. (Lopez Vicario, 2012)

Es necesario señalar que el programa informático fue diseñado de tal modo que es indispensable responder todas las preguntas para que los datos sean archivados.

“Asimismo, como información complementaria se incluye el posible rango de puntuación de cada factor, facilitándose para cada unidad de análisis, la media, la desviación típica y la mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo”. (Perez Bilbao)

#### **3.4.2.3 Evaluación del estrés**

Con la finalidad de identificar el nivel de estrés en los teleoperadores, se optó por el cuestionario de preguntas cerradas para la evaluación del estrés en su tercera versión elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana y avalado por el Ministerio de Protección social, pudiendo ser aplicado por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas por ser este un instrumento de uso público.

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” consta de 31 ítems, el cual fue creado para evaluar síntomas característicos presentes en las reacciones de estrés, clasificados en cuatro grupos principales según el tipo síntomas:

a) fisiológicos,

- b) comportamiento social,
- c) intelectuales y laborales
- d) psico - emocionales.

**CUADRO No. 39****CANTIDAD DE ÍTEMS SEGÚN CATEGORÍAS DE SÍNTOMAS**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>CANTIDAD DE ÍTEMS</b>
Síntomas Fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psico - emocionales	9
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Fuente: (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

Elaborado por: Dra. Dasha García Huertas

Es importante recalcar que se obtendrán resultados veraces dentro del estudio siempre y cuando se aplique la totalidad del test.

“Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente”. (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

**GRÁFICO No. 6****ESCALA DE MEDICIÓN TIPO LIKERT**

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
----------------	---------------------	----------------	--------------

Fuente: Batería MPS – PUJ

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 40**  
**VARIABLES PARA CARACTERIZAR LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS**

Variable	Tipo	Naturaleza	Pregunta	Categoría	Código
Evaluación de estrés	Cualitativa	Ordinal	(1 -31)	Siempre	1
				Casi Siempre	
				Siempre	2
				A veces	3
				Nunca	4

**Fuente:** (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

La calificación de cada ítem será asignada con valores enteros entre 0 y 9, con los cuales se obtiene el “puntaje bruto” del cuestionario. Los resultados con mayor puntaje obtenido, indican un mayor nivel de síntomas de estrés.

“Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma”. (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

En situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomara como un dato perdido, sin calificación alguna. En la siguiente tabla se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

**CUADRO No. 41**  
**CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTAS DE LOS ÍTEMS**

ÍTEMS	CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23, y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30, y 31	3	2	1	0

**Fuente:** (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

“Para obtener el puntaje bruto total se debe hacer la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados.

- a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31”. (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

No se deberá calcular el puntaje en bruto del cuestionario si sus ítems no han sido respondidos en su totalidad, dado que el resultado no sería fidedigno.

Luego, se procede a realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100, como una innovación de la tercera versión, lo cual nos permite alcanzar mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, con la siguiente fórmula:

$$Puntaje\ Transformado = \frac{Puntaje\ bruto\ total}{61.16} \times 100$$

Los puntajes transformados deben ser manejados con solo un decimal a través del método de aproximación por redondeo, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.

Los puntajes transformados solo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100. En caso de que al transformar un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo

realizado, dado que dichos valores indicaran un error.

Para poder llegar a determinar el nivel de estrés según la tercera versión del cuestionario, debemos comparar los puntajes transformados de acuerdo al cargo que ocupa el trabajador con 2 tipos de baremos. (Anexo 9)

**TABLA No. 42**  
**BAREMOS DE LA TERCERA VERSIÓN DEL CUESTIONARIO PARA**  
**LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS**

NIVEL DE SÍNTOMAS DE ESTRÉS	PUNTAJE TOTAL TRANSFORMADO	
	Jefes , profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
<b>Muy bajo</b>	0.0 a 7.8	0.0 a 6.5
<b>Bajo</b>	7.9 a 12.6	6.6 a 11.8
<b>Medio</b>	12.7 a 17.7	11.9 a 17.0
<b>Alto</b>	17.8 a 25.0	17.1 a 23.4
<b>Muy Alto</b>	25.1 a 100	23.5 a 100

Fuente: (Grupo de Investigación biomédica , Dalcame)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

**Muy bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por lo tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la

baja frecuencia de síntomas.

**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Muy alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

### **3.4.3 Validación del método**

#### **3.4.3.1 Validación y confiabilidad del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT, Fpsico versión 3.1**

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna y diversas evidencias de validez del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales, entre estas:

- Validez de criterio: relaciones con otras variables
- Validez de Constructo: estudio de la estructura interna

Tomando como muestra a 1718 trabajadores a quienes se les aplico el cuestionario.

### 3.4.3.1.1 Fiabilidad

“Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente alfa de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consecuencia interna del instrumento.

El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n= 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz 2000)”. (Valdivieso Miño, 2014)

**CUADRO No. 43**  
**COEFICIENTE DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA CADA UNO DE LOS FACTORES**

FACTORES DEL FPSICO	n	α de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Demandas psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido del trabajo	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: (Ferrer Puig & Guilera Ferré, 2011)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### 3.4.3.1.2 Validez de criterio

“La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios elegidos

para su comparación fueron el grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se ha calculado el coeficiente de correlación entre los datos obtenidos en el cuestionario de factores psicosociales y los obtenidos en la aplicación de la Escala General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979); y el Cuestionario de Salud General( Goldberg,1972). (Tres subescalas de la versión de 28 ítems). Se ha empleado el coeficiente de correlación producto – momento de Pearson”. (Albán Bustillos, 2014). (Anexo 10)

“Se puede observar que en la mayoría de los casos se obtienen correlaciones moderadas y elevadas. Se muestran asociaciones con magnitud superior en los factores autonomía, variedad/contenido, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social”. (Ferrer Puig & Guilera Ferré, 2011)

El signo negativo de las correlaciones es algo lógico ya que mayor puntuación en los factores del método implica mayor riesgo psicosocial, y por lo tanto es esperable una menor satisfacción con el trabajo.

#### **3.4.3.1.3 Validez de constructo**

Se realizó un análisis factorial confirmatorio de la estructura de 9 factores, a fin de verificar la estructura interna que se planteaba a nivel teórico. “Se ha llevado a cabo a partir de la matriz de correlaciones policóricas, es decir bajo el supuesto de métrica ordinal, siendo el método de estimación la máxima verosimilitud (ADF –ERLS, método para distribuciones libres, adecuado en caso de trabajar en condiciones dificultosas (elevada curtosis); Ory y Mokhtarian, 2010)”. (Ferrer Puig & Guilera Ferré, 2011)

Todos los índices de ajuste del modelo propuesto indican un buen ajuste al modelo de los nueve factores que componen el cuestionario.

**CUADRO No. 44**  
**ÍNDICES DE AJUSTE DE ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO**

$\chi^2$	5,112,622 g.l. = 3533 p = 0,096 $\chi^2/g.l = 1,447$
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	0,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNNFI)	0,943
Índice de ajuste comparativo (CFI)	0,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	0,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	0,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	0,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	0,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	0,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	0,035 (IC: 0,034-0,036 )

Fuente: (Ferrer Puig & Guilera Ferré, 2011)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### 3.4.3.2 Validación y confiabilidad del cuestionario de evaluación del estrés

La prueba a utilizar es el resultado de las revisiones realizadas previamente hasta llegar a la tercera versión. Se hicieron varios estudios que permitieron darle validez a dicha versión donde “se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.” (Aguilar, y otros, 2013)

“Una vez realizado lo anterior se correlacionaron de forma inversa y significativa los resultados con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Se evidencia el comportamiento esperado, ya que a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad; confirmando así la validez del cuestionario”. (Aguilar, y otros, 2013)

En cuanto a la consistencia se estima a través del Alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0,889 ( $p=0,001$ ), no presentando cambios entre la tercera y segunda versión.

### 3.4.4 Técnicas estadísticas para el Procesamiento y análisis de la información

#### 3.4.4.1 Procesamiento y análisis de las encuestas

Una vez que se obtienen los cuestionarios, se crea una hoja de excel, a la cual se la identifico como tabulación preguntas de estrés. En esta se transcriben las respuestas de cada una de los preguntas de los 87 colaboradores, para su posterior tabulación.

Los resultados obtenidos en la pregunta uno: ¿Que tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su supervisor?

**CUADRO No. 45**  
**RELACIÓN LABORAL CON LOS SUPERVISORES**

¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su supervisor?	# personas	Porcentaje
Extremadamente a gusto	7	8%
Muy a gusto	45	52%
Un poco a gusto	28	32%
Ligeramente a gusto	5	6%
Nada a gusto	2	2%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

De los 87 teleoperadores encuestados el 8 % mencionaron que se encuentran extremadamente a gusto con la relación que mantienen con su supervisor, mientras que el 52 % respondió sentirse muy a gusto, demostrando que existe una buena relación con el supervisor. En cambio el 32 % manifestó que se sienten un poco a gusto, el 6% ligeramente a gusto y por último el 2 % nada a gusto. Aunque la mayoría mantienen una buena relación con los supervisores, es importante tener en consideración que un porcentaje representativo debería fortalecer o mejorar la relación con sus supervisores.

Los resultados obtenidos en la pregunta dos: ¿Que tan alentador es su supervisor en cuanto a su trabajo?

**CUADRO No. 46**  
**MOTIVACIÓN POR PARTE DE LOS SUPERVISORES**

¿Qué tan alentador es su supervisor en cuanto a su trabajo?	# personas	Porcentaje
Extremadamente alentador	4	5%
Muy alentador	50	58%
Un poco alentador	22	25%
Ligeramente alentador	9	10%
Nada alentador	2	2%

**Fuente:** Contact Center

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

Del personal encuestado el 5 % manifestó que su supervisor es extremadamente alentador con respecto al trabajo que ellos realizan, mientras que el 58 % respondió que era muy alentador, lo que demuestra que la mayoría de los teleoperadores se sienten motivados por su supervisor. En cambio el 25 % señaló que ellos consideran que su supervisor era un poco alentador, el 10% ligeramente alentador y por último el 2 % nada a alentador. A pesar de que la mayoría de los teleoperadores siente que su supervisor es extremadamente alentador o

muy alentador, es importante que no solo la mayoría sino todos manifiesten que se sienten motivados no solo por sus supervisores sino también por la organización.

Los resultados obtenidos en la pregunta tres: ¿Que tan estresante es su trabajo?

**CUADRO No. 47**  
**EL TRABAJO ES ESTRESANTE**

¿Qué tan estresante es su trabajo?	# personas	Porcentaje
Extremadamente estresante	1	1%
Muy estresante	25	29%
Un poco estresante	42	48%
Ligeramente estresante	16	18%
Nada estresante	3	4%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El 96 % de los colaboradores encuestados consideran que su trabajo es estresante calificándolo de la siguiente manera de acuerdo a su apreciación: el 1 % manifestó ser extremadamente estresante, el 29 % muy estresante, el 48 % un poco estresante, mientras que el 18 % ligeramente estresante, solo un 4% indico que su trabajo es nada estresante. Cabe recalcar que la presencia de estrés de manera sostenida podría ocasionar daños a la salud.

Los resultados obtenidos en la pregunta cuarta: ¿Que tan justa es su carga de trabajo?

**CUADRO No. 48**  
**EL TRABAJO ES JUSTO**

¿Qué tan justa es su carga de trabajo?	# personas	Porcentaje
Extremadamente justa	2	2%
Muy justa	47	54%
Un poco justa	31	36%
Ligeramente justa	7	8%
Nada justa	0	0%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

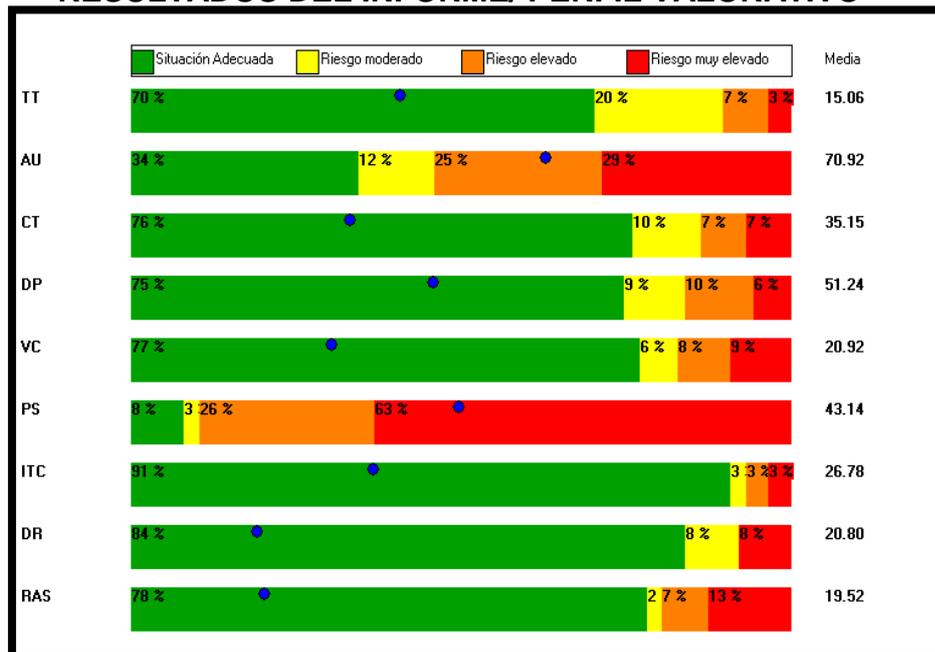
De los 87 teleoperadores encuestados el 2 % consideran que su carga de trabajo es extremadamente justa, un 54 % muy justa mientras que un 36 % la considera un poco justa. Podría ser que los colaboradores consideren a la carga de trabajo solo como la cantidad de trabajo asignado más no a la carga mental que requieren para ejecutar su trabajo.

### 3.4.4.2 Procesamiento y análisis del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

Una vez recolectados todos los cuestionarios, se procede a ingresar las respuestas de cada uno de estos en el software de manera manual, codificándolos con un número concluido su ingreso, el software genera el informe preliminar con el análisis de los resultados ingresados. El informe genera un gráfico de acuerdo a los cuestionarios analizados, mostrando los porcentajes de obtenidos en cada uno de los factores psicosociales, lo que indica el perfil valorativo.

**GRÁFICO No. 7**

#### RESULTADOS DEL INFORME/ PERFIL VALORATIVO



Fuente: Software Fpsico versión 3.1

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 49**  
**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE FSICO DE ACUERDO AL**  
**PERFIL VALORATIVO**

FACTOR	Valoración del Factor	Situación Adecuada (%)	Moderado (%)	Elevado (%)	Muy Elevado (%)
1. Tiempo de trabajo (TT)	Situación Adecuada	61	17	6	3
2. Autonomía (AU)	Elevado	30	10	22	25
3. Carga de trabajo (CT)	Situación Adecuada	66	9	6	6
4. Demandas psicológicas (DP)	Situación Adecuada	65	8	9	5
5. Variedad/contenido (VC)	Situación Adecuada	67	5	7	8
6. Participación/Supervisión (PS)	Muy Elevado	7	2	23	55
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	Situación Adecuada	79	2	3	3
8. Desempeño de rol (DR)	Situación Adecuada	73	7	0	7
9. Relaciones y apoyo social (RAS)	Situación Adecuada	68	2	6	11

**Fuente:** Software Fpsico versión 3.1

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

De acuerdo a los porcentajes obtenidos en cada una de los factores psicosociales con respecto a los niveles de riesgos, se puede observar que el factor participación/supervisión presenta en un nivel de riesgo muy elevado, y el factor de autonomía un riesgo psicosocial elevado.

**CUADRO No. 50**  
**RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL PERFIL VALORATIVO**

FACTOR	Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1. Tiempo de trabajo (TT)	0-37	15.06	7.7	14
2. Autonomía (AU)	0-113	70.92	27.16	81
3. Carga de trabajo (CT)	0-106	35.15	15.86	31
4. Demandas psicológicas (DP)	10-112	51.24	16.01	51
5. Variedad/contenido (VC)	0-69	20.92	12.83	18
6. Participación/Supervisión (PS)	4-87	43.14	12.06	46
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	0-73	26.78	18.54	24
8. Desempeño de rol (DR)	1-109	20.8	18.27	18
9. Relaciones y apoyo social (RAS)	0-97	19.52	19.25	13

**Fuente:** Software Fpsico versión 3.1

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 51**  
**MEDIA ARITMÉTICA DE CADA UNO DE LOS FACTORES**  
**PSICOSOCIALES**

FACTOR	Media
1. Tiempo de trabajo (TT)	15.06
2. Autonomía (AU)	70.92
3. Carga de trabajo (CT)	35.15
4. Demandas psicológicas (DP)	51.24
5. Variedad/contenido (VC)	20.92
6. Participación/Supervisión (PS)	43.14
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	26.78
8. Desempeño de rol (DR)	20.8
9. Relaciones y apoyo social (RAS)	19.52

**Fuente:** Software Fpsico versión 3.1

**Elaborado:** Dra. García Huertas Dasha

En el gráfico anterior se observa un punto azul lo que representa la media aritmética en cada uno de los factores psicosociales estudiados, el cual nos muestra que el factor participación/ supervisión se encuentra en el color rojo lo que indica riesgo muy elevado, mientras que en autonomía se localiza en el color anaranjado lo que equivale a un riesgo elevado. En el resto de los factores el punto azul se encuentra en el color verde lo que indica que se encuentran en una situación adecuada.

El perfil descriptivo de este método nos ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta en cada una de las preguntas de acuerdo a número de personas correspondiente a la población en estudio.

Los resultados obtenidos en cada uno de los factores de acuerdo a sus ítems son los siguientes:

El factor tiempo de trabajo evalúa la adecuación y la calidad del tiempo de trabajo, además del tiempo de ocio a partir de cuatro ítems. El 64 % de los teleoperadores trabajan a veces los sábados y un 4 % de

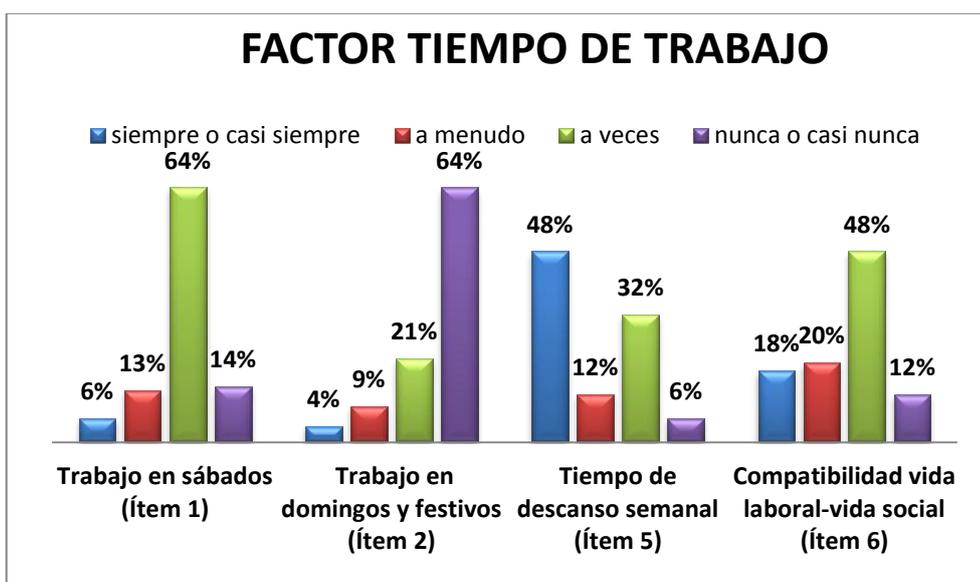
ellos, lo hacen los domingos y días festivos. El 48% indica que disponen de 48 horas de descanso en el transcurso de la semana mientras que el 32% refiere a veces. La compatibilidad de la vida laboral y familiar se ve seriamente perjudicada tanto los fines de semana, como de ordinario de lunes a viernes. Solo el 18% señala poder compatibilizarla, lo que podría estar influenciado también por factores extralaborales como el estudio.

**CUADRO No. 52**  
**FACTOR TIEMPO DE TRABAJO**

FRECUENCIA	Trabajo en sábados (Ítem 1)	Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
siempre o casi siempre	6%	4%	48%	18%
a menudo	13%	9%	12%	20%
a veces	64%	21%	32%	48%
nunca o casi nunca	14%	64%	6%	12%

Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 8**  
**FACTOR TIEMPO DE TRABAJO**



Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor autonomía evalúa a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en cuanto a su trabajo, este valora dos aspectos de la autonomía.

La autonomía temporal es evaluada a partir de cuatro ítems.

El teleoperador de la sección de ventas no dispone de mucha autonomía en su puesto de trabajo, ya que el 55 % manifestó que solo a veces pueden de disponer de tiempo para atender asuntos personales, mientras que el 32 % respondió que nunca o casi nunca.

Es importante indicar que el 41% de los teleoperadores refieren que no pueden decidir cuándo realizar sus pausas reglamentarias, manifestando a su vez el 48% de los encuestados que solo a veces puede realizar pausas dentro de su jornada laboral fuera de las pausas reglamentarias mientras que el 35% indica que nunca o casi nunca las pueden hacer.

Durante la jornada de trabajo el 39% de los teleoperadores consideran que solo a veces pueden marcar su propio ritmo de trabajo.

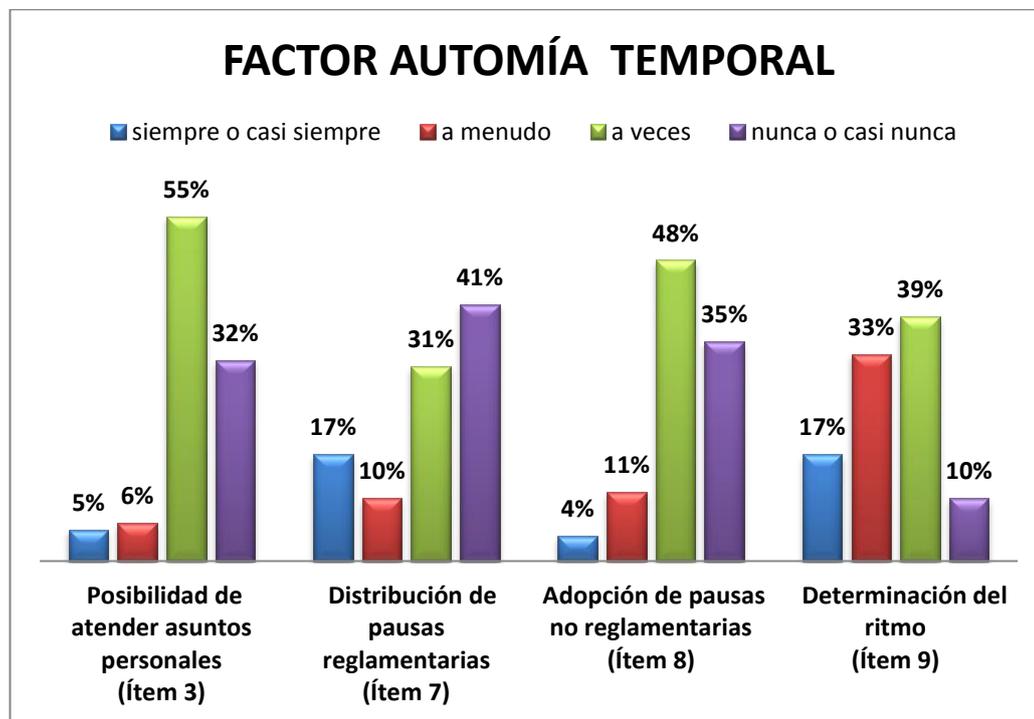
**CUADRO No. 53**  
**FACTOR AUTONOMÍA TEMPORAL**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)</b>	<b>Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)</b>	<b>Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)</b>	<b>Determinación del ritmo (Ítem 9)</b>
siempre o casi siempre	5%	17%	4%	17%
a menudo	6%	10%	11%	33%
a veces	55%	31%	48%	39%
nunca o casi nunca	32%	41%	35%	10%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

## GRÁFICO No.9 FACTOR AUTONOMÍA TEMPORAL



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

La autonomía decisional es evaluada a partir ocho ítems.

El factor de autonomía decisional se ve afectada ya que el 45 % de los encuestados manifiestan que no pueden tomar decisiones con respecto a sus actividades o tareas así como también a cómo distribuirlas. Téngase en cuenta que ellos deben de trabajar con un listado de clientes que se les asigna cada día de acuerdo a la campaña.

Su puesto de trabajo está constituido por un espacio reducido preestablecido o cubículo, contestando el 48% que no pueden disponer con respecto a la distribución del espacio de trabajo.

El 43% de los teleoperadores indican que no pueden ellos decidir cómo hacer su trabajo debido que la actividad que ellos realizan demanda el seguir métodos y procedimientos ya preestablecidos.

Con respecto a la cantidad de su trabajo esto está definido por su jefe quien le asigna la campaña y la cantidad de clientes con los que debe trabajar durante su jornada laboral, siendo así el 49 % manifestó que ellos no deciden sobre la cantidad de trabajo.

Con respecto a la calidad el 44% indico que la calidad de su trabajo es calificada y controlada por los supervisores a través de las grabaciones de las llamadas.

El 43 % de los teleoperadores manifiestan que en caso de incidentes ellos deben de consultar a sus jefes siendo ellos los que indiquen los paso a seguir en la solución a los problemas presentados.

El 65 % de los teleoperadores encuestado no trabajan en turnos rotativos.

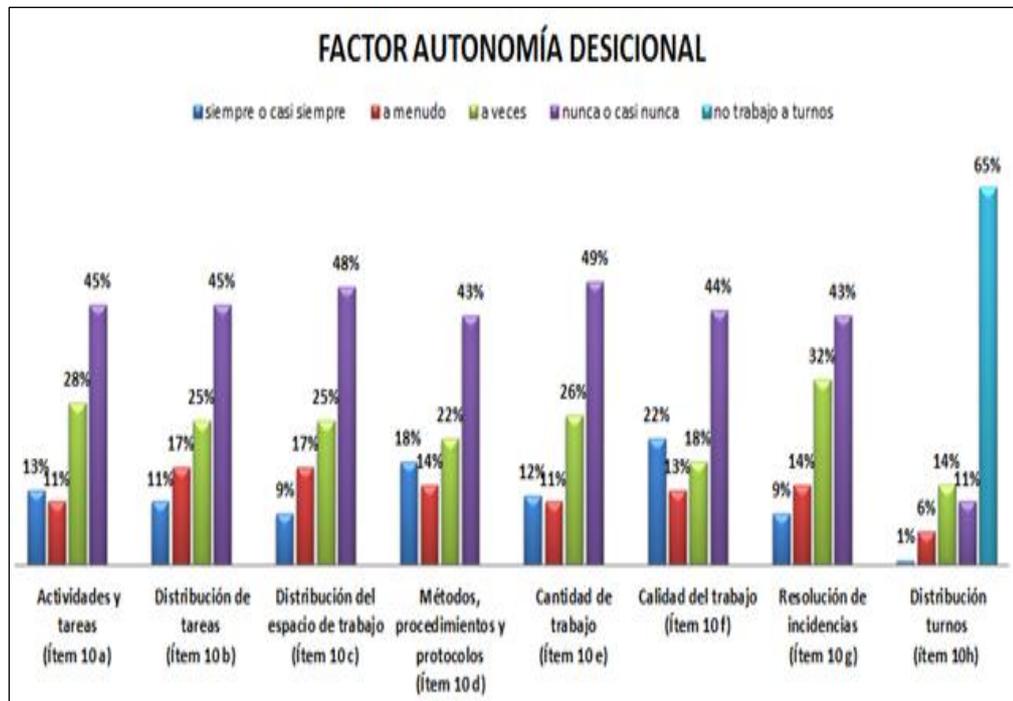
**CUADRO No. 54**  
**FACTOR AUTONOMÍA DECISIONAL**

FRECUENCIA	Actividades y tareas (Ítem 10 a)	Distribución de tareas (Ítem 10 b)	Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)	Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)	Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)	Calidad del trabajo (Ítem 10 f)	Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	Distribución turnos (Ítem 10h)
siempre o casi siempre	13%	11%	9%	18%	12%	22%	9%	1%
a menudo	11%	17%	17%	14%	11%	13%	14%	6%
a veces	28%	25%	25%	22%	26%	18%	32%	14%
nunca o casi nunca	45%	45%	48%	43%	49%	44%	43%	11%
no trabajo a turnos								65%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

## GRÁFICO No.10 FACTOR AUTONOMÍA DECISIONAL



**Fuente:** Contact Center

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

El factor carga de trabajo evalúa los siguientes aspectos.

Presiones de tiempo con tres ítems.

El 43% piensa que, el tiempo que disponen para realizar su trabajo es siempre suficiente, aunque el 41 % opina que a menudo suele ser adecuado.

La tarea que ellos realizan demanda trabajar siempre con rapidez o premura, para poder alcanzar las metas establecidas con respecto a la productividad, así lo indica el 35% de los encuestados, mientras que el 33% manifestó que solo a menudo deben hacerlo.

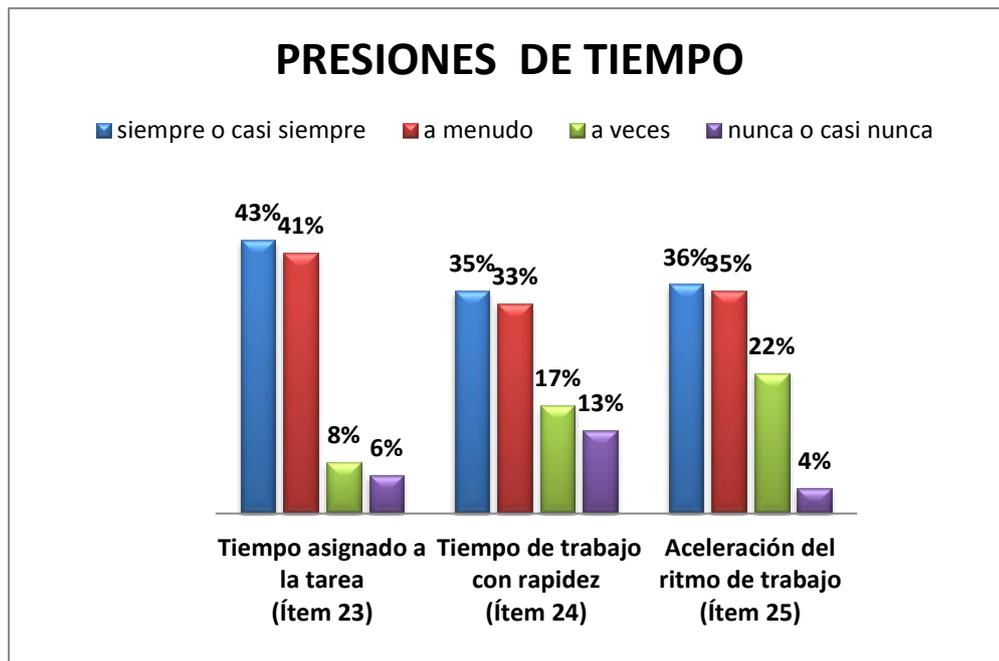
El 36% de los teleoperadores indicaron que deben de mantener siempre un ritmo acelerado de trabajo mientras que un 35 % refirió que deben de hacerlo a menudo.

**CUADRO No. 55**  
**FACTOR CARGA DE TRABAJO: PRESIONES DE TIEMPO**

FRECUENCIA	Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)	Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)	Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
siempre o casi siempre	43%	35%	36%
a menudo	41%	33%	35%
a veces	8%	17%	22%
nunca o casi nunca	6%	13%	4%

Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No.11**  
**FACTOR CARGA DE TRABAJO: PRESIONES DE TIEMPO**



Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

Esfuerzo de atención con seis ítems.

Las exigencias de atención en el cargo de teleoperador se señalan como importantes.

El 44 % de los encuestados considera que la intensidad de atención es muy alta, pues la mayoría de las veces requieren mantener una exclusiva atención durante su jornada laboral, mientras que el 28 % manifiesta un grado alto debido que dentro de su actividad utilizan frases protocolizadas.

Solo el 4 % considera su actividad con una intensidad media. El 44 % de los encuestados consideran que la atención que ellos deben de mantener para llevar a cabo su trabajo es muy alta mientras que el 42% manifiesta ser alta.

Asimismo, la necesidad de mantener la atención de forma simultánea para varias tareas no se considera necesaria para el 47% de los encuestados. El 58% manifiestan que nunca deben interrumpir sus tareas por otras imprevistas y si se diera el caso el 59% refiere que estas no alteran la ejecución de su trabajo.

Como se indicó anteriormente ellos trabajan con un plantilla de clientes ya establecida por lo tanto el 47% manifestó que nunca la cantidad de su trabajo es impredecible mientras el 42 % indico que solo a veces.

### CUADRO No. 56

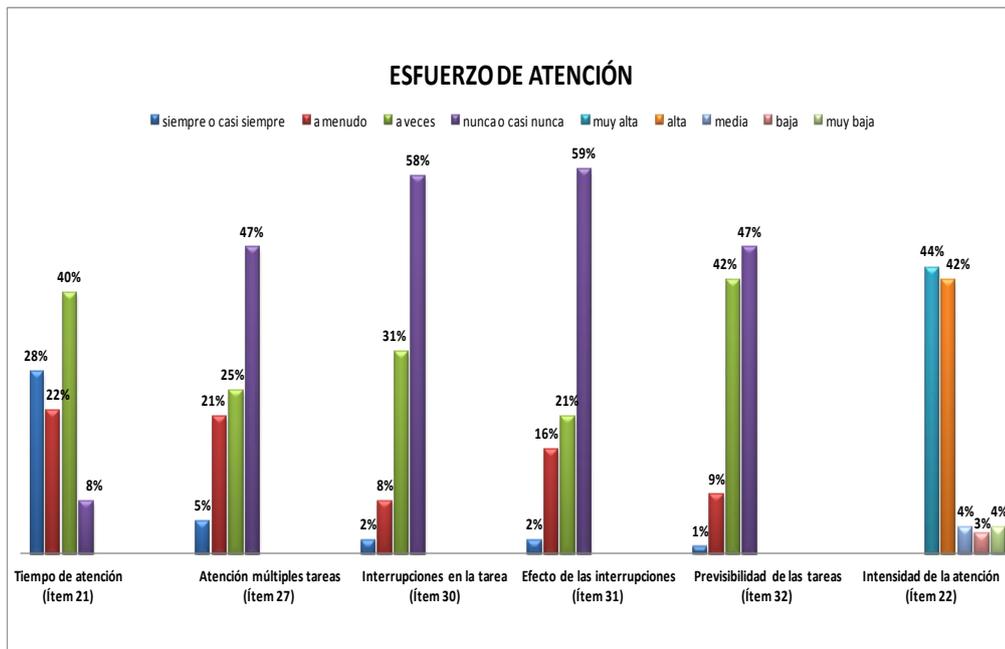
#### FACTOR CARGA DE TRABAJO: ESFUERZO DE ATENCIÓN

FRECUENCIA	Tiempo de atención (Ítem 21)	Atención múltiples tareas (Ítem 27)	Interrupciones en la tarea (Ítem 30)	Efecto de las interrupciones (Ítem 31)	Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
siempre o casi siempre	28%	5%	2%	2%	1%
a menudo	22%	21%	8%	16%	9%
a veces	40%	25%	31%	21%	42%
nunca o casi nunca	8%	47%	58%	59%	47%

FRECUENCIA	Intensidad de la atención (ítem 22)
muy alta	44%
Alta	42%
Media	4%
Baja	3%
muy baja	4%

Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

### GRÁFICO No.12 FACTOR CARGA DE TRABAJO: ESFUERZO DE ATENCIÓN



Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

Cantidad y dificultad de la tarea con cuatro ítems.

El 71% de los encuestados consideran que la cantidad de trabajo asignado por sus jefes es el adecuado, el 47 % indica que el trabajo que ellos realizan no es complicado y que el 51% no requieren de ayuda para llevarlo a cabo. A pesar de que consideran que la cantidad de trabajo es el adecuado el 60 % de ellos a veces tienen que trabajar más tiempo de su horario habitual, haciendo horas extras.

**CUADRO No. 57**  
**FACTOR CARGA DE TRABAJO: CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA**

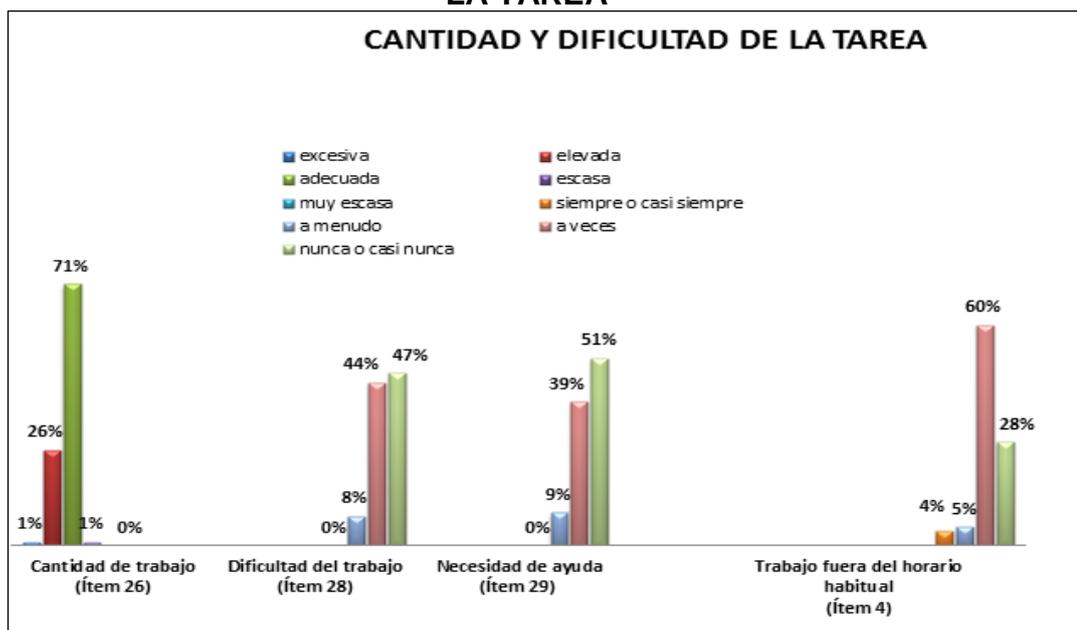
FRECUENCIA	Cantidad de trabajo (Ítem 26)
excesiva	1%
elevada	26%
adecuada	71%
escasa	1%
muy escasa	0%

FRECUENCIA	Dificultad del trabajo (Ítem 28)	Necesidad de ayuda (Ítem 29)	Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
siempre o casi siempre	0%	0%	4%
a menudo	8%	9%	5%
a veces	44%	39%	60%
nunca o casi nunca	47%	51%	28%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No.13**  
**FACTOR CARGA DE TRABAJO: CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor demanda psicológica evalúa distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, estas pueden ser demandas psicológicas o emocionales.

La evaluación de las exigencias psicológicas o cognitivas se hace a partir de cinco ítems.

Las exigencias intelectuales para la ejecución de este cargo resultan importantes de acuerdo a los resultados obtenidos. El 45% considera que siempre, debe aprender métodos nuevos, el 41 % adaptarse a nuevas situaciones mientras que un 37 % indica que debe tomar iniciativas con respecto a su trabajo.

Esta actividad demanda siempre habilidades de memorización (56%), creatividad (44%) lo que se aprecia en los resultados obtenidos.

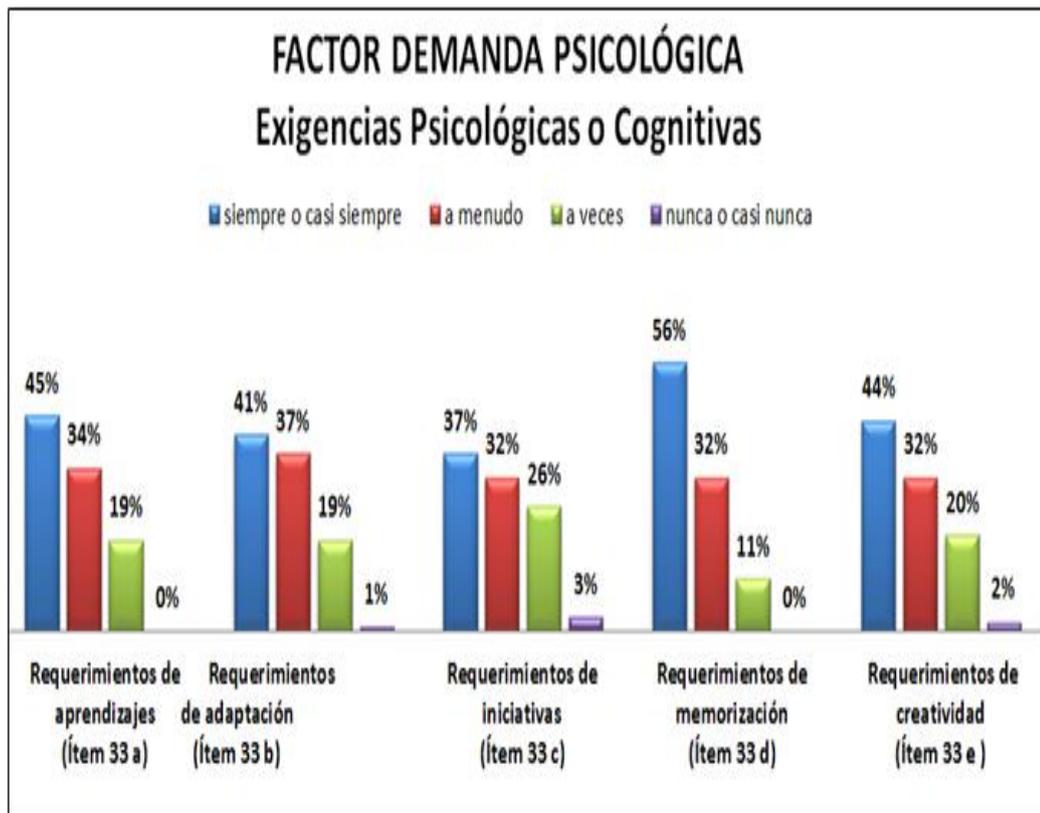
**CUADRO No. 58**  
**FACTOR DEMANDA PSICOLÓGICA: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS O**  
**COGNITIVAS**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)</b>	<b>Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)</b>	<b>Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)</b>	<b>Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)</b>	<b>Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)</b>
siempre o casi siempre	45%	41%	37%	56%	44%
a menudo	34%	37%	32%	32%	32%
a veces	19%	19%	26%	11%	20%
nunca o casi nunca	0%	1%	3%	0%	2%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 14**  
**FACTOR DEMANDA PSICOLÓGICA: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS O COGNITIVAS**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de siete ítems. Con respecto a las exigencias emocionales el 41% de los teleoperadores considera estar expuesto al trato con clientes de modo constante. El 34 % señalan que no mantienen trato con clientes. Además, señalan que en algunas ocasiones se dan ciertas circunstancias que pueden ser tensas al momento de tratar con los clientes, aunque el 48% de los encuestados respondieron que nunca se sienten expuestos a situaciones que les afecten emocionalmente y el 37% de ellos indicaron que solo a veces. En este estudio se puede observar que los teleoperadores a veces tienen que ocultar sus sentimientos ante sus superiores con el 41% de los casos, el 44% lo hacen ante sus compañeros, y el 26 % manifestó que nunca o casi nunca tienen que ocultar sus sentimientos antes sus clientes. El 50 % de los teleoperadores

indicaron que no tienen subordinados y el 48 % de ellos respondieron que nunca se espera que ellos deban dar una respuesta a los problemas emocionales de sus clientes.

**CUADRO No. 59**

**FACTOR DEMANDA PSICOLÓGICA: EXIGENCIAS EMOCIONALES**

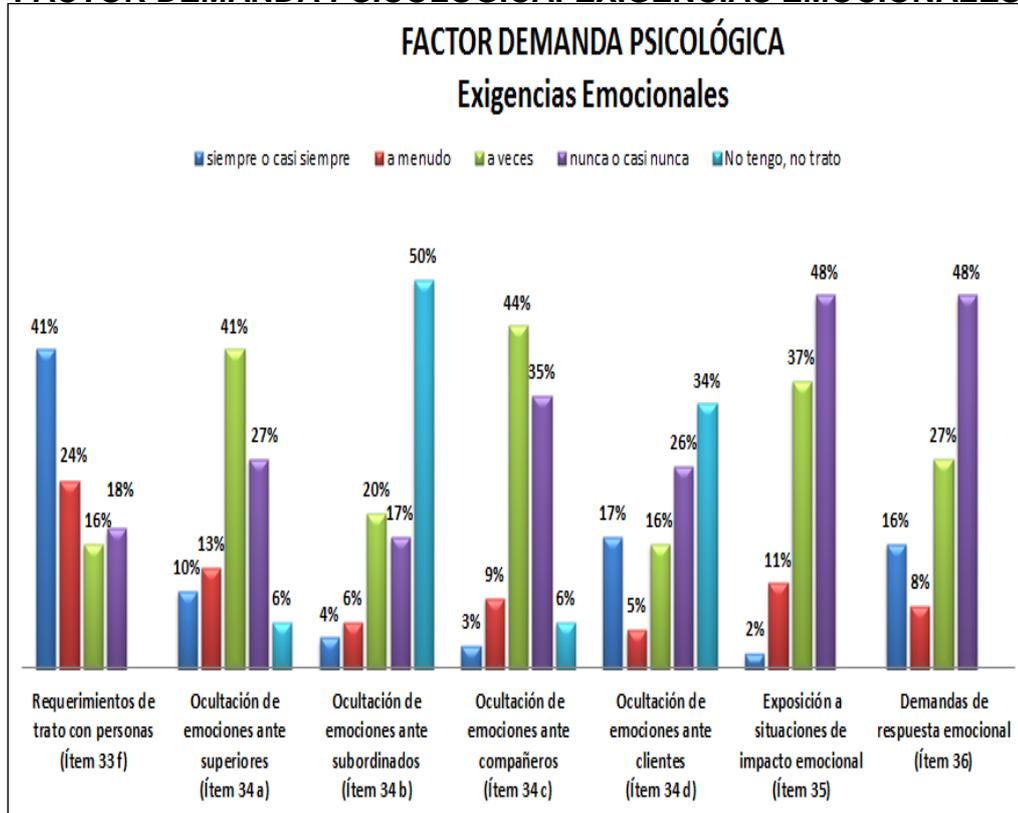
FRECUENCIA	Requerimientos de trato con personas (ítem 33 f)	Ocultación de emociones ante superiores (ítem 34 a)	Ocultación de emociones ante subordinados (ítem 34 b)	Ocultación de emociones ante compañeros (ítem 34 c)	Ocultación de emociones ante clientes (ítem 34 d)	Exposición a situaciones de impacto emocional (ítem 35)	Demandas de respuesta emocional (ítem 36)
siempre o casi siempre	41%	10%	4%	3%	17%	2%	16%
a menudo	24%	13%	6%	9%	5%	11%	8%
a veces	16%	41%	20%	44%	16%	37%	27%
nunca o casi nunca	18%	27%	17%	35%	26%	48%	48%
No tengo, no trato		6%	50%	6%	34%		

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 15**

**FACTOR DEMANDA PSICOLÓGICA: EXIGENCIAS EMOCIONALES**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor variedad/ contenido del trabajo evalúa en qué medida el trabajo está diseñado el trabajo diseñado con tareas variadas y con sentido, a partir de siete ítems. El trabajo de teleoperador resulta para la amplia mayoría de los encuestados rutinario ( 49%) aunque el 47% considera que su trabajo si tiene un sentido. La naturaleza de ser un teleoperador que, da servicio al permite que los porcentajes sobre este ítem sean elevados (41% considera que tiene mucho sentido y un 47% considera que tiene bastante sentido). Igualmente, la mayoría, considera muy importante su aportación y contribución al trabajo. Asimismo, los teleoperadores a menudo captan una percepción positiva sobre el papel que desempeñan en su trabajo respecto a sus compañeros (45%) y su familia. (37%). De igual manera el 41% de los encuestados perciben a menudo el reconocimiento de su trabajo de sus superiores y un 35% lo perciben de sus clientes.

### CUADRO No. 60

#### FACTOR VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO 1

FRECUENCIA	Trabajo rutinario (ítem 37)
no	10%
a veces	49%
bastante	26%
mucho	13%

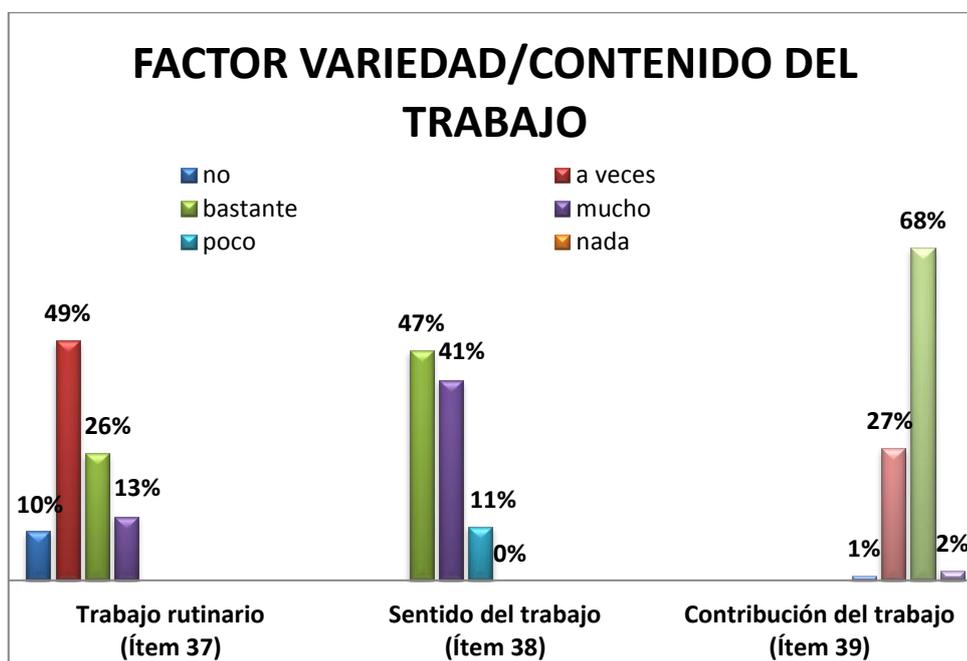
FRECUENCIA	Sentido del trabajo (ítem 38)
mucho	41%
bastante	47%
poco	11%
nada	0%

FRECUENCIA	Contribución del trabajo (ítem 39)
no es muy importante	1%
es importante	27%
es muy importante	68%
no lo sé	2%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 16**  
**FACTOR VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO 1**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

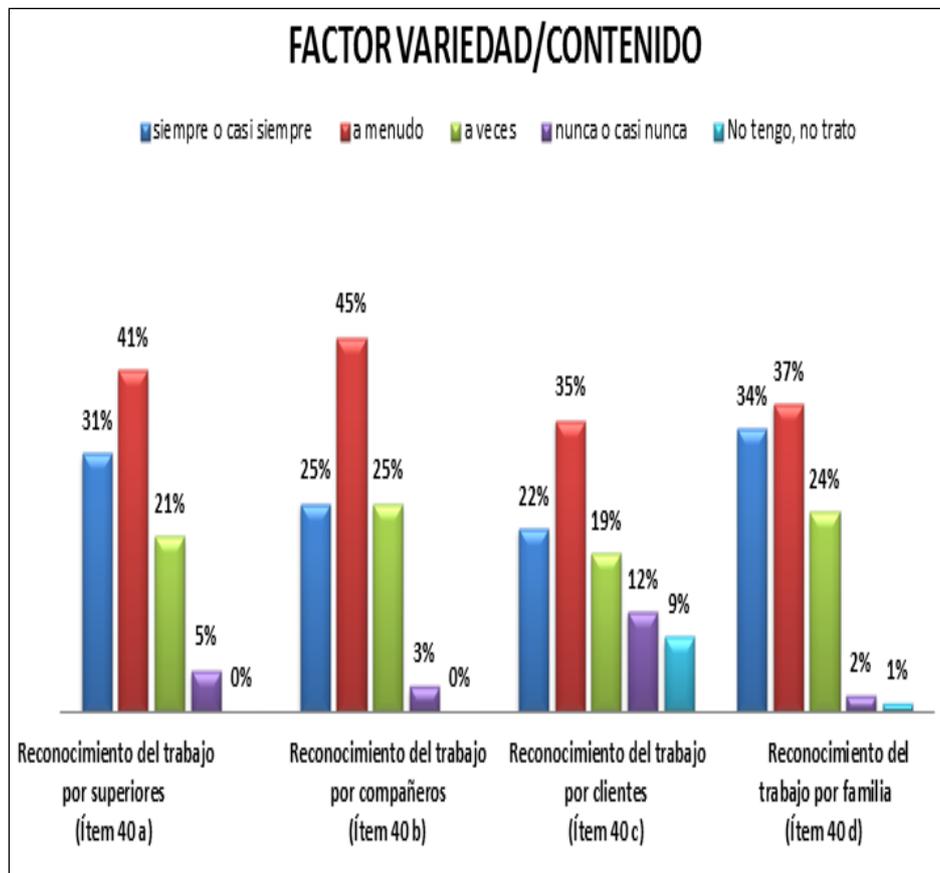
**CUADRO No. 61**  
**FACTOR VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO 2**

FRECUENCIA	Reconoci- miento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	Reconoci- miento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	Reconoci- miento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)	Reconoci- miento del trabajo por familia (Ítem 40 d)
siempre o casi siempre	31%	25%	22%	34%
a menudo	41%	45%	35%	37%
a veces	21%	25%	19%	24%
nunca o casi nunca	5%	3%	12%	2%
No tengo, no trato	0%	0%	9%	1%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 17**  
**FACTOR VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO 2**



**Fuente:** Contact Center  
**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

El factor participación/ supervisión evalúa las formas de control sobre el trabajo, el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Participación a partir de siete ítems.

El teleoperador encuestado considera en casi todos los ítems y con un amplio porcentaje entre el 41 al 66 % que no dispone de ninguna capacidad de participación. Por el contrario, la supervisión ejercida por los mandos superiores tanto en lo que respecta a la planificación del trabajo, ritmo y calidad del trabajo ejecutado, se considera en la mayoría de los casos, adecuada. Estos porcentajes oscilan entre el 90% y 87 %.

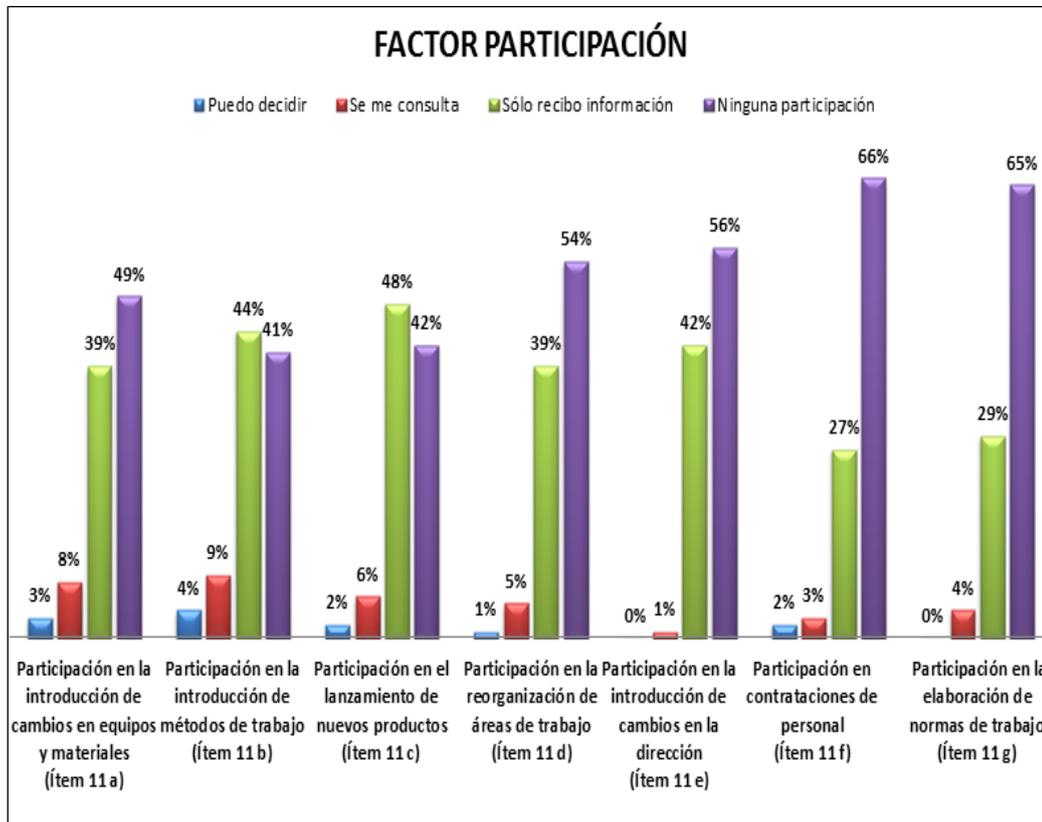
**CUADRO No. 62**  
**FACTOR PARTICIPACIÓN**

FRECUENCIA	Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)	Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)	Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)	Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)	Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)	Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
Puedo decidir	3%	4%	2%	1%	0%	2%	0%
Se me consulta	8%	9%	6%	5%	1%	3%	4%
Sólo recibo información	39%	44%	48%	39%	42%	27%	29%
Ninguna participación	49%	41%	42%	54%	56%	66%	65%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 18**  
**FACTOR PARTICIPACIÓN**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

Supervisión a partir de cuatro ítems:

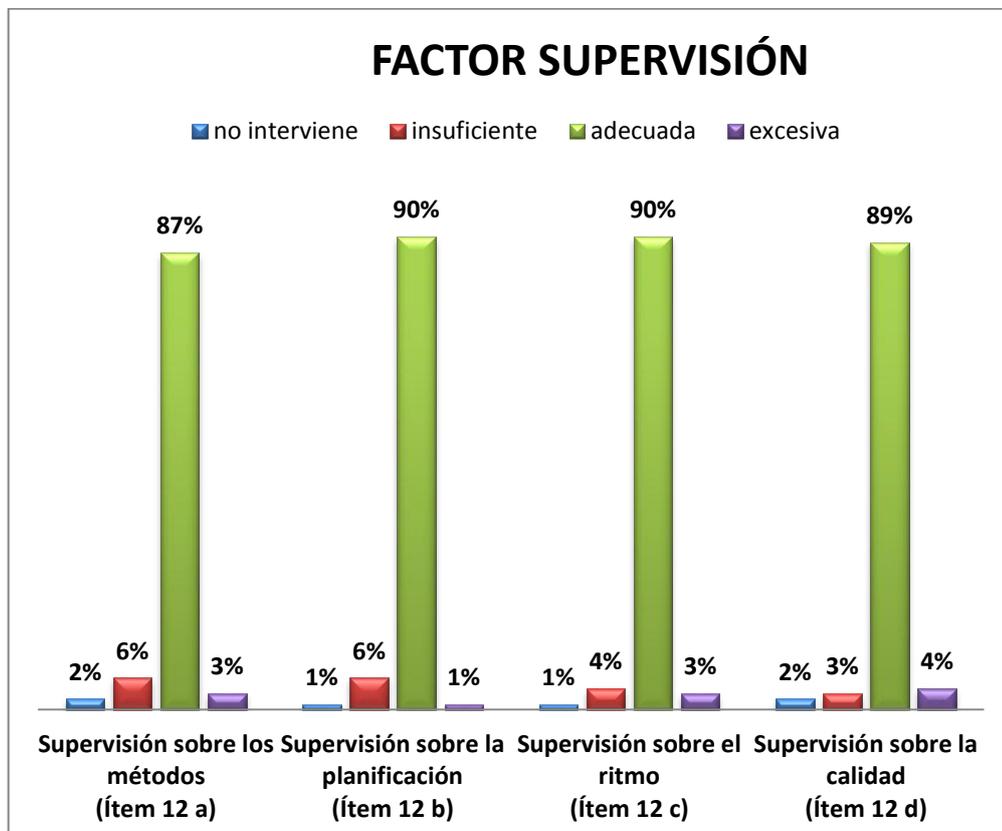
**CUADRO No. 63**  
**FACTOR SUPERVISIÓN**

FRECUENCIA	Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)	Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)	Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)
no interviene	2%	1%	1%	2%
insuficiente	6%	6%	4%	3%
adecuada	87%	90%	90%	89%
excesiva	3%	1%	3%	4%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 19**  
**FACTOR SUPERVISIÓN**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor de interés por el trabajador / compensación evalúa el grado de preocupación de la empresa hacia el trabajador, con los ocho ítems siguientes.

La mayoría de los trabajadores encuestados señalan que la información y formación que reciben es adecuada, al igual que las posibilidades de promoción dentro de la propia organización y para el 44 %, es regular la posibilidad de desarrollo profesional.

Con respecto a la formación que se imparte o se facilita desde la empresa el 50 % manifiesta que es insuficiente en algunos casos.

Un aspecto importante que hay que destacar es la satisfacción de los trabajadores (60%) con el salario que perciben, lo que supone un aspecto muy positivo a tener en cuenta en el análisis de este factor psicosocial, pues los trabajadores se sienten compensados sus esfuerzos.

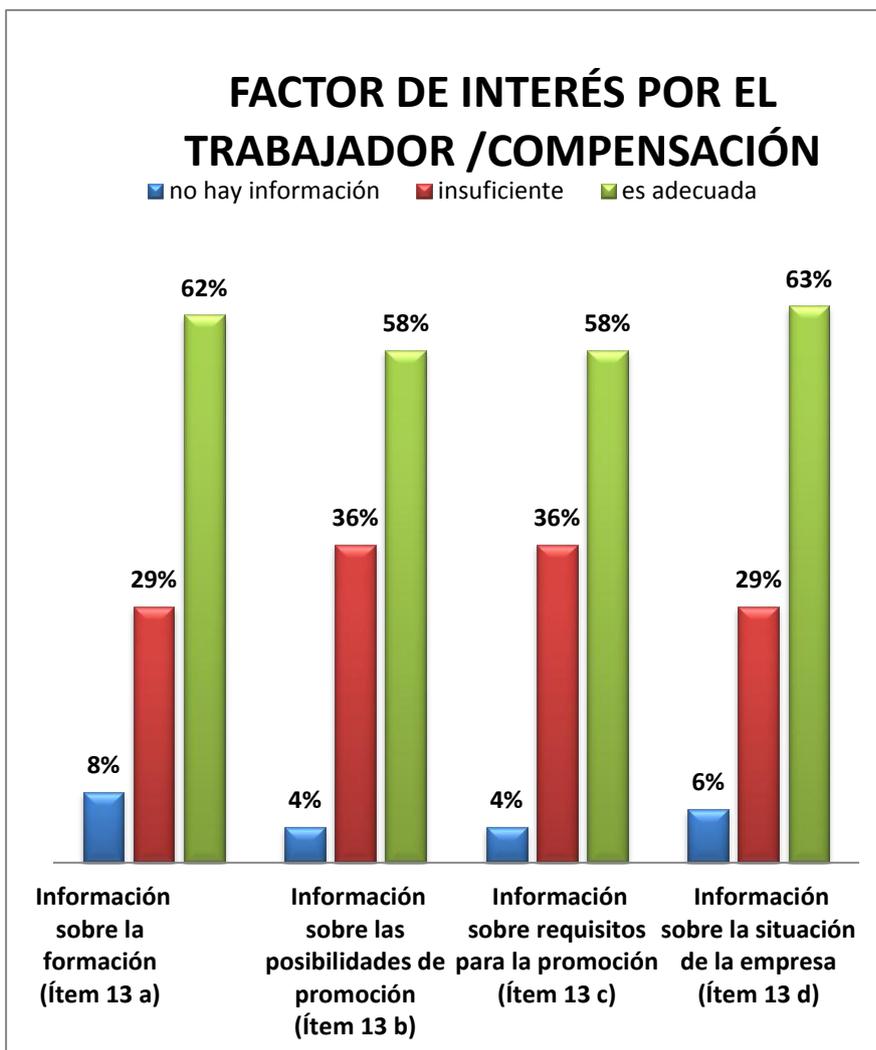
**CUADRO No. 64**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 1**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>Información sobre la formación (Ítem 13 a)</b>	<b>Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)</b>	<b>Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)</b>	<b>Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)</b>
no hay información	8%	4%	4%	6%
insuficiente	29%	36%	36%	29%
es adecuada	62%	58%	58%	63%

**Fuente:** Contact Center

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 20**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 1**



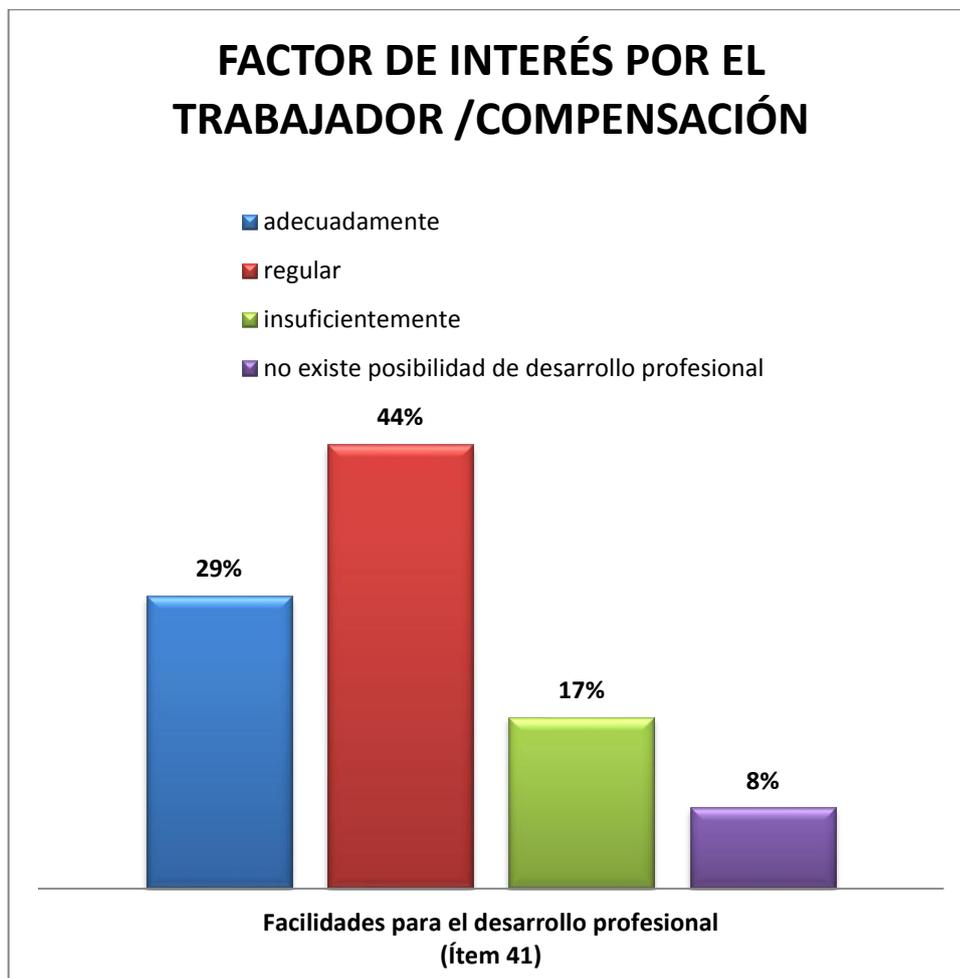
Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 65**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 2**

FRECUENCIA	Facilidades para el desarrollo profesional (ítem 41)
adecuadamente	29%
regular	44%
insuficientemente	17%
no existe posibilidad de desarrollo profesional	8%

Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 21**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 2**



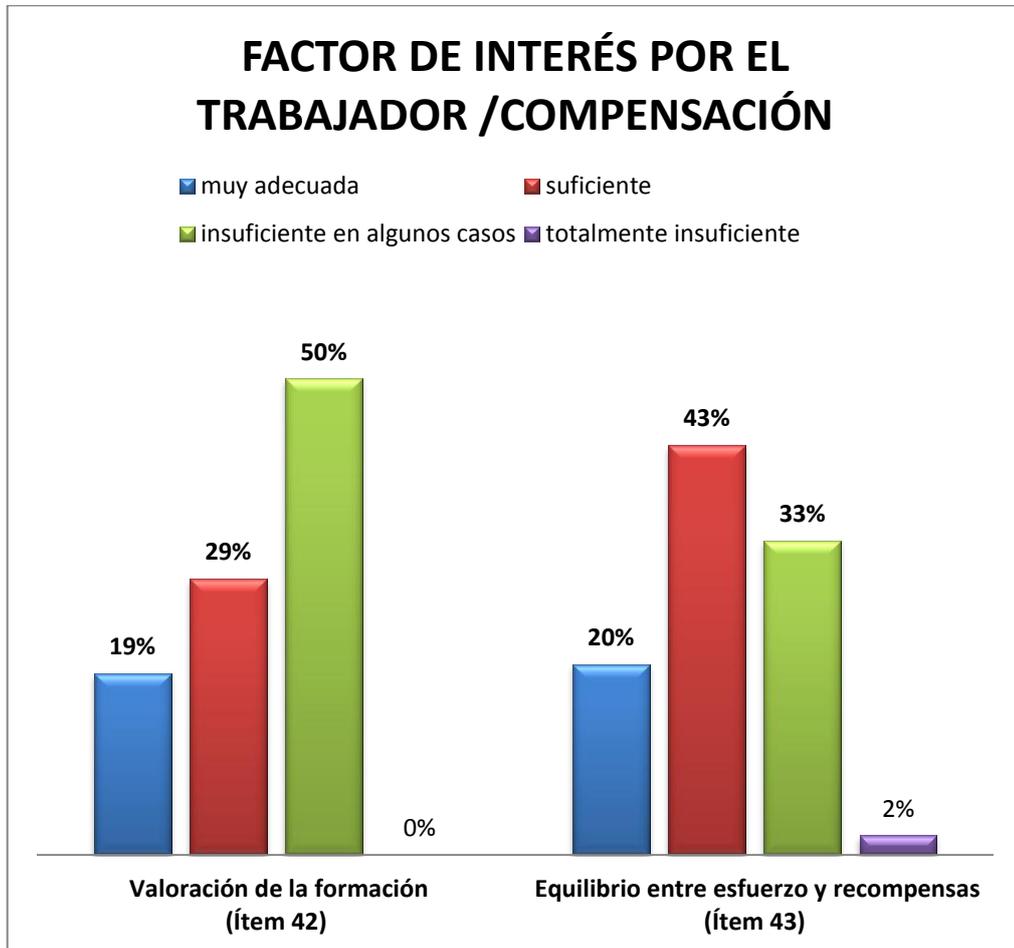
**Fuente:** Contact Center  
**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 66**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 3**

FRECUENCIA	Valoración de la formación (Ítem 42)	Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
muy adecuada	19%	20%
suficiente	29%	43%
insuficiente en algunos casos	50%	33%
totalmente insuficiente	0%	2%

**Fuente:** Contact Center  
**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 22**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 3**



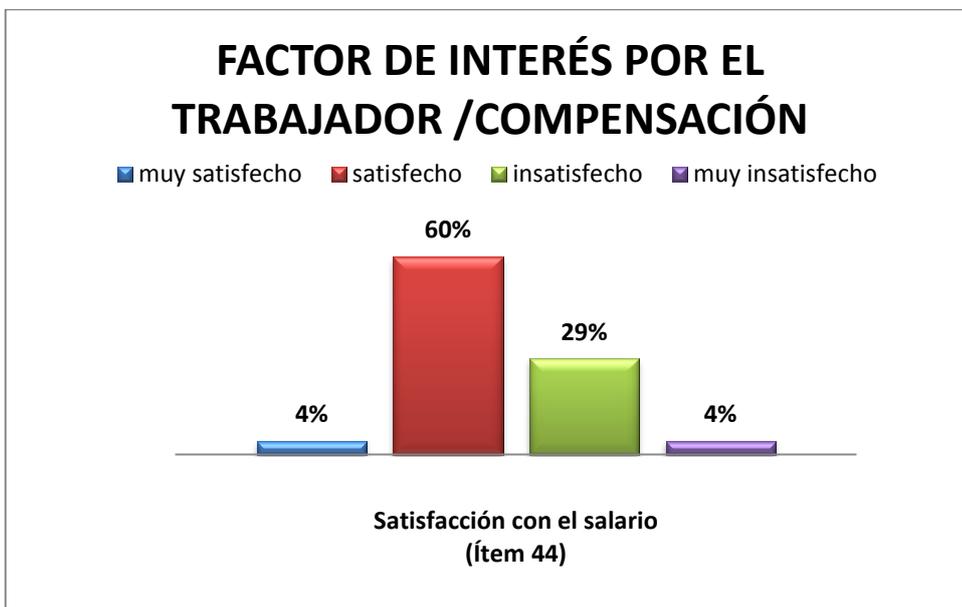
Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 67**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 4**

FRECUENCIA	Satisfacción con el salario (Ítem 44)
muy satisfecho	4%
Satisfecho	60%
Insatisfecho	29%
muy insatisfecho	4%

Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 23**  
**INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN 4**



Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor desempeño del rol este evalúa la claridad, el conflicto y sobrecarga del rol. Claridad del rol a partir de seis ítems. Los teleoperadores consideran que las especificaciones de sus tareas están correcta y claramente definidas.

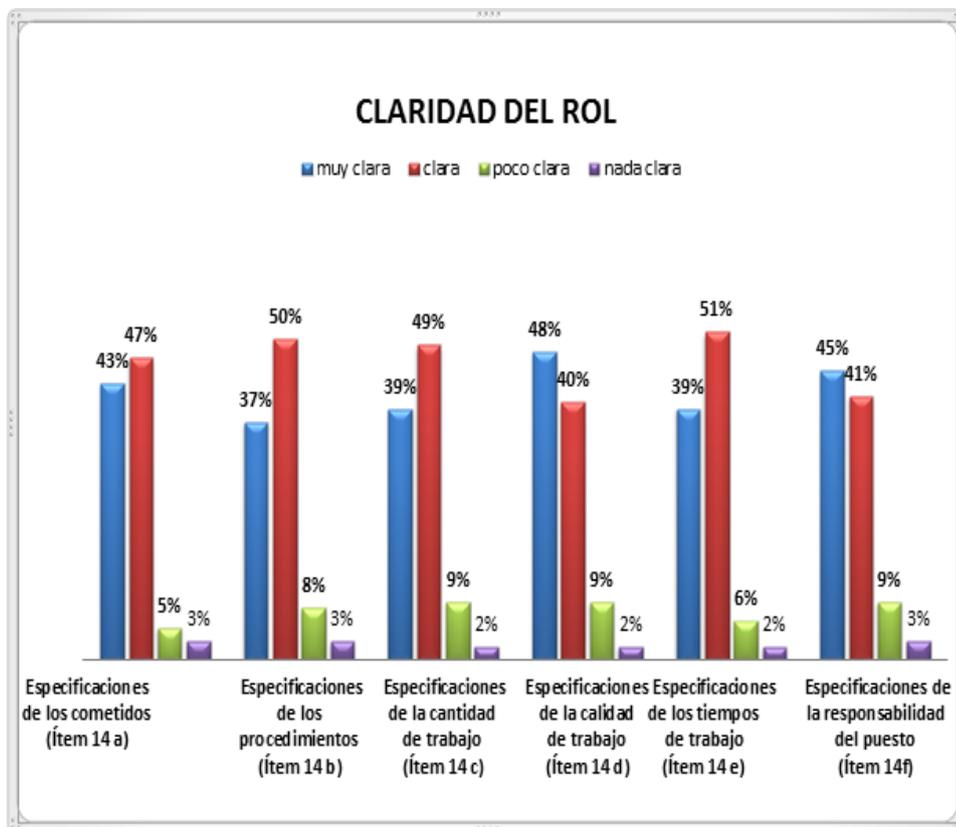
**CUADRO No. 68**  
**FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: CLARIDAD DEL ROL**

FRECUENCIA	Especificaciones de los cometidos (ítem 14 a)	Especificaciones de los procedimientos (ítem 14 b)	Especificaciones de la cantidad de trabajo (ítem 14 c)	Especificaciones de la calidad de trabajo (ítem 14 d)	Especificaciones de los tiempos de trabajo (ítem 14 e)	Especificaciones de la responsabilidad del puesto (ítem 14f)
muy clara	43%	37%	39%	48%	39%	45%
clara	47%	50%	49%	40%	51%	41%
poco clara	5%	8%	9%	9%	6%	9%
nada clara	3%	3%	2%	2%	2%	3%

Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

## GRÁFICO No. 24

### FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: CLARIDAD DEL ROL



**Fuente:** Contact Center

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

Conflicto del rol a partir de cuatro ítems.

En relación con el factor de riesgo de conflicto de rol, se puede apreciar que la información u órdenes que se les proporciona a los trabajadores no son contradictorias o su ejecución no implica a algún conflicto moral u ético.

El 73% manifiesta que no se exigen formas de trabajo incompatibles con objetivos y por ende, con lo que se espera del trabajador.

El 60% también afirma que nunca o casi nunca se dan supuestas órdenes contradictorias. Y el 78% confirma que no se le asignan tareas

que excedan del cometido del puesto.

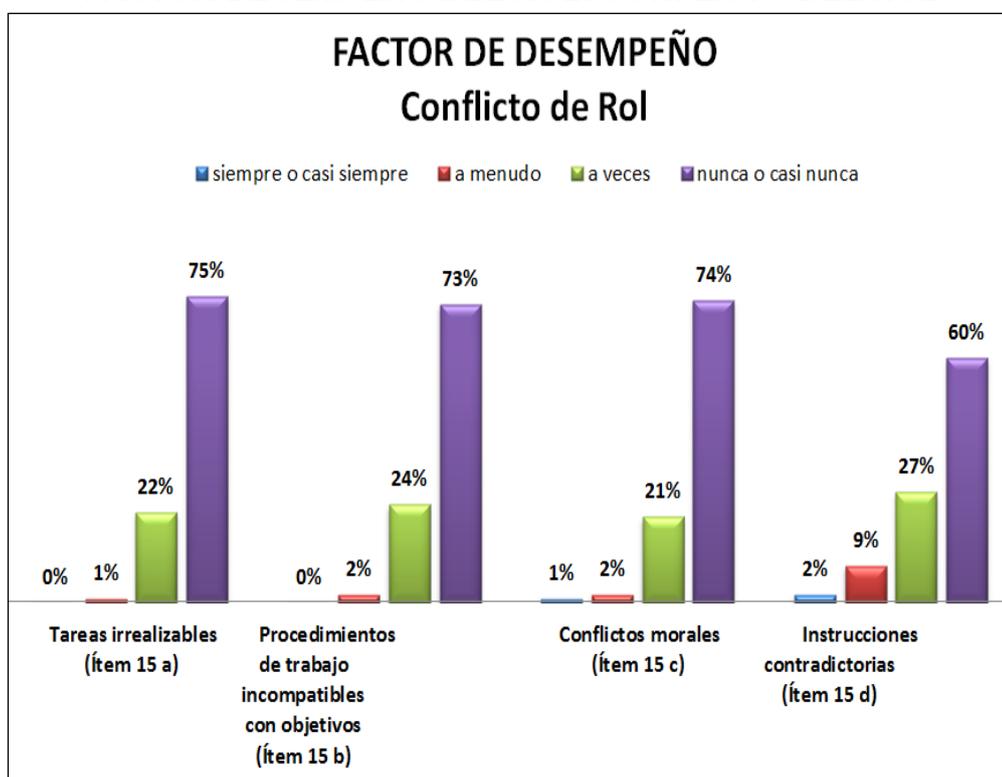
**CUADRO No. 69**  
**FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: CONFLICTO DEL ROL**

FRECUENCIA	Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)	Conflictos morales (Ítem 15 c)	Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
siempre o casi siempre	0%	0%	1%	2%
a menudo	1%	2%	2%	9%
a veces	22%	24%	21%	27%
nunca o casi nunca	75%	73%	74%	60%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 25**  
**FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: CONFLICTO DEL ROL**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

Sobrecarga del rol a partir de un ítem.

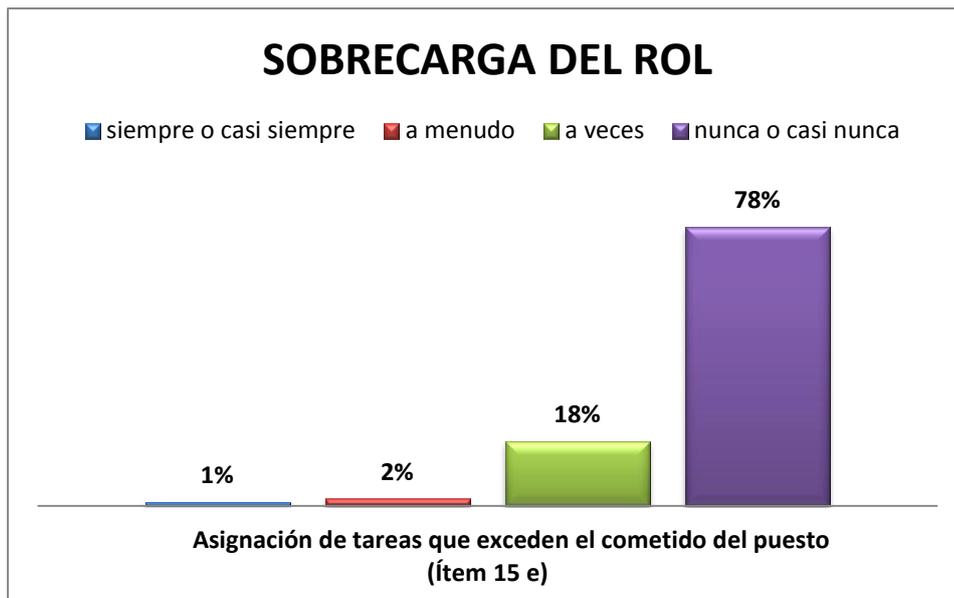
**CUADRO No. 70**  
**FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: SOBRECARGA DEL ROL**

FRECUENCIA	Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)
siempre o casi siempre	1%
a menudo	2%
a veces	18%
nunca o casi nunca	78%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 26**  
**FACTOR DESEMPEÑO DEL ROL: SOBRECARGA DEL ROL**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El factor relaciones y apoyo evalúa la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo y la calidad de tales relaciones. Los teleoperadores señalan que a menudo pueden contar con el apoyo de los jefes (40%) y de los compañeros (45%) en el caso de tener que realizar un trabajo complicado, mientras que con otras personas dentro de la empresa solo a veces. La

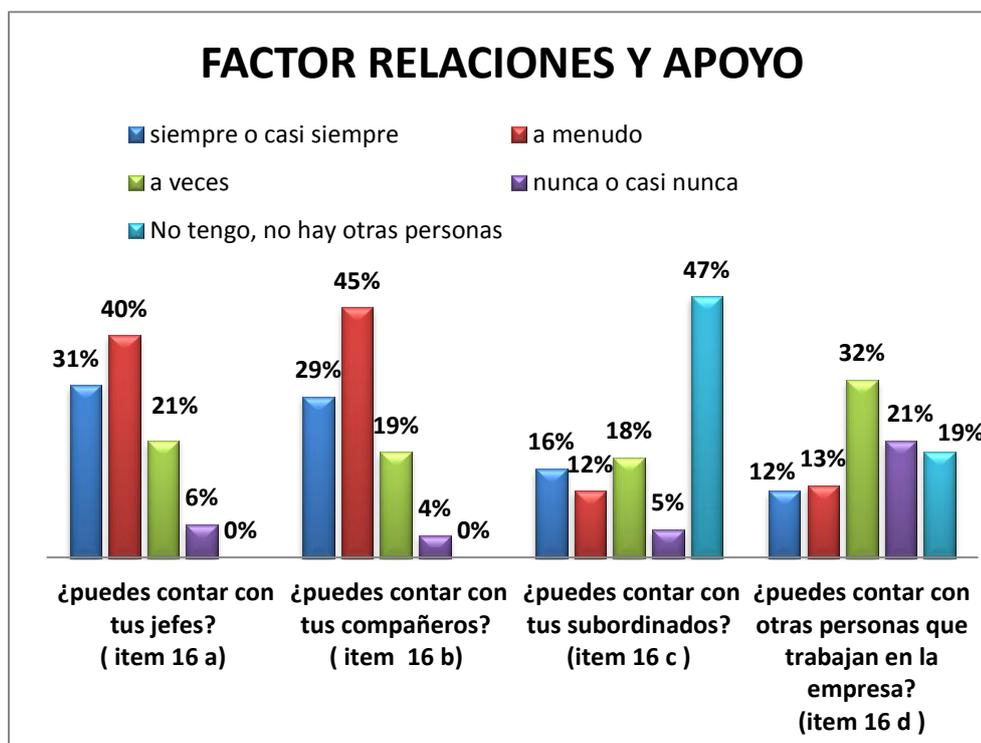
calidad de las relaciones con los compañeros es buena lo que se refleja de acuerdo a lo que señala el 75 % de los encuestados. Por otra parte, no se observan que en este colectivo situaciones de violencia física , psicológica ( discriminación) o situaciones de acoso sexual.

**CUADRO No. 71**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 1**

FRECUENCIA	¿Puedes contar con tus jefes? (ítem 16 a)	¿Puedes contar con tus compañeros? (ítem 16 b)	¿Puedes contar con tus subordinados? (ítem 16 c)	¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (ítem 16 d)
siempre o casi siempre	31%	29%	16%	12%
a menudo	40%	45%	12%	13%
a veces	21%	19%	18%	32%
nunca o casi nunca	6%	4%	5%	21%
No tengo, no hay otras personas	0%	0%	47%	19%

Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 27**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 1**



Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

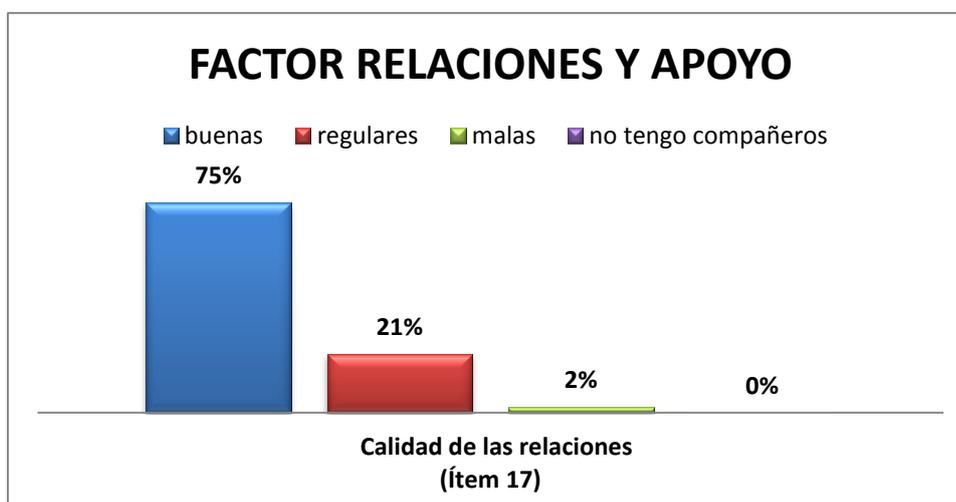
**CUADRO No. 72**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 2**

FRECUENCIA	Calidad de las relaciones (Ítem 17)
Buenas	75%
Regulares	21%
Malas	2%
no tengo compañeros	0%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 28**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 2**



Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

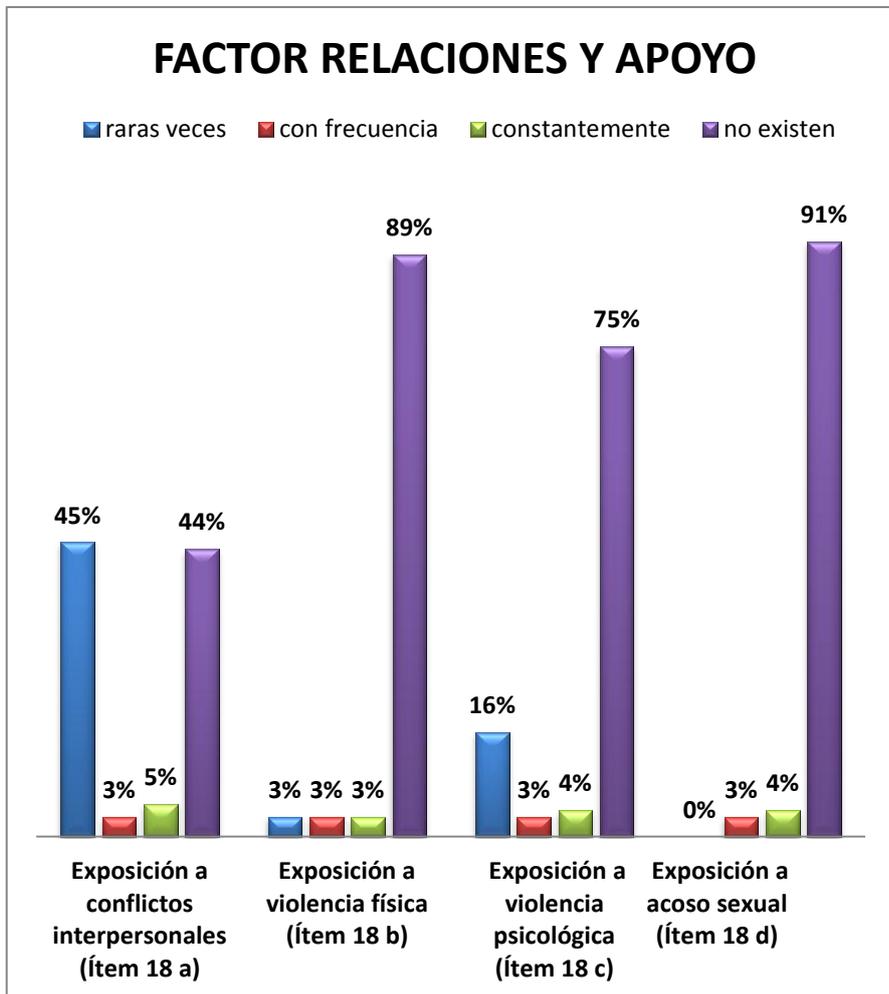
**CUADRO No. 73**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 3**

FRECUENCIA	Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)	Exposición a violencia física (Ítem 18 b)	Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)	Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
raras veces	45%	3%	16%	0%
con frecuencia	3%	3%	3%	3%
constantemente	5%	3%	4%	4%
no existen	44%	89%	75%	91%

Fuente: Contact Center

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 29**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 3**



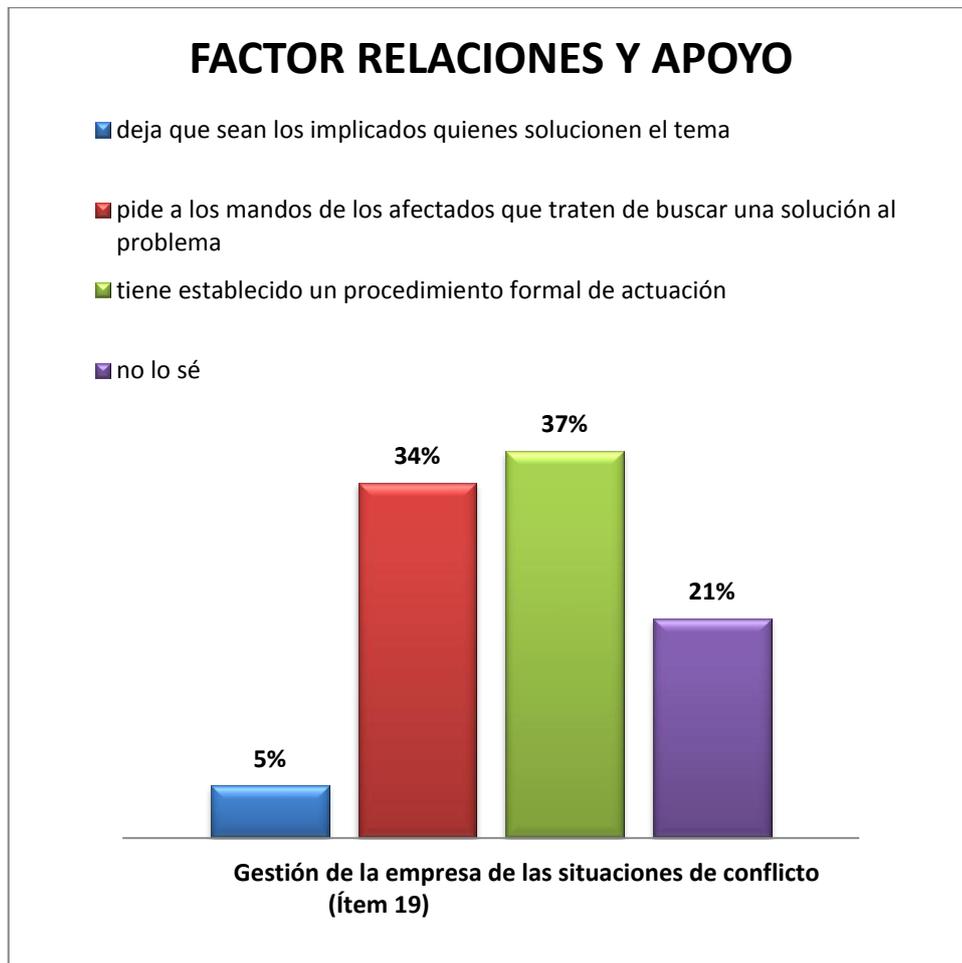
Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 74**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 4**

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)	
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	5%
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	34%
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	37%
no lo sé	21%

Fuente: Contact Center  
Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 30**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 4**



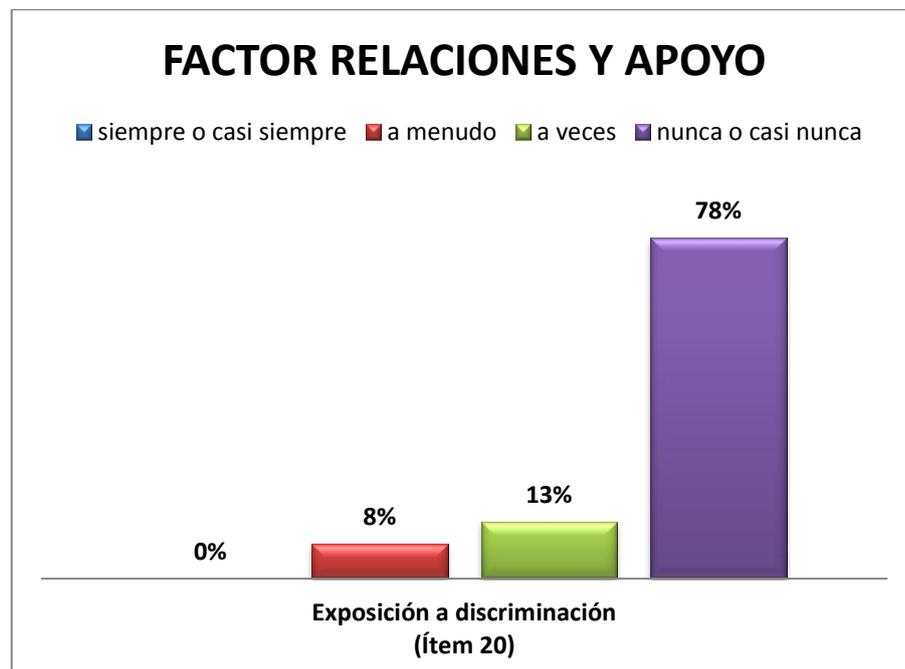
**Fuente:** Contact Center  
**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**CUADRO No. 75**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 5**

FRECUENCIA	Exposición a discriminación (Ítem 20)
siempre o casi siempre	0%
a menudo	8%
a veces	13%
nunca o casi nunca	78%

**Fuente:** Contact Center  
**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

**GRÁFICO No. 31**  
**FACTOR RELACIONES Y APOYO 5**



Fuente: Contact Center  
 Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

#### 3.4.4.3 Procesamiento y análisis del cuestionario de evaluación del estrés

Una vez obtenido los cuestionarios de evaluación del estrés se procede a calificar cada uno de las preguntas del cuestionario para obtener el puntaje bruto de acuerdo a los valores correspondientes del 0 al 9 de acuerdo a la escala de medición tipo Likert siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Una vez obtenido estos valores se suman estos de acuerdo a los ítems correspondientes a cada una de las categorías de síntomas:

- Síntomas fisiológicos que corresponde a las preguntas de la 1 a la 8, son 8 ítems
- Síntomas de comportamiento social que corresponde a las preguntas de la 9 a la 12, son 4 ítems

- Síntomas intelectuales y laborales que corresponde a las preguntas de la 13 a la 22, son 10 ítems
- Síntomas psicoemocionales que corresponde a las preguntas de la 23 a la 31, son 9 ítems.

Luego se transcriben estos valores de cada uno de los test de los 87 colaboradores a una hoja de Excel separados por las categorías antes mencionadas. (Anexo 11)

Luego se suman estos valores y una vez obtenido los puntajes por cada una de las categorías se los divide para 87 para obtener su promedio.

Síntomas Fisiológicos,  $1189 \div 87 = 13.7$

Síntomas de comportamiento social,  $223 \div 87 = 2.6$

Síntomas intelectuales y laborales,  $742 \div 87 = 8.5$

Síntomas psico emocionales,  $291 \div 87 = 3.3$

Para poder obtener el puntaje bruto total se realizaron las siguientes operaciones:

Síntomas Fisiológicos, se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).

$$13.7 \div 8 \times 4 = 6.8$$

Síntomas de comportamiento social, se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).

$$2.6 \div 4 \times 3 = 1.95$$

Síntomas intelectuales y laborales, se obtiene el puntaje promedio

de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).

$$8.5 \div 10 \times 2 = 1.7$$

Síntomas psico emocionales, se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31

$$3.3 \div 9 = 0.4$$

Luego se suman los valores obtenidos en cada una de las categorías:

$$\text{Puntaje bruto total} = 6.8 + 1.95 + 1.7 + 0.4 = 10.8$$

Se procede a realizar la transformación lineal del puntaje bruto total con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61.16} \times 100$$

$$\text{Puntaje Transformado} = \frac{10.85}{61.16} \times 100 = 17.7$$

Después de hallado el puntaje transformado se realiza la comparación en la tabla de baremos sugerida en el cuestionario para la Evaluación del Estrés. Dado que el valor obtenido fue 17,7 se ubicó en el rango de 17,1 a 23,4; de ahí que el nivel de estrés en los teleoperadores de la sección ventas sea un nivel alto de estrés

### **3.5 Aspectos Éticos**

Dentro de esta investigación se empleó valores éticos como el garantizar el anonimato de la empresa, razón por la cual, se excluyó su

logotipo en el mapa de identificación de riesgos y en el análisis de riesgos y acciones correctivas y preventivas.

Los resultados de las evaluaciones se los presento de forma general para mantener la privacidad y confidencialidad de los individuos que participaron en el estudio.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Discusión

El objetivo principal de la presente investigación era evaluar los factores psicosociales dentro de los teleoperadores de la sección ventas de un *contact center* de la ciudad de Guayaquil, para identificar los factores de riesgos dentro de la población en mención. Con respecto a las encuestas realizadas la mayoría de los teleoperadores de la sección ventas manifiestan que sus supervisores si son alentadores en cuanto al trabajo que ellos realizan, sintiéndose a gusto con la relación laboral que mantiene con los jefes inmediatos superior. La mayoría de los encuestados refieren que su trabajo implica estrés en mayor o menor escala, sin embargo consideran que la carga de trabajo es justa. De acuerdo a los resultados obtenidos en el informe de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT, se observó que:

El factor tiempo de trabajo se encuentra en una situación adecuada. Debido a la diversidad de horarios de trabajo que el *contact center* mantiene podríamos comprender por qué un 3 % presenta un riesgo muy elevado y un 7 % riesgo elevado, lo que podría estar relacionado a que algunos de ellos deben de trabajar los sábados, domingos y días festivos. Así como también algunos de los teleoperadores no disponen de 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de la semana lo que les impide compaginar su tiempo libre con los de su familia y amistades. El factor autonomía presento un riesgo elevado, lo cual estuvo determinado por un riesgo muy elevado del 29%, frente a un 25% como riesgo elevado, esto

demuestra la falta de posibilidad de los teleoperadores para gestionar y tomar decisiones en cuanto a la organización de su trabajo, no pudiendo establecer el orden, la forma y el ritmo para realizar sus tareas. Es difícil otorgarles a los teleoperadores una mayor autonomía en relación al tiempo de trabajo, siendo casi imposible realizar pausas no reglamentarias para asegurar un servicio apropiado a los clientes.

Por otra parte si analizamos la autonomía decisional, hay que destacar que ellos no pueden decidir sobre la distribución de las tareas, cantidad de trabajo, con qué campaña desean trabajar, además que cuando surgen incidencias, ellos deben de comunicar a su jefe inmediato superior para que sean ellos los que les proporcionen los pasos a seguir. Es decir, los teleoperadores no toman la decisión en cuanto a la solución de un problema.

Con respecto al factor carga de trabajo, este factor se encuentra en situación adecuada. Con referencia a las presiones de tiempo la mayoría de los teleoperadores consideran que el tiempo asignado para desarrollar la tarea es el adecuado, pero que se exige rapidez en el ritmo del trabajo, mostrando un riesgo muy elevado y riesgo elevado del 7 %.

De acuerdo a la opinión emitida por la mayoría se determina que es importante tanto la intensidad como el esfuerzo de atención que requieren en la mayor parte del tiempo durante su jornada de trabajo.

El factor de demandas psicológicas de los teleoperadores se encuentra en un riesgo de situación adecuada, a pesar de esto la mayoría de ellos piensan que requieren continuamente estar aprendiendo métodos nuevos para persuadir a sus clientes así como también adaptarse cada día a las nuevas promociones.

La memorización para el desarrollo del trabajo diaria es

fundamental, al igual que el tener iniciativa y creatividad. Por ser un cargo que requiere tener trato con clientes esto generaría por si solo una demanda psicológica, este factor presento un 6 % de riesgo muy elevado y un 10 % de riesgo elevado.

El factor de riesgo variedad/ contenido del trabajo evidencio un riesgo en situación adecuada. Estos teleoperadores realizan la venta y promoción nuevos productos, siendo esta su única misión, por lo tanto consideran que el trabajo que ellos realizan es rutinario y monótono, lo que se refleja un riesgo muy elevado del 9 % y un 8% para un riesgo elevado.

El factor más crítico es el de participación/supervisión, pues presenta un riesgo muy elevado del 63 % y un riesgo elevado del 26%, siendo este factor el que prevalece, con un nivel de riesgo muy elevado, pues los trabajadores sienten que son excluidos en las decisiones de la empresa, pues, no se les solicita su ayuda, intervención e implicación en los asuntos que puedan verse relacionados.

La mayoría de los teleoperadores consideran que la supervisión que ejecutan sus superiores inmediatos con respecto a la realización de su labor es la adecuada.

Otro factor es el del interés por el trabajador/ compensación este obtuvo un riesgo en situación adecuada.

A pesar de ello se determinó un 3% dentro de los riesgos muy elevado y elevado, esto está en relación a que la mayor parte de ellos piensan que hay una escasa información con respecto a los requisitos necesarios para aspirar a un cargo mejor, así como la poca probabilidad de promoción. Por otro lado manifiestan que les otorgan pocas facilidades

para su desarrollo profesional e insuficiente formación.

Un aspecto positivo importante en el análisis de este factor psicosocial es la satisfacción de los trabajadores con respecto al salario que perciben.

El factor desempeño de rol se representó con un riesgo en situación adecuada, a pesar de eso se obtuvo un riesgo muy elevado y elevado del 8% eso estuvo determinado por que la mayoría de los teleoperadores consideran que a veces para ejecutar algunas de la tareas deben saltarse los métodos establecidos, así como también se les exige algunas veces tomar decisiones o realizar cosas con las que no están de acuerdo.

Por último el factor de relaciones y apoyo social presento un riesgo en situación adecuada, aunque marco un 13% en un riesgo muy elevado y un 7 % como riesgo elevado, esto se determina que por lo general cuentan con la ayuda necesaria por parte de sus jefes y compañeros para poder realizar adecuadamente su trabajo, aunque consideran tener falta de apoyo de las otras personas que trabajan dentro en la empresa.

A pesar que los resultados obtenidos en el perfil valorativo lo que indica que existen solo dos factores psicosociales en niveles críticos que estarían actuando como estresores, siendo estos: participación/ supervisión y autonomía no es menos cierto que al hacer un análisis del perfil descriptivo habría que considerar otros factores con resultados menos representativos que podrían estar repercutiendo en el estrés de los teleoperadores.

Es decir, con respecto a la carga de trabajo a pesar que la mayoría en la encuesta considera que la carga de trabajo es muy justa, y en el perfil valorativo se obtuvo un nivel de riesgo en situación adecuada

cuando se hace un análisis del perfil descriptivo podemos observar que la mayoría considera que no solo deben mantener un ritmo acelerado de trabajo para alcanzar las metas de productividad, sino que requieren memorizar y realizar un esfuerzo de atención en la mayor parte de su jornada laboral como parte del desarrollo de su trabajo. Esto podría estar en relación al desconocimiento de la definición de carga de trabajo, atribuyéndole solo a esta la cantidad de trabajo asignado.

Es importante recalcar que los procesos que requieren de una atención elevada y son monótonos suelen crear problemas de origen psicosocial porque son desgastante y altamente estresante, como es la actividad de los teleoperadores de la sección ventas al tener que ofrecer de memoria durante toda la jornada de trabajo el mismo producto, para lo cual requieren de un gran esfuerzo de atención.

A esto se suma que el cargo de teleoperador, requiere mantener trato con clientes lo que generaría por si solo una demanda psicológica.

Téngase en cuenta que el nivel de estrés presente en los teleoperadores podría estar influenciado por otros factores ajenos a los intralaborales o de la organización como son los factores extralaborales e individuales, así como también a condiciones ambientales laborales desfavorables.

Es importante tener en consideración que el género que predomina dentro de la población de teleoperadores es femenino, pudiendo también ser un componente que podría estar influyendo debido a doble presencia en el estrés en los teleoperadores.

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de factores de riesgos psicosociales que podrían ser los causantes del nivel alto de estrés que presentan los teleoperadores. De acuerdo a los antecedentes

mencionados anteriormente se sustenta la relación que existe entre las condiciones laborales y el estrés, téngase en cuenta que la presente investigación se centró en los niveles de estrés que presentan los teleoperadores independientemente del síntoma, habiendo obtenido estos un nivel alto de estrés.

El estrés laboral puede afectar a la mayoría de los trabajadores convirtiéndose en un problema relevante, aun así, no se le presta la atención debida en el campo de la prevención de riesgos, debido a la complejidad que representa su evaluación al momento de establecer la relación causa – efecto o al tratar de objetivar la percepción de una situación como estresante, etc., pues la carencia de salud por factores psicosociales desfavorables, puede ser multicausal.

Por lo tanto, es importante darle a conocer a los empresarios que un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, concientizándolos sobre la necesidad de evaluar, controlar y modificar las características de la organización si estas generan riesgos, evitando así daños en la salud de sus trabajadores y por ende, consecuencias perjudiciales para su organización.

## **4.2 Conclusiones**

En el presente estudio se concluye que los teleoperadores de la sección de ventas en un *contact center* de la ciudad de Guayaquil se ven expuestos a factores de riesgo psicosocial.

Este trabajo también nos permitió establecer que los factores de riesgos que presentan altos grados de peligrosidad en los teleoperadores son los factores de participación/supervisión y autonomía, los cuales podrían estar influyendo en el alto nivel de estrés que presentan los teleoperadores de la sección ventas. Es importante resaltar que el factor

participación/supervisión es el que predomina en relación a los otros factores, recalcando que los resultados obtenidos en este factor se deben a la poca o nula participación que mantienen ellos con respecto a las decisiones de la empresa, pues con respecto a la supervisión la mayoría de ellos consideran que el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre la ejecución de su trabajo es adecuada. Con respecto al factor autonomía hay que considerar que este factor podría estar incidiendo notablemente en el estrés de los teleoperadores debido a que ellos no tienen la posibilidad de tomar decisiones en cuanto a la organización de su trabajo. Con este estudio se pretende ofrecer sugerencias para el mejoramiento sobre la actividad que realizan y abordar los factores de riesgo a los que están expuestos este grupo de personas.

### **4.3 Recomendaciones**

A fin de complementar y lograr los objetivos propuestos en el estudio sobre los factores psicosociales que inciden de manera negativa en los teleoperadores del *contact center* de la ciudad de Guayaquil, se recomienda

#### **a. Intervención en el medio ambiente físico**

Su objetivo es mejorar las condiciones de trabajo.

- Medir y mantener las condiciones ambientales dentro de los rangos de confort
  - ✓ Iluminación
  - ✓ Ruido
  - ✓ Calidad del aire
  - ✓ Condiciones termo higrométricas

- Buen diseño del puesto de trabajo
  - ✓ Modificar el lugar para disponer del suficiente espacio de trabajo, para evitar el hacinamiento.

## **b. Intervención sobre la organización del trabajo**

Tendrá como objetivo conseguir que se facilite la autonomía, el desarrollo y la satisfacción en el trabajo, para lo cual se propone:

- Permitirle al teleoperador distribuir las pausas a lo largo de su jornada laboral, efectuándolas en el momento que él lo requiera, delegándole así responsabilidades y promocionando en él la autonomía.
- Enriquecer el contenido del trabajo y establecer un plan de rotación para evitar la monotonía
- Evitar la presión psicológica en el momento de la venta
- Descansos obligatorios, haciendo pausas cortas y frecuentes de 10 minutos cada 90 a 120 minutos, pero siempre desconectándose del puesto de trabajo.
- Descansos de 15 a 20 segundos para realizar la siguiente llamada
- Informar con anticipación los cambios tecnológicos que se pudieran dar en el proceso de trabajo
- Consultarle a los trabajadores como se podría mejorar y hacer atractivo el trabajo sin perder la producción favoreciendo la participación de los trabajadores con respecto a las medidas de organización, métodos de trabajo, etc. con el fin de garantizar el respeto y el trato justo de las personas.
- Definir claramente las funciones y tareas, para evitar conflictos y ambigüedad de rol.
- Fomentar la integración y el apoyo del grupo, eliminando la competitividad entre compañeros lo que garanticen un buen clima laboral a través del respeto y el trato justo.

- Facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.
- Favorecer la motivación laboral a través de incentivos en forma de prestaciones, bonos o comisiones con metas alcanzables
- Disminuir la carga horaria de los teleoperadores de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No 00128
- Realizar un estudio de métodos y tiempos para redistribuir la carga y el ritmo de trabajo al trabajador
- Promover los sistemas/canales de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización,
- Hacer una buena selección del personal para que las demandas de trabajo se correspondan con las capacidades del individuo
- Publicación de los calendarios con al menos 30 días de antelación en el caso de los turnos rotatorios
- Permitir el desarrollo profesional en los colaboradores
- Que el médico ocupacional este a cargo del jefe del Departamento de Seguridad, Salud e Higiene, reportando a este las novedades

### **c. Intervención en Salud Ocupacional**

Su objetivo es velar por el bienestar de los trabajadores implementado los programas de vigilancia de la salud, garantizando la prevención o minimizando los factores de riesgos presentes.

- Evaluar los factores psicosociales extralaborales e individuales.
- Evaluar la doble presencia debido a que la mayoría del personal es femenino
- Incluir dentro de los Programas de Salud Ocupacional: el Programa de vigilancia epidemiológica de los riesgos psicosociales y el Manejo del estrés laboral, con el objeto de reducir y / o prevenir los factores de riesgos capaces de provocar el estrés
- Aplicación de normas ergonómicas en el diseño de las herramientas de

trabajo y lugares, para mejorar las posturas ergonómicas en los puestos de trabajo

- Programa de conservación y prevención auditiva
- Promover mediante la formación e información de manera periódica los programas de salud ocupacional

#### **d. Intervención sobre el trabajador**

Su objetivo es brindarles a los trabajadores estrategias de adaptación sobre aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

- Técnicas generales: promover mediante campañas estilos de vida saludables a través de: una dieta equilibrada, ejercicio físico moderado, actividades recreativas además de un adecuado descanso lo que beneficiaría nuestra salud
- Técnicas Fisiológicas: Implementar un plan sobre técnicas de relajación: relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración debido a la presión laboral
- Técnicas Cognitivas.- Reorganización cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés y detención de pensamiento.
- Técnicas Conductuales.- Entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
- Técnicas de Meditación para reducir estrés, risoterapia.

## CAPITULO V

### PROPUESTA

#### 5.0 Introducción

En la actualidad en nuestro país los factores psicosociales del trabajo, pasan de manera inadvertida, lo que quizás viene propiciado por la existencia de una legislación poco precisa acerca de los riesgos psicosociales como parte de los riesgos laborales a evaluar, pues a estos se los incluye de manera general al definir un concepto global de salud en el trabajo.

Las fuentes bibliográficas consultadas indican que la incidencia de los riesgos psicosociales en este sector de servicios, *contact centers*, provocan diversas afecciones físicas y psíquicas, tales como el estrés crónico “*burn out*”, como consecuencia de la organización del trabajo y las condiciones laborales siendo, paradójicamente, los menos evaluados.

Numerosos estudios dan a conocer la importancia de evaluar los factores psicosociales a nivel empresarial, ya que en ellas trabajan personas lo que implica aceptar que existe un componente social, pues de no aceptar a la persona como un pilar fundamental dentro de la organización conlleva a la aparición de riesgos psicosociales, siendo estos responsables de la aparición de una serie de efectos negativos que repercuten en la salud y bienestar de las personas, así como en la productividad de las organizaciones. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron con la investigación realizada, se determinó que la mayoría de los teleoperadores del *contact center* presentan

niveles altos de estrés laboral, lo que crea la necesidad de generar estrategias que vayan más allá de la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales, procurando cambios en las fuentes que los originan, haciéndose indispensable, la implementación de un Programa de Vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales.

Con la finalidad de obtener información que conduzca a una acción preventiva para mejorar y proteger la salud de los colaboradores.

## **5.1 Justificación**

En la actualidad, el estrés es considerado el segundo problema de salud a nivel laboral, reconociéndose hoy en día a los riesgos psicosociales como riesgos profesionales emergentes.

Conscientes de nuestra responsabilidad legal y moral frente a la alta incidencia de los riesgos psicosociales en el macro sector del servicio siendo uno de los más afectados el telemarketing, es ineludible dentro de nuestra función preventiva laboral el detectar, prevenir o corregir las posibles situaciones problemáticas ocasionadas por estos. Esto justifica la necesidad de elaborar de un programa para preservar la dignidad de los colaboradores protegiendo su integridad física y psicológica

## **5.2 Principios**

Los principios que debe de contener el programa son los siguientes:

### **5.2.1 Participación de los empleados:**

Promover que los trabajadores participen en las diferentes

actividades que se ejecuten dentro del programa.

### **5.2.2 Concientizar a los empleados:**

Enseñarles a los colaboradores cómo enfrentar los factores psicosociales y el estrés laboral.

### **5.2.3 Socializar el programa:**

Darles a conocer a todos los colaboradores la importancia de ejecutar el programa como un instrumento para mejorar dentro de la organización los factores de riesgos psicosociales, así poder alcanzar el bienestar dentro de la empresa

## **5.3 Objetivos**

### **5.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un Programa de Vigilancia Epidemiológica de los riesgos psicosociales para preservar la dignidad de todos los trabajadores del contact center protegiendo su integridad física y psicológica

### **5.3.2 Objetivos específicos**

1. Identificar, medir y evaluar la magnitud de la existencia de factores relacionados con riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral e individual.
2. Advertir situaciones extra organizacionales de violencia psicológica como violencia intrafamiliar
3. Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as)

4. Identificar la existencia de indicadores médicos de carácter físico o psíquico de acuerdo a las estadísticas de morbilidad por área o departamento.
5. Identificar la existencia de indicadores laborales de acuerdo a las áreas de trabajo
6. Determinar el nivel de estrés y síntomas asociados

#### **5.4 Alcance**

Abarcara a todos los colaboradores del *contact center* independientemente de donde presten sus servicios, de su puesto, categoría, nivel profesional, etc.

#### **5.5 Marco legal**

- La Constitución Política de la República del Ecuador del 2008 publicado en el registro oficial No.449, en los artículos 32,326, numeral 5 y 331.
- Código de trabajo, Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 del 16 de Diciembre del 2005. Capítulo IV, De las obligaciones del empleador y del trabajador, en el artículo 42.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, expedido en el Decreto Ejecutivo 2393, Registro Oficial 565 de 17 de Noviembre de 1986. Título I, Disposiciones Generales, en el artículo 11: De las obligaciones del Empleador, numeral 2, 4, y 9
- Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas, Acuerdo Ministerial No. 1404, Registro Oficial N° 679, el 26 de septiembre de 1978. Título I, Capítulo I, Objetivos, en el artículo 1.

- Acuerdo Ministerial No. 00128, Ministro de Trabajo y Empleo, Abogado Antonio Gagliardo Valarezo , Quito 17 de septiembre del 2008, en el artículo 1,2 y 3
- Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 23 de septiembre de 2005. Capítulo I. De la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el artículo 1, Literal b y artículo 4, Literal a y b
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución 390, Suplemento Registro Oficial No.599 del 19 de diciembre del 2011. Capítulo I, Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo, en el artículo 1.Capítulo IV, Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 51.
- Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, Resolución CD333, SART a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Aprobado por el Concejo Directivo en dos discusiones, en sesiones celebradas el 29 de abril del 2009 y el 7 de octubre del 2010., en el artículo. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal a y b.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por la Comunidad Andina (CAN) en Lima, Perú el 23 de septiembre de 2005. Capítulo I, Disposiciones Generales, en el artículo 1, literal d. Capítulo II, Política de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 4.Capítulo III, Gestión de la Seguridad y salud en los Centros de trabajo- Obligaciones de los Empleadores, en el artículo 11, Literal b.

## **5.6 Recursos:**

Para la realización de este programa se requiere como recurso

indispensable el capital humano. Es imprescindible autorización de los altos directivos así como también la participación y colaboración del personal administrativo y ejecutivo de la empresa, al igual que la de todos los colaboradores. Dentro de los recursos se debe considerar los técnicos, materiales y financieros necesarios para el logro de cada objetivo y metas específicas.

## **5.7 Responsabilidad y nivel de autoridad**

### **5.7.1 Gerencia General**

- Velar por la seguridad en el trabajo
- Aprobar las modificaciones del reglamento interno del trabajo en materia de salud ocupacional
- Proveer los recursos necesarios para la evaluación e intervención del riesgo psicosocial y el desarrollo del programa de vigilancia epidemiológica de los riesgos psicosociales
- Delegar al departamento de Seguridad y Salud ocupacional, así como también a los encargados del Comité de Seguridad el velar por la salud ocupacional

### **5.7.2 Comité de Seguridad e Higiene**

- Programar actividades de seguridad e higiene ocupacional dentro de la empresa
- Proponer soluciones para prevenir, disminuir o controlar los riesgos ocupacionales
- Apoyar con los diversos programas de seguridad e higiene ocupacional

### **5.7.3 Recursos Humanos**

### 5.7.3.1 Jefe de recursos Humanos

- Proveer de los recursos personales para formar la Unidad de Sistema Integrado de Gestión, conformada por:
  - ✓ Ingeniero Industrial, Master en Seguridad y Salud
  - ✓ Medico Ocupacional, Master en Seguridad y Salud
  - ✓ Licenciada o Enfermera capacitada o Master en Seguridad y Salud ocupacional
  - ✓ Psicólogo Laboral
  - ✓ Trabajo social
  
- Realizar el profesiograma por cada uno de los puestos de trabajo
- Realizar la selección del personal para que las demandas de trabajo se correspondan con las capacidades del individuo
- Velar por la gestión de todo lo concerniente al buen funcionamiento del Programa de vigilancia epidemiológica de los riesgos psicosociales
- Analizar la presencia o no de indicadores laborales como señales de alarma de la posible existencia de factores de riesgos psicosociales como: tipo de actividad y puesto de trabajo, disminución de la productividad (cantidad, calidad, o ambas), elevado índice de absentismo, incumplimientos horarios, problemas disciplinarios., aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, falta de cooperación (aislamiento, comunicación deficiente o agresiva), trabajo a turnos o trabajos nocturnos de acuerdo a las áreas de trabajo

### 5.7.3.2 Psicóloga laboral

- Garantizar el bienestar psicológico de los trabajadores en el lugar de trabajo
- Evaluar la exposición a los factores de riesgo psicosociales y los efectos en la salud de los colaboradores aplicando el método de Psico

versión 3.1

- Evaluar los factores psicosociales extralaborales e individuales si el caso lo amerita
- Promover y fomentar la realización de test psicológicos al personal para:
  - Detectar los posibles riesgos psicosociales existentes en una situación de trabajo.
  - Evaluar de modo más concreto los factores psicosociales posterior una evaluación global inicial en actividades establecidas, equipos de trabajo y riesgos específicos.
  - Comprobar que las medidas de mejora empleadas luego de una evaluación de riesgos son las idóneas.
  - Verificación en el caso de que exista un incremento de los indicadores laborales y /o médicos, que nos hagan sospechar que existen problemas de tipo psicosocial.
  - Evaluar antes de instaurar algún cambio que pueda afectar significativamente la situación actual de la empresa, como cambios en la organización del trabajo, nuevos equipos, materiales, capital humano y procesos de producción etc.
- Custodia y confidencialidad de los expedientes psicológicos personales y colectivos de la empresa
- Brindar apoyo psicológico al trabajador y su familia en caso de consumo de estupefacientes o drogas
- Brindar apoyo psicológico al trabajador en caso de maltrato intrafamiliar

### **5.7.3.3 Trabajadora social**

- Averiguar sobre fundaciones o instituciones de ayuda psicológica cuando el caso lo amerite

- Averiguar situaciones extra organizacionales de violencia psicológica como violencia intrafamiliar a través de las visitas domiciliarias
- Asesorar al trabajador y su familia en caso de consumo de estupefacientes o drogas direccionándolos a fundaciones o instituciones de apoyo
- Asesorar al trabajador en caso de maltrato intrafamiliar direccionándolos a fundaciones o instituciones de apoyo

#### **5.7.4 Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional**

##### **5.7.4.1 Encargado de Seguridad e Higiene**

La persona encargada de la seguridad e higiene del trabajo debe ser un Ingeniero industrial con grado de maestría en seguridad y salud ocupacional quien deberá:

- Identificar, evaluar y mantener las condiciones ambientales dentro de los rangos de confort
  - ❖ Iluminación
  - ❖ Ruido
  - ❖ Calidad del aire
  - ❖ Condiciones termo higrométricas
- Implementar programas de capacitación para el personal sobre temáticas de seguridad e higiene ocupacional.
- Actualizar la matriz de riesgos
- Formar parte de Comités de Seguridad Ocupacional
- Buen diseño del puesto de trabajo
- Modificar el lugar para disponer del suficiente espacio de trabajo, para evitar el hacinamiento.

#### **5.7.4.2 Encargado de Salud Ocupacional**

La persona encargada del departamento médico debe ser un médico de cuarto nivel, con maestría en Seguridad y Salud Ocupacional, quien deberá:

- ❖ Modificar y actualizar el protocolo de Vigilancia a la salud de los trabajadores expuestos a riesgos
- ❖ Promocionar y fomentar la salud en los colaboradores mediante la capacitaciones, charlas, reuniones
- ❖ Analizar la existencia de indicadores médicos de carácter físico o psíquico como: dolores de espalda, mala digestión, dolores de cabeza, nerviosismo, alteraciones del carácter, insomnio, agresividad, pérdida de la memoria, etc., de acuerdo a las estadísticas de morbilidad por área o departamento
- ❖ Informar la presencia de estos indicadores médicos presentes en las áreas o departamentos afectados, para dar inicio a la investigación sobre la evaluación de riesgos psicosociales por parte del Psicólogo laboral
- ❖ Mantener un registro de los trabajadores expuestos de acuerdo a la matriz de riesgo a riesgos psicosociales en cada uno de los puestos de trabajo, y realizar el seguimiento médico pertinente
- ❖ De la custodia y confidencialidad de los expedientes médicos
- ❖ Participar y apoyar en el Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional

#### **5.7.5 Colaboradores**

- Participar en las diferentes actividades que se ejecuten dentro del programa vigilancia salud de los trabajadores incluido el de riesgos psicosociales
- Participar en las diferentes actividades de Seguridad y Salud ocupacional como capacitación, charlas etc.

- Comunicar inmediatamente al departamento médico cualquier signo o síntoma que indique deterioro a su salud
- Comunicar inmediatamente al Ingeniero de Seguridad industrial cualquier situación que se identifique como un riesgo para que este sea evaluado y medido.

## **5.8 Intervención psicosocial en la prevención de riesgos laborales**

Este estudio indica la necesidad de aplicar un programa de mejora destinado a la minimizar de los factores de riesgo identificados, a modo de propuesta para su incorporación en la empresa.

La intervención psicosocial incluye:

- Evaluar los riesgos psicosociales
- Establecer las medidas preventivas derivadas de la evaluación
- Control y evaluación de los resultados obtenidos en el estudio

Esta debe responder a un proceso continuo, sistemático y planificado, cuyas acciones deberán incluirse en el plan de prevención de la empresa. Es importante recalcar que la intervención específica hacia un riesgo psicosocial determinado podría influir sobre otros factores psicosociales.

### **5.8.1 Evaluación de los riesgos psicosociales**

Para llevar a cabo una intervención psicosocial exitosa debemos en primera instancia realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, siendo fundamental que se respeten durante su desarrollo todos los aspectos que la normativa vigente contempla.

Es imprescindible llegar a conocer a cabalidad y con bases

metodológicas, la situación psicosocial específica de la realidad socio laboral.

#### **5.8.1.1 Metodología de evaluación de los riesgos psicosociales**

En el momento de efectuar la evaluación de riesgos psicosociales, se deberá tener en consideración las siguientes pautas:

1. Optar por el método de evaluación que más se ajuste a la realidad y particularidades de la empresa.
2. La recolección de los datos estará a cargo del personal técnico en prevención de riesgos laborales garantizando la privacidad de la información y seriedad del proceso de evaluación.
3. Contemplar la realización de las pruebas durante la jornada laboral.

“Para medir riesgo psicosocial en cualquier trabajo, se recomienda combinar las técnicas cuantitativas y cualitativas” (Vega, 2003). (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

##### **5.8.1.1.1 Metodología cuantitativa**

La exposición al riesgo psicosocial será estimada a través del método Fpsico, Versión 3.1

Los resultados del cuestionario nos guiarán sobre la necesidad de realizar medidas preventivas y correctivas en aquellos factores que demuestren niveles de riesgo muy elevado, elevado y moderado.

##### **5.8.1.1.2 Metodología cualitativa**

Los métodos o técnicas de carácter cualitativo, es el medio

científico que nos permite indagar las expectativas y sentimientos de las personas, pudiendo llegar a descubrir sus aspectos intrínsecos y el porqué de sus comportamientos y actitudes. Estos métodos pueden ser aplicados en todas las fases de la intervención psicosocial sea en:

- Etapa inicial a la evaluación de riesgos psicosociales, permitiéndonos comprender mejor una determinada situación o como una ayuda para orientarnos mejor a identificar los riesgos que deben contemplarse.
- Etapa posterior a la evaluación de riesgos psicosociales como confirmación de los resultados y conclusiones obtenidos, y como alineación en la propuesta de acciones preventivas.

#### **5.8.1.1.2.1 Técnicas cualitativas**

**Técnicas observacionales (de observación directa).**- Estas técnicas nos permiten observar in situ como suceden los hechos en forma natural, permitiéndonos registrar hechos y comportamientos de interés para la evaluación/intervención psicosocial. Previa a su realización se deberá planificar qué y cómo vamos a ser la observación, concretando cómo, dónde y cuándo, antes, durante y/o después de la evaluación de riesgos.

**Técnicas de información mediante conducta verbal.**- Dentro de estas técnicas se incluyen las entrevistas cualitativas sean estas cerrada, semi-dirigida o semiestructurada, o abierta, y los grupos de discusión.

##### **a) Entrevista semi estructurada**

Es una conversación entre quien realiza la entrevista y el entrevistado, que tiene como propósito establecido, el indagar de manera relajada, todas áreas prefijadas. En esta se pretende que el entrevistado

expresar libremente sus opiniones, ideas, experiencias y sentimientos.

Esta consta de las siguientes fases:

1. Preparación, en esta fase el entrevistador debe preparar un listado con los temas o preguntas que le gustaría tratar.
2. Presentación, antes de dar comienzo a la entrevista debemos presentarnos, explicar los motivos, objetivos y finalidad de la misma, indicando también la duración prevista.
3. Desarrollo, es la fase donde se ejecuta la entrevista propiamente dicha, la que deberá ser flexible, es decir el entrevistador realiza las preguntas pudiendo incluir otros temas de interés si fuera necesario y la persona entrevistada expresara libremente sus opiniones. Es aconsejable coger notas de la información que nos brindan.
4. Cierre, en esta se agradece la participación de la persona y nos despedimos. En esta fase es importante escribir toda la información que hemos recibido durante la entrevista antes de olvidarnos.

### CUADRO No. 76

#### CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

OBJETIVOS	MOMENTOS DE APLICACIÓN	DESTINATARIOS	DURACIÓN
Evaluar los factores psicosociales	Después de obtener la información que hemos solicitado previamente de la Empresa, con respecto a su organización	Todos los colaboradores	40'-60'
Verificar los resultados de otros métodos empleados y ahondar en los factores de riesgo o en sus causas.	Antes y/o después de aplicar la metodología cuantitativa y/o cualitativa si es el caso.	Altos Directivos de la empresa	40'-60'
Identificar posibles estrategias de acción y determinar prioridades.	Después de aplicar la metodología cuantitativa y/o cualitativa si es el caso.	Todos los colaboradores	40'-60'

**Fuente:** ( Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

## b) Grupo de Discusión

Consiste en reunir en un entorno neutral de modo aleatorio a un grupo de colaboradores que tengan la misma condición dentro de la Organización, es decir, que sea representativo del puesto de trabajo objeto de evaluación, teniendo en cuenta sus variables socio demográficas. A través del intercambio de opiniones de los participantes sobre un tema de interés común, nosotros obtendremos información acerca de las percepciones, actitudes o motivaciones del colectivo establecido. Previamente se les explicará a los colaboradores que el motivo de la reunión es recopilar información sobre las diferentes perspectivas en cuanto a los factores de riesgo psicosocial.

**CUADRO No. 77**  
**CARACTERÍSTICAS DE GRUPO DE DISCUSIÓN**

OBJETIVOS	MOMENTOS DE APLICACIÓN	DESTINATARIOS	DURACIÓN
Identificar factores de riesgo y/o profundizar en factores de riesgo desfavorables.	Puede aplicarse de manera independiente o junto a otras técnicas cuantitativas.	Grupos homogéneos (del mismo nivel jerárquico).	1h 30' - 2h
Contrastar los resultados para tener distintos puntos de vista sobre una situación.	Puede aplicarse en paralelo a otras técnicas de valoración.	Nº de participantes entre 7 y 9, elegidos al azar pero que representen al colectivo según los datos de plantilla: edad, antigüedad, horario y tipo de contrato...	
Buscar explicaciones a datos obtenidos, determinar prioridades y estrategias de acción o comprobar hipótesis.	A posteriori de la utilización de las técnicas cuantitativas.		

**Fuente:** ( Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

### 5.8.1.2 Análisis de los datos obtenidos

Una vez concluido el estudio se ordenará y organizará la información, lo que nos permitirá analizar los datos obtenidos, de modo que sea posible conseguir resultados y conclusiones que se puedan notificar en el informe técnico.

#### **5.8.1.2.1 Análisis de las metodologías cualitativas**

El estudio y análisis de los datos obtenidos a través de esta metodología demanda el uso de ciertas técnicas como son el análisis de contenido, el análisis inductivo, el contraste de hipótesis y el análisis lógico, las cuales requiere de un psicólogo laboral o el apoyo de él al momento de su interpretación.

#### **5.8.1.2.2 Análisis de la metodología cuantitativa**

Con respecto a la metodología cuantitativa para la evaluación de los riesgos psicosociales se recomienda emplear el Método de Evaluación de Factores Psicosociales elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), conocido también como F-Psico, con su versión actualizada 3.1, este método nos ofrece la información sobre 9 factores a través de un cuestionario de 44 preguntas cerradas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, puede ser ejecutado de forma manual imprimiendo el cuestionario o mediante un software "manejo de aplicación informática". Estos factores son:

1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
3. Carga de trabajo (CT)
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad/contenido (VC)
6. Participación/Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
8. Desempeño de rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Este método muestra los resultados en dos formatos diferentes:

- Perfil Valorativo, ofrece las medias del grupo en estudio para cada uno de los factores.
- Perfil descriptivo, brinda el porcentaje de las respuestas contestadas por cada una de las opciones de cada una de las preguntas.

Para la interpretación del perfil valorativo nos permite determinar los cuatro niveles de riesgo a través de la transformación de las puntuaciones directas en percentiles.

**CUADRO No 78**  
**NIVELES DE RIESGO**

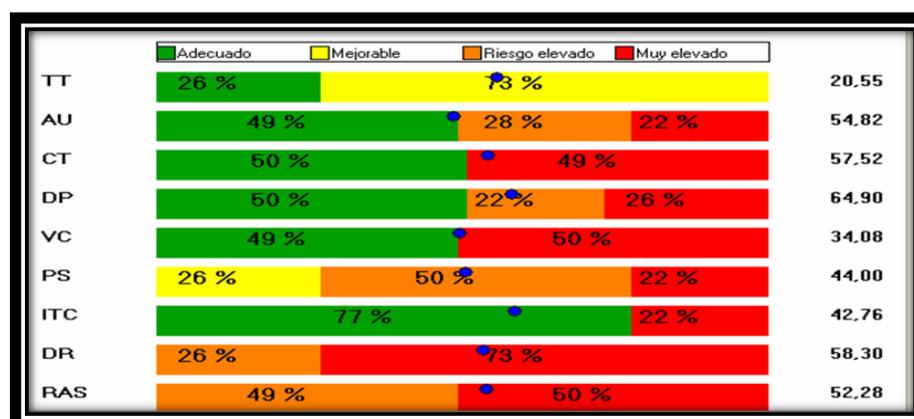
Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevado
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

Fuente: (Perez Bilbao)

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

Se representa gráficamente con diferentes tonos de color los cuatro niveles de riesgo citados, mostrando el porcentaje de colaboradores que se encuentran en cada uno de ellos, por cada factor. Así mismo en cada factor se señala con un punto azul la media, indicando su ubicación en cada factor.

**GRÁFICO No. 32**  
**EJEMPLO DE PERFIL VALORATIVO**



Fuente: [http://www.tcbilbao.com/doc\\_prev/estudio\\_res.pdf](http://www.tcbilbao.com/doc_prev/estudio_res.pdf)

Elaboración: Dra. García Huertas Dasha

El perfil valorativo nos brinda información que es complementada con la que nos ofrece el perfil descriptivo, pues este, nos demuestra de una manera individualizada como se posesionan los colaboradores del estudio frente a cada pregunta.

Los resultados adquiridos en el perfil descriptivo nos beneficiarían a orientar las actividades preventivas que se ha de establecer para optimar un determinado factor.

## **5.8.2 Informe técnico**

El informe técnico se lo realizara teniendo en cuenta todos los datos analizados de manera conjunta, tanto de los métodos cualitativos como cuantitativos, estableciendo la gravedad de los riesgos evaluados así como las propuestas de medidas preventivas y el diseño e implantación de programas de intervención.

### **5.8.2.1 Protocolos de acción frente los diferentes niveles de riesgo**

#### **5.8.2.1.1 Riesgo muy elevado**

Frente a un nivel de riesgo muy elevado, nocivo para la salud de los trabajadores, se deberá:

- Analizar la razón de los factores de riesgos con los grupos de trabajo
- Comparar y analizar los resultados obtenidos con los indicadores laborales y médicos.
- Evaluar los factores psicosociales extralaborales e individuales, que podrían estar incidiendo en los resultados
- Ejecutar el cuestionario para la Evaluación del estrés, tercera versión, para llegar a conocer el nivel de estrés, mediante el análisis de los síntomas presentados de acuerdo a sus cuatro categorías: fisiológicos,

- de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales
- Efectuar evaluaciones psicosociales específicas de acuerdo a los factores que presentaron altos niveles de riesgo: carga mental, satisfacción laboral etc.
  - Proponer medidas inmediatas de intervención correctivas
  - Controlar que las medidas correctivas se estén llevando a cabo
  - Realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo psicosocial aplicando el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Versión 3.1, en 4 meses posterior a la primera evolución.

#### **5.8.2.1.2 Riesgo elevado**

Si obtenemos un nivel de riesgo elevado se debería:

- Analizar la razón de los factores de riesgos con los grupos de trabajo
- Comparar y analizar los resultados obtenidos con los indicadores laborales y médicos.
- Evaluar los factores psicosociales extralaborales e individuales, que podrían estar incidiendo en los resultados
- Ejecutar el cuestionario para la Evaluación del estrés, tercera versión, para llegar a conocer el nivel de estrés, mediante el análisis de los síntomas presentados de acuerdo a sus cuatro categorías: fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales
- Efectuar evaluaciones psicosociales específicas de acuerdo a los factores que presentaron altos niveles de riesgo: carga mental, satisfacción laboral etc.
- Proponer medidas de intervención correctivas
- Controlar que las medidas correctivas se estén llevando a cabo
- Realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo psicosocial aplicando el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT),

Versión 3.1, en 6 meses posterior a la primera evolución

#### **5.8.2.1.3 Riesgo moderado**

Frente a un nivel de riesgo moderado se deberá:

- Analizar la razón de los factores de riesgos con los grupos de trabajo
- Comparar y analizar los resultados obtenidos con los indicadores laborales y médicos.
- Ejecutar el cuestionario para la Evaluación del estrés, tercera versión, para llegar a conocer el nivel de estrés, mediante el análisis de los síntomas presentados de acuerdo a sus cuatro categorías: fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales
- Efectuar evaluaciones psicosociales específicas de acuerdo a los factores que presentaron altos niveles de riesgo: carga mental, satisfacción laboral etc.
- Proponer medidas de intervención correctivas
- Controlar que las medidas correctivas se estén llevando a cabo
- Realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo psicosocial aplicando el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Versión 3.1, en 1 año posterior a la primera evolución

#### **5.8.2.1.4 Situación adecuada**

Si obtenemos como resultado una situación adecuada se deberá:

- Proponer medidas de intervención preventivas
- Controlar que las medidas preventivas se estén llevando a cabo
- Realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo psicosocial aplicando el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT),

Versión 3.1, en 2 años posterior a la primera evolución

### **5.8.3 Intervención de los Riesgos psicosociales**

Una vez que los resultados de la evaluación de riesgos nos revelan las situaciones perjudiciales para la salud de los trabajadores deberá el personal técnico de prevención, conjunto con el compromiso y la participación de los Directivos de la empresa diseñar e implantar medidas de intervención:

- Intervención correctiva, desarrollar medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos
- Intervención preventiva primaria o secundaria, que permiten mejorar y potenciar aquellas condiciones de trabajo más o menos saludables, siendo la prevención primaria la única forma de prevención propiamente dicha. “Una onza de prevención es más valiosa que una de curación” (Levi)

Dentro de la seguridad y salud en el trabajo las intervenciones preventivas predominan sobre las correctivas, las actuaciones sobre la organización del trabajo, el puesto y la tarea permitiéndonos combatir los riesgos desde su origen que sobre el trabajador, y las medidas colectivas sobre las individuales.(Anexo12)

#### **5.8.3.1 Intervenciones específicas sobre la Organización del trabajo**

Las medidas preventivas psicosociales deben ser acciones prácticas y concretas orientadas al riesgo que se pretende corregir, mediante objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución en indicadores como accidentabilidad, ausentismo, índice de rotación entre otros.

Se dividirá en 3 áreas de intervención para su mejor aplicación:

1. Organización del trabajo
2. Contenido y Naturaleza de la tarea
3. Relaciones personales

#### **1. Intervenciones sobre la Organización del trabajo**

Según Porras y Robertson (1992) “La estructura organizativa atañe a la distribución formal de roles y funciones dentro de una Organización para conseguir de forma más eficaz el logro de sus objetivos. ( Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

Su aplicación estará determinada en:

- a. **Definición de competencias.-** Su objetivo es proporcionar información sobre todas las funciones y aptitudes relacionadas a los diferentes lugares de trabajo, esto le facilitará al trabajador el desempeño eficaz de las tareas y la toma de decisiones de forma clara y rápida, reduciéndole el estrés ligado a la inseguridad y falta de control en el puesto de trabajo, generando en él, satisfacción laboral. Es importante su aplicación ante la existencia de trabajos compartidos, poco claros y no posesionados plenamente por el colaborador, las mismas que se deberán impartir a todo el personal, en especial al nuevo trabajador y ante la incorporación de nuevas tareas.
- b. **Sistemas de participación.-** Estos se utilizan para promover la iniciativa de los trabajadores tanto en temas relacionados con su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral, con el objetivo de lograr sistemas de decisión y participación que impliquen a

todas las personas que forman parte de la Organización. Es importante indicar que la implantación de estos sistemas (sugerencias, buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) no tendrá el éxito esperado si no lleva consigo un procedimiento ágil de atención y contestación así como la implicación de todo el personal interesado. Se lo aplicara a todo el personal o grupo diana, en el caso donde exista una amplia y estricta supervisión por parte de los mandos, con pocas opciones de control e iniciativa para los trabajadores.

- c. Reuniones de trabajo efectivas** Es una herramienta de participación, que resulta importante y de mucha utilidad para todo el personal responsable de unidades o que organiza los equipos de trabajo, en tanto que el grupo sea capaz de elaborar programas, fijar objetivos y plazos para su cumplimiento, diseñar estrategias, agilizar la toma de decisiones y poner en marcha los planes de trabajo.

Sus objetivos:

- Organizar agendas de trabajo interactivo, real e indispensable
- Desarrollar la habilidad de trabajar en equipo.
- Promover la toma de decisiones en el contexto del grupo.
- Perfeccionar la gestión de los *feedback* del equipo.

- d. Gestión de la Comunicación.** Este es el principal mecanismo por el cual se promueve el intercambio de opiniones e información en la Empresa.

Estas formas de información nos permiten:

- Difundir la información acerca de las funciones, métodos, objetivos..., de un modo más fácil.

- Impedir distorsiones en las informaciones.
- Contribuir al manejo de destrezas cognitivas y la oportunidad de nuevas enseñanzas por medio del trabajo.

**e. Entrenamiento en Trabajo en Equipo.-** Son tácticas, procedimientos y métodos que emplea un pequeño grupo de personas de forma coordinada para efectuar un proyecto en común, es decir, que la labor de cada uno de ellos interviene en el del resto. Es importante aplicarlo en grupos de trabajadores con ausencia de objetivos comunes con la finalidad de conseguir la cohesión del grupo, y si mejorar la eficacia productiva.

## **2. Intervención sobre el Contenido y Naturaleza de la tarea**

Es cuando la tarea posee un contenido y significado para el colaborador que la desarrolla, permitiéndole sentir que lo que realiza tiene un sentido, valor y provecho para la empresa, la sociedad, ofreciéndole la posibilidad de poner en práctica y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

**a. Rotación de Puestos .-** Consiste en el cambio habitual de puestos de trabajo entre varios colaboradores, siendo su finalidad el repartir entre varias personas los aspectos perjudiciales del trabajo que no han logrado erradicarse, permitiéndoles descansar de tareas monótonas e iterativas, que originan desmotivación y agotamiento, pudiendo llegar a producir trastornos músculo-esqueléticos. Es importante mencionar que esto podría ocasionar el detrimento de las relaciones sociales.

**b. Ampliación de las tareas.-** Esta consiste en combinar en un mismo puesto de trabajo mayor variedad de tareas, haciendo más satisfactorio el trabajo rutinario y con poco contenido, siempre y

cuando no suponga una mayor carga de trabajo, lo que podría conducir a la fatiga.

- c. Enriquecimiento de las tareas.-** Consiste en adicionar nuevas actividades en aquellos trabajos rutinarios y sin sentido, lo que conlleva a mejorar la posible monotonía provocada por el desarrollo de tareas iterativas, así como también dignificar el contenido de la tarea, haciendo que el colaborador se identifique con la tarea que ejecuta y de lo que se le hace responsable, incrementando así la productividad al disminuir el ausentismo lo que se ve reflejado en la eficacia de la organización del trabajo.
- d. Autocontrol en Producción.-** Esta técnica consiste en la participación e implicación del trabajador responsabilizándole de los aspectos de cantidad y calidad de su trabajo, haciéndolos parte de la mejora continua.

Esta técnica demanda que capacitemos al personal en su puesto de trabajo, sobre la ejecución de los controles de calidad, el manejo de los instrumentos para realizar ese control y las regulaciones oportunas de los equipos que se manejan. Los objetivos que persiguen son:

- Asumir la mejora continua como práctica natural, solucionando los problemas en el instante y lugar en que acontecen.
- Desarrollar el profesionalismo, la motivación, la responsabilidad y el compromiso del personal con los objetivos de la Empresa.
- Fortificar la lealtad en la relación con clientes (internos y externos) en cuanto a la calidad convenida y la mejora continua.

### **3. Intervención sobre las Relaciones Personales**

Según Cooper y Payne, 1988 “Las buenas relaciones entre los y

los miembros de un equipo de trabajo se consideran un elemento primordial de la salud individual y de la Organización". ( Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

**a. Mejora de las habilidades sociales.-** Este método se emplea para mejorar las relaciones sociales dentro de la empresa, para esto será necesario hacer valer nuestros derechos y la de los demás. El dialogo interpersonal y la pronta solución a los problemas se vería afectada por la falta de estas habilidades antes mencionadas.

Sus objetivos son:

- Acrecentar la unión de los grupos de trabajo.
- Incrementar las destrezas comunicativas del personal.
- Favorecer el desarrollo de la participación y conversación en los grupos
- Reforzar las decisiones aprobadas de los problemas

**b. Resolución de conflictos.-** Los conflictos interpersonales son muy comunes dentro de toda empresa, y no precisamente son perjudiciales para la organización, ya que pueden tener efectos constructivos, por lo tanto no será necesario hacerlos desaparecer sino más bien orientarlos, con el afán de que estos efectos favorables se extiendan y decrezcan o eliminen los perniciosos. Es primordial hacer una detección precoz de estos conflictos en el momento que surjan dentro de la organización, haciendo que los trabajadores aprendan a resolver sus diferencias de forma rápida y consensuada

**c. Mediación.-** La mediación es un proceso confidencial y voluntario de resolución de conflictos a través de la comunicación entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera equitativa, la misma que tiene voz pero no tiene voto para decidir sobre el resultado final,

favoreciendo en el logro de una decisión aceptada por ambas partes. Es importante indicar que la empresa deberá ratificar los acuerdos alcanzados

- d. Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas-** Las empresas deben elaborar manuales de buenas prácticas y códigos éticos con la finalidad de plasmar por escrito su compromiso de garantizar el respeto y la no discriminación entre todas las personas que componen la organización. La elaboración de este, debe dar oportunidad a la participación de todo el personal, para su posterior difusión.

#### **4. Otra técnica de intervención**

Esta técnica puede utilizarse como apoyo o complemento de las anteriores.

- a. Formación.-** Esta técnica tiene la finalidad de crear los recursos necesarios para lograr y perfeccionar las aptitudes del colaborador para enfrentar las exigencias laborales y los nuevos desafíos profesionales, proporcionándole mayor flexibilidad mental, facilitando así la adaptación de las personas al puesto de trabajo.

#### **5.8.3.2 Intervención sobre los trabajadores**

Como segunda instancia se aplicaran las técnicas de intervención sobre los trabajadores o cuando no se hayan podido minimizar más los factores de riesgos sobre la organización del trabajo, contenido y naturaleza de la tarea, con la finalidad de brindarles a los trabajadores estrategias de adaptación sobre aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

## 1. Técnicas generales

- a. Promover mediante campañas estilos de vida saludables
  - Mantener una dieta equilibrada
  - Evitar hábitos nocivos como el tabaco, el alcohol y el consumo de estimulantes
  - Realizar ejercicios físico moderado
  - Dedicar algún momento al día para las actividades recreativas
- b. Dormir 8 horas diarias y descansar.
- c. Planear actividades gratificantes fuera del trabajo
- d. Marcarse límites temporales en relación con tu trabajo
  - Instaurar un horario sensato para los períodos de descanso
  - Dedicar el tiempo necesario durante el horario de comidas
  - En la jornada de trabajo, realizar pausas de descanso
- e. Marcarse objetivos realistas y alcanzables
- f. No dejar todo para última hora
- g. Aprenda a gestionar su tiempo, adelante por lo menos 5 minutos su reloj
- h. Limita las distracciones e interrupciones cuando sea necesario durante tu jornada de trabajo
- i. Mantener el orden y la limpieza en tu lugar de trabajo
- j. Fomentar las relaciones sociales en el trabajo eso genera satisfacción laboral
  - Busca relaciones sociales positivas
  - Evitar conversaciones destructivas
  - Mantén un buen sentido del humor
  - Búscales un sentido a todo lo que haces

## 2. Técnicas Fisiológicas

Implementar un plan sobre técnicas de relajación

- a. Relajación muscular
- b. Relajación autógena

- c. Meditación y yoga
- d. Risoterapia

### 3. Técnicas Cognitivas

- a. Reorganización cognitiva
- b. Desensibilización sistemática
- c. Inoculación de estrés
- d. Detención de pensamiento

### 4. Técnicas Conductuales

- a. Entrenamiento asertivo
- b. Entrenamiento en habilidades sociales
- c. Resolución de problemas
- d. Técnicas de autocontrol

#### 5.8.4 Evaluación de los costos de implementación de la propuesta

Para realizar la evaluación financiera de la propuesta se ha establecido la necesidad de los Recursos humanos y recursos materiales, con los costos mensuales y anuales totales tal como se demuestra en la siguiente tabla:

**CUADRO No. 80**  
**COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

<b>HUMANOS</b>	Medico ocupacional Mgrt	\$2400 x mes	\$ 28,800
	Ingeniero Industrial Mgrt. Seguridad y Salud Ocupacional	\$2000 x mes	\$ 24,000
	Psicólogo Industrial	\$1500 x mes	\$ 18,000
	Trabajadora Social	\$1500 x mes	\$ 18,000
	Lcda. En Enfermería con capacitaciones o Mgrt Seguridad y Salud Ocupacional	\$1500 x mes	\$ 18,000
<b>MATERIALES</b>	Materiales de oficina	\$2000,00	\$ 2,000
<b>TOTAL DE COSTOS</b>			<b>\$ 108,800</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

### **5.8.5 Plan de Inversión y financiamiento**

Se ha realizado el plan de Inversión considerando los recursos sean estos humanos y materiales los cuales son indispensables para ejecución del Programa de vigilancia epidemiológica de los riesgos psicosociales. El costo de este se lo deberá incluir en el presupuesto anual del 2015.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Absentismo:** Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.

**Acoso laboral, hostigamiento laboral o *Mobbing*:** "Situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato modal o verbal, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir su reputación, desestabilizarlo, aislarlo y deteriorar su autoestima logrando finalmente que esa persona o personas disminuyan su capacidad laboral y acaben abandonando el lugar de trabajo.

**Acoso sexual:** Cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo." (OIT)

**Afección cutánea:** Enfermedad o dolencia de la piel.

**Agotamiento:** Cansancio extremo.

**Agresión física:** Toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre el trabajador o trabajadora.

**Agresión verbal:** Es una conducta hostil o destructiva cuya finalidad es provocar un daño a otro a través de la palabra.

**Alcoholismo:** Enfermedad causada por el consumo abusivo de bebidas alcohólicas y por la adicción que crea este hábito.

**Alteraciones de conducta:** Es una serie de problemas comportamentales y emocionales que se presentan en niños y adolescentes. Los problemas pueden involucrar comportamiento impulsivo o desafiante, consumo de drogas o actividad delictiva.

**Alteraciones neuróticas:** Se las designa así a todas las enfermedades de origen psicológico, psicosocial o emocional, entre estas tenemos a la ansiedad, crisis de angustia, fobia, etc

**Amedrentar:** Atemorizar, hacer que alguien sienta miedo o temor.

**Ansiedad:** Angustia que acompaña a algunas enfermedades, en especial a ciertas neurosis

**Box in:** Caja o lugar cerrado con maderas

**Break:** Interrupción, descanso o recreo

**Call Center ( en inglés) :** Centro de Llamadas es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas y/o reciben llamadas desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.

**Capacidad de adaptación:** Es la habilidad de un sistema para ajustarse al cambio climático al moderar peligros potenciales, aprovechar oportunidades, o para enfrentar consecuencias.

**Capacidad:** Es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

**Cardiovascular:** Se refiere al corazón (cardio) y a los vasos sanguíneos (vascular).

**Cognitiva:** Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.

**Cohesión:** Unión o relación estrecha entre personas o cosas.

**Condiciones laborales:** Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno que afectan a la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

**Conflictividad laboral:** Se puede desencadenar cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en el seno de la empresa, suscitándose una disputa de derecho o de interés entre empleadores y empleados.

**Contact Center:** Centro de Contacto (en inglés: *Contact Center*) es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), entre otros.

**Demanda psicológica:** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

**Demencia:** Pérdida o debilitamiento de las facultades mentales, generalmente grave y progresivo, debido a la edad o a una enfermedad, que se caracteriza por alteraciones de la memoria y la razón y trastornos en la conducta.

**Depresión o depresión unipolar:** Enfermedad o trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza, decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por todo y disminución de las funciones psíquicas.

**Discapacidad:** Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

**Discomfort:** Malestar, incomodidad.

**Distrés laboral, ocupacional o profesional:** Es el distrés agudo o crónico causado por el trabajo, ocupación o profesión, por distresantes físicos, emocionales y psicosociales que pueden producir afecciones invalidantes diversas, enfermedades psicosomáticas y muerte súbita.

**Distrés:** Es el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico.

**Emergente:** Que emerge de cierta cosa o tiene principio en ella.

**Enfermedad cardiovascular:** Son un conjunto de trastornos del corazón y de los vasos sanguíneos. (OMS).

**Enfermedad gastrointestinal:** Son todas aquellas enfermedades que dañan el sistema digestivo.

**Enfermedades psicosomáticas:** Son aquellas causadas por un proceso psíquico que tiene su influencia en el cuerpo, es una dolencia física real, que tiene origen en conflictos emocionales y psicológicos inconscientes.

**Estrés Laboral:** Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que se presentan con la capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del/la trabajadora.

**Estrés:** Es un proceso natural que responde a nuestra necesidad de adaptarnos al entorno, en constante cambio, pero resulta perjudicial si es muy intenso o se prolonga en el tiempo.

**Estresor:** Desencadenante de estrés, factor de estrés, describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés.

**Eustrés:** Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello.

**Evaluación de Riesgos Laborales:** “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”.

**Factor de riesgo:** Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

**Factor psicosocial:** Es la condición o condiciones propias del

individuo, del medio laboral y el entorno extra laboral que, bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador. (OMS, 1988).

**Factor:** Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado.

**Factores de Riesgo Psicosocial:** “Es la causa generadora o 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 que poseen elementos con la probabilidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

**Factores psicosociales Laborales:** Son aquellas características de las condiciones del trabajo, especialmente relacionadas con el contenido del trabajo y su organización pueden incidir de manera positiva o negativa en la salud y el bienestar de lo de los trabajadores.

**Farmacodependencia:** Adicción a los fármacos.

**Fatiga mental:** Disminución temporal de la capacidad de respuesta mental, que genera un estado de activación reducido con trastornos reversibles de memoria, atención y concentración y el aumento de errores.

**Full time:** Tiempo completo

**GfK SE,** Fundada en 1934 como GfK Nürnberg Gesellschaft für Konsumforschung es la compañía de investigación de mercados más grande de Alemania y la quinta más grande del mundo. GfK comienza su actividad en España en el año 1989.

**GNP seguros:** Son las siglas de Grupo Nacional Provincial. Esta aseguradora fue fundada en el año 1901 en México por William B. Woodrow y Luis E. Neergaard.

**Inadaptación:** Es la incapacidad que manifiesta una persona a la hora de adaptarse a una situación determinada dentro del entorno en el cual vive y se desarrolla.

**Inbound:** Llamadas entrantes.

**Intento suicida:** Todo acto por el que un individuo se causa a si mismo una lesión, o un daño, con un grado variable de intención de morir, cualquiera sea el grado de la intención letal o de conocimiento de verdadero móvil. (OMS, 1976).

**Intervención Psicosocial:** Todas aquellas actuaciones encaminadas a reducir o prevenir situaciones de riesgo social y personal, ya sea mediante la implantación de medidas para la solución de problemas concretos que afectan a individuos, a grupos o a comunidades, o mediante la promoción de una mejor calidad de vida. (Colegio Oficial de Psicólogos de España, 1998).

**Ironía:** Modo de expresión o figura retórica que consiste en decir lo contrario de lo que se quiere dar a entender, empleando un tono, una gesticulación o unas palabras que insinúan la interpretación que debe hacerse.

**Irónica:** Que contiene, implica o denota ironía.

**Método:** Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

**Mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral:** Consiste en la comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto, es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (por lo menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses)". Leymann.

**Mobbing:** "Un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produce cada semana; un objetivo final de fustigar, agobiar, reducir, acobardar, y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante la baja, la renuncia o despido procedente; y una obligación de las víctimas de ir a un lugar de trabajo donde saben que van a ser fustigados". Piñuel

**Organización –laboral– o Empresa:** Entidad laboral con cierta continuidad en el tiempo, compuesta de individuos, en vistas a conseguir determinados fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas racionalmente coordinadas y dirigidas. (Porter y cols., 1975)

**Outbound:** Llamadas salientes

**Part time:** Tiempo parcial

**Percepción:** Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.

**Personalidad:** Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

**Planificación preventiva:** Proceso por el que se define un orden de actuaciones en la actividad preventiva en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos, estableciendo los recursos humanos, materiales y económicos necesarios, marcando un periodo determinado de ejecución o plazos y fijando las fases y prioridades de su desarrollo, todo ello con el fin de conseguir unos objetivos previamente determinados.

**Prevención:** “El conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”. (Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, art. 4).

**Prevención de Riesgos Laborales:** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad laboral con el fin de evitar o disminuir los Riesgos derivados del trabajo («Ley de Prevención de Riesgos Laborales», 31/1995).

**Psicosis:** Enfermedad mental grave que se caracteriza por una alteración global de la personalidad acompañada de un trastorno grave del sentido de la realidad.

**Riesgo:** Es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversos. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.

**Riesgo Laboral:** La posibilidad de que un trabajador/a sufra un determinado daño como consecuencia del trabajo. Para calificarlo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Se

considerarán daños del trabajo, las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo o causa del trabajo («Ley de Prevención de Riesgos Laborales», 31/1995).

**Riesgos Psicosociales:** Son a aquellas condiciones laborales que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente.

**Salud mental:** Estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

**Salud:** Es el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad. (OMS, 1946).

**Síndrome de Burnout:** Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

**Síndrome:** Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

**Síntomas psicósomáticos:** Es aquel que está totalmente o en parte influenciado por factores psicológicos, ya sea en su aparición o en su evolución. La depresión, un shock psicológico, un estado de estrés o

de ansiedad entre otras condiciones, tienen un impacto sobre el cuerpo y provocan signos físicos o su acentuación.

**Soez:** Grosero y bajo en sus palabras o actos de modo que resulta desagradable y ofensivo.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**Tasa de incidencia:** Es el número de casos nuevos de una enfermedad o eventos que han aparecido en un determinado periodo de tiempo. Se calcula dividiendo el número de sucesos que ocurren en una población a lo largo de un periodo de tiempo específico, entre la población expuesta a padecer ese evento.

**Tasa de prevalencia:** Es proporción de individuos de un grupo o una población que presentan una característica o evento determinado en un momento o en un período determinado. La prevalencia es el número total de los individuos que presentan un atributo o enfermedad en un momento o durante un periodo dividido por la población en ese punto en el tiempo o en la mitad del periodo.

**Tasa:** En epidemiología, demografía y estadísticas vitales, la tasa es una expresión de la frecuencia con que ocurre un hecho en una población determinada.

**Tecnoestrés:** Está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution". Lo define como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera

saludable"

**Telemarketers u operadores de telemarketing:** Son los encargados de llamar por teléfono a potenciales clientes para generar ventas de diversos productos.

**Telemarketing:** Servicio de venta o promoción de productos por teléfono.

**Teleoperadores:** Persona que por teléfono atiende al público o busca nuevos clientes. Personal encargado de recibir o efectuar llamados.

**Tendinitis:** Inflamación o irritación de un tendón.

**Tendón:** Es una cuerda fibrosa de tejido que une el musculo al hueso.

**Tensión:** Estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades.

**Trastornos emocionales:** Son enfermedades que afectan la manera en que uno piensa y se siente. Los síntomas pueden ser muy severos y en la mayoría de los casos no desaparecen por si solos. Los trastornos emocionales más comunes son la depresión y el trastorno bipolar.

**Trastornos musculo esqueléticos:** Son lesiones que afectan principalmente a las partes blandas del aparato locomotor: músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios y otras estructuras próximas a las articulaciones.

**Vigilancia colectiva:** Permite valorar el estado general de salud de una empresa mediante el análisis de determinadas patologías presentes en las personas de acuerdo a funciones que desempeñen.

**Vigilancia de la salud:** Instrumento que utilizad la Medicina del trabajo para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones laborales sobre la salud de la población trabajadora.

**Vigilancia individual:** Reconocimientos médicos específicos que se le realizan a cada uno de los trabajadores en función de los riesgos a los que están expuestos y que pueden afectar la salud.

**Violencia:** Es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente a mismo (OIT, 2003).

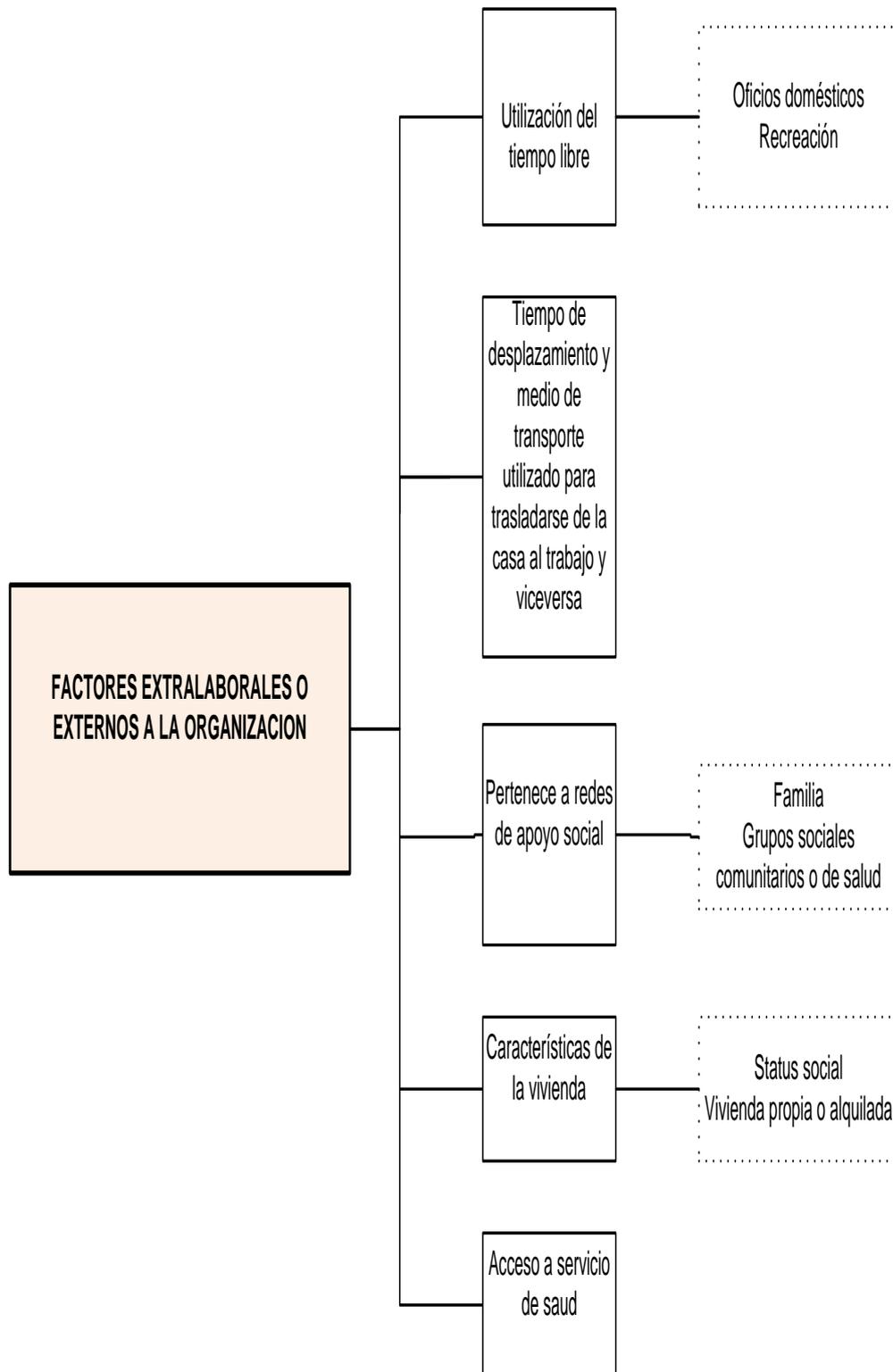
**Violencia física:** Es el empleo de la fuerza física con otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella, las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos.

**Violencia psicológica:** Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. Es el llamado Acoso laboral o Mobbing.

**ANEXOS**

## ANEXO No .1

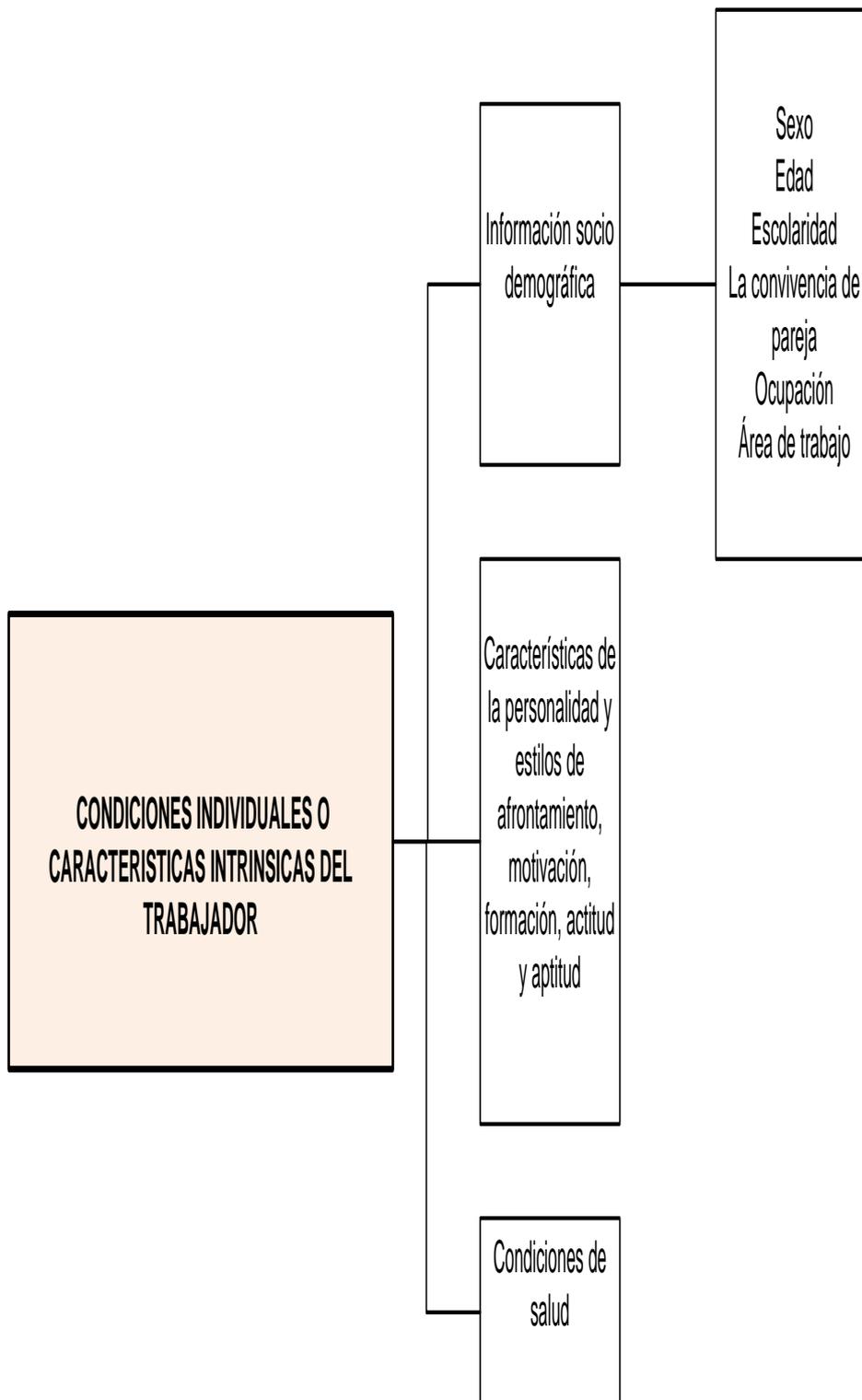
### FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Fuente: Arestegui-SeminarioSST-RiesgosPsicosociales-2012  
Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 2

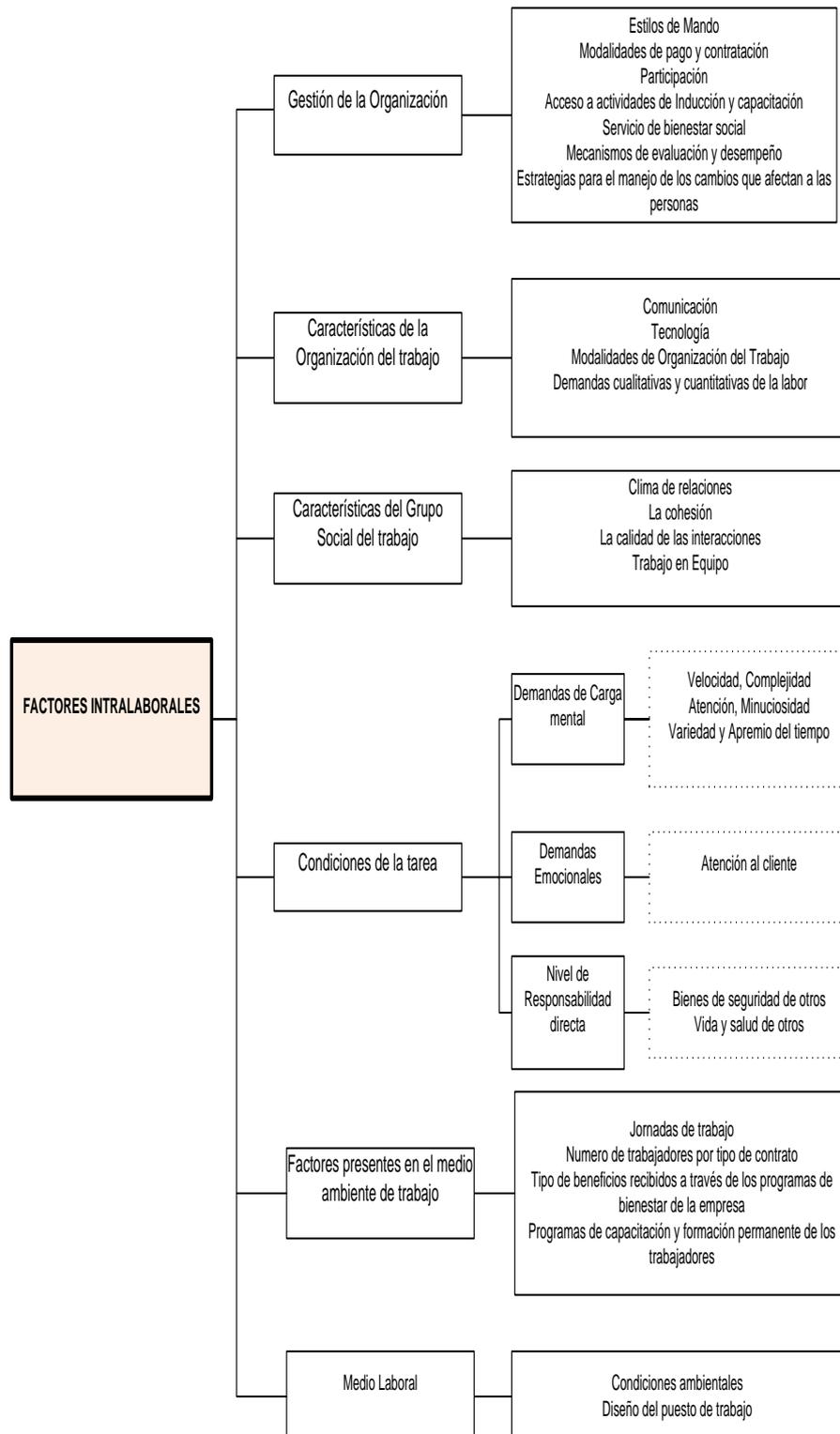
### CONDICIONES INDIVIDUALES O CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS DEL TRABAJADOR



Fuente: Arestegui-Seminario SST-Riesgos Psicosociales-2012  
Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 3

### FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES



**Fuente:** Arestegui-Seminario SST-Riesgos Psicosociales-2012  
**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 4

### REMUNERACIÓN SECTORIAL

CODIGO	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	REMUNERACION
		<b>SECTORIAL</b>
	<b>AREA OPERATIVA</b>	
710000101	ANOTADOR	221,41
710000102	MENSAJERO DE TELECOMUNICACIONES	221,41
710000103	TELEIMPRESORISTA U OPERADOR DE TELEX	225,2
710000104	OPERADOR DE TELEFONIA NACIONAL, CABINAS, SUCURSALES Y/O CENTROS DE LLAMADAS	221,41
710000105	OPERADOR DE TELEFONIA INTERNACIONAL BILINGÜE	225,20
710000106	RADIOTELEGRAFISTA Y/O RADIOTELEFONISTA	225,20
710000107	OPERADOR DE COMPUTACION	225,20
710000108	SUPERVISOR GENERAL DE TELECOMUNICACIONES	252,61
710000109	SUPERVISOR DE TELEFONIA	243,31
710000110	SUPERVISOR DE TELEX Y/O TELEGRAFIA	243,31
710000111	SUPERVISOR DE COMPUTACION	243,31
710000112	SUPERVISOR GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, O RADIOTELEGRAFISTA SUPERVISOR	252,61
710000113	GUARDALMACEN O BODEGUERO	221,41
	<b>AREA TECNICA</b>	
710000201	AYUDANTE DE INSTALACION	221,41
710000202	CANALIZADOR	221,41
710000203	ASISTENTE DE TELECOMUNICACIONES	225,20
710000204	TECNICO DE PLANTA EXTERNA, CABLISTA Y/O INSTALADOR	225,20
710000205	TECNICOS ENPALMADORES DE REDES DE COBRE	225,20
710000206	TECNICOS EMPALMADORES DE REDES DE FIBRA OPTICA	225,20
710000207	TECNICOS CONECTORIZADORES DE EQUIPO	225,20
710000208	TECNICO INSTALADOR DE SERVICIOS AGRGADOS	225,20
710000209	TECNICO EN CABLEADO ESTRUCTURADO	225,20
710000210	TECNICO OPERADOR DE RADAR	243,31
710000211	TECNICO DE TRANSMISIONES	225,20
710000212	TECNICO DE CENTRALES TELEFONICAS	225,20
710000213	TECNICO DE SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES Y/O TECNOLOGO DE TELECOMUNICACIONES Y/O TECNICO DE PRUEBA EN TELECOMUNICACIONES	243,31
710000214	SUPERVISOR DE REDES TELECOMUNICACIONES	243,31
710000215	SUPERVISOR DE TRASMISIONES	243,31
710000216	SUPERVISOR DE CENTRALES TELEFONICAS Y/O SUPERVISOR DE SWITCH	243,31
710000217	ESPECIALISTA DE TELECOMUNICACIONES	243,31
710000218	ESPECIALISTA PROYECTISTA	243,31
710000219	PROFESIONAL DE TELECOMUNICACIONES (TITULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO)	252,11
710000220	DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES O JEFE DE AREA	309,43

Fuente: Departamento de Recursos Humano

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 5 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

AREA: RECURSOS HUMANOS													
MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS													
Localización: GUAYAQUIL Funcion o Cargo: ASESOR TELEFONICO No. de trabajadores: 1347										Evaluación:			
										Inicial		X	
										Periodica			
										Fecha Evaluación:		Febrero 1 del 2011	
										Fecha ultima evaluación: Febrero 1 del 2014			
#	Peligro Identificado	Probabilidad			Consecuencias			Estimacion del Riesgo					
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN	
1	Caida de personas a distinto nivel												
2	Caida de personas al mismo nivel												
3	Caida de objetos por desplome o derrumbe												
4	Caida de objetos en manipulacion												
5	Caida de objetos desprendidos												
6	Pisada sobre objetos												
7	Choque contra objetos inmóviles												
8	Choque contra objetos móviles												
9	Golpes/cortes por objetos herramientas												
10	Proyeccion de fragmentos o particulas												
11	Atrapamiento por o entre objetos												
12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos												
13	Atropello o golpes por vehículos												
14	Incendios												
15	Explosiones												
16	Estrés térmico												
17	Contactos térmicos												
18	Contactos eléctricos directos												
19	Contactos eléctricos indirectos												
20	Exposición a radiaciones ionizantes												
21	Exposición a radiaciones no ionizantes		X		X				X				
22	Ruido		X		X				X				
23	Vibraciones												
24	Iluminacion												
25	Exposición a gases y vapores												
26	Exposición a erosoles sólidos												
27	Exposición a erosoles líquidos												
28	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas												
29	Exposición con sustancias cáusticas y/o corrosivas												
30	Exposición a virus												
31	Exposición a bacterias												
32	Parásitos												
33	Exposición a hongos												
34	Exposición a derivados orgánicos												
35	Exposición a insectos												
36	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras												
37	Dimensiones del puesto de trabajo												
38	Sobre esfuerzo físico / sobre tensión												
39	Sobrecarga												
40	Posturas forzadas												
41	Movimientos repetitivos			X		X						X	
42	Discomfort acústico												
43	Discomfort térmico												
44	Discomfort lumínico												
45	Calidad de aire												
46	Organización del trabajo												
47	Distribución del trabajo												
48	Operadores de PVD			X		X						X	
49	Carga mental												
50	Contenido del trabajo												
51	Definición del Rol												
52	Supervisión y participación			X		X						X	
53	Autonomia												
54	Interés por el trabajo												
55	Relaciones personales												

Fuente: Departamento de Recursos Humano  
 Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 6

### ENCUESTAS: PREGUNTAS

a) Sexo  
 Femenino   
 Masculino

b) Edad  
 Menor o igual a 19 años   
 20 a 29 años   
 30 a 39 años   
 40 a 49 años

c) Estado Civil  
 Soltero   
 Casado   
 Unión Libre   
 Separado   
 Divorciado

d) Formación Académica  
 Bachiller   
 Técnico   
 Tecnólogo   
 Licenciado, profesional o politécnico

e) Tiempo en el cargo  
 > 1 año a <= 5 años   
 > 5 años a <= 10 años

¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su supervisor?  
 Extremadamente a gusto   
 Muy a gusto   
 Un poco a gusto   
 Ligeramente a gusto   
 Nada a gusto

¿Qué tan alentador es su supervisor en cuanto a su trabajo?  
 Extremadamente alentador   
 Muy alentador   
 Un poco alentador   
 Ligeramente alentador   
 Nada alentador

¿Qué tan estresante es su trabajo?  
 Extremadamente estresante   
 Muy estresante   
 Un poco estresante   
 Ligeramente estresante   
 Nada estresante

¿Qué tan justa es su carga de trabajo?  
 Extremadamente justa   
 Muy justa   
 Un poco justa   
 Ligeramente justa   
 Nada justa

**Fuente:** Departamento de Recursos Humano  
**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

**ANEXO No. 7**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**  
**DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL**  
**TRABAJO (INSHT) – VERSIÓN 3.1**



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

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

***ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS***



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4
  
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
 

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

### 23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

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

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

## ANEXO No. 8

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

#### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Dra. García Huertas Dasha

**ANEXO No. 9**  
**BAREMOS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA**  
**TERCERA VERSIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN**  
**DE ESTRÉS**

BAREMOS	NIVEL OCUPACIONAL DE LOS TRABAJADORES A QUIENES SE DEBE APLICAR
Baremos para trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos	<p><b>Jefes:</b> Comprenden los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a su cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros</p>
	<p><b>Profesionales o técnicos:</b> personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos entre otros</p>
Baremos para trabajadores con cargos auxiliares y operarios	<p><b>Auxiliares.</b> Cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.</p>
	<p><b>Operarios:</b> Comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros</p>

**Fuente:** Secretaría Técnica de Capacitación y formación profesional, Corfopym, septiembre 22 del 2014  
**Elaboración:** Dra García Huertas Dasha

**ANEXO No. 10**  
**COEFICIENTES DE CORRELACIÓN ENTRE LOS FACTORES Y LAS**  
**ESCALAS DEL CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL Y LA ESCALA**  
**GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Coeficiente de Correlación de Pearson		GHQ	GHQ	GHQ	Escala General
		Síntomas Somáticos	Ansiedad Insomnio	Disfunción Social	Satisfacción (Warr,CooK,Wall)
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	0,054*	0,139**	0,109**	-0,063
	p bilateral	0,045	<0,001	<0,001	<0,014
	n	1359	1366	1504	1546
Autonomía	Correlación de Pearson	0,185**	0,213**	0,228**	-0,422
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1168	1174	1311	1359
Carga de trabajo	Correlación de Pearson	0,259**	0,315**	0,249**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1343	1348	1485	1533
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	0,185**	0,226**	0,182**	-0,290
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1230	1237	1376	1421
Variedad/Contenido	Correlación de Pearson	0,156**	0,171**	0,240**	-0,528
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1299	1305	1444	1493
Participación/ Supervisión	Correlación de Pearson	0,035	0,070*	0,050	-0,036
	p bilateral	0,218	0,012	0,058	0,171
	n	1267	1276	1418	1466
Interés por el trabajador / Compensación	Correlación de Pearson	0,250**	0,264**	0,261**	-0,624
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1314	1322	1462	1517
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	0,256**	0,299**	0,304**	-0,55
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1315	1325	1461	1510
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	0,151**	0,225**	0,235**	-0,47
	p bilateral	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001
	n	1264	1272	1410	1461

Fuente: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>  
 Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

**ANEXO No. 11**  
**RECOPIACIÓN DE DATOS DE LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS POR**  
**CATEGORÍAS DE SÍNTOMAS**

#	CATEGORÍAS DE SINTOMAS			
	FISIOLÓGICO	COMPORTAMIENTO SOCIAL	TRABAJO INTELLECTUAL	SINTOMAS PSICOSOMÁTICOS
1	22	8	10	0
2	23	8	10	0
3	23	12	22	2
4	13	5	7	0
5	21	5	10	0
6	5	2	8	7
7	16	0	12	0
8	2	0	0	0
9	11	0	0	2
10	32	11	22	8
11	11	5	2	2
12	11	2	13	0
13	9	3	5	0
14	5	2	3	5
15	43	13	32	8
16	11	3	4	5
17	8	3	8	3
18	3	0	0	0
19	23	5	25	0
20	29	9	24	0
21	9	0	6	3
22	16	0	0	0
23	10	0	0	0
24	5	0	0	0
25	5	0	0	0
26	15	0	5	0
27	3	0	0	2
28	8	0	5	0
29	3	0	0	2
30	5	0	0	2
31	5	0	0	0
32	9	0	5	0
33	19	10	26	5
34	19	0	18	0
35	3	0	0	2
36	2	0	0	0
37	3	0	0	0
38	3	0	0	0
39	3	0	0	0
40	3	0	0	0
41	9	0	0	0
42	3	0	0	0
43	3	0	0	0
44	5	0	0	0
45	6	0	0	0
46	3	0	0	2
47	11	0	0	0
48	5	0	2	4
49	20	4	11	11
50	12	1	4	0
51	10	6	3	2
52	8	0	0	0
53	17	6	9	10
54	21	7	7	15
55	13	0	9	6
56	14	0	15	2
57	17	0	12	0
58	6	0	3	2
59	8	10	23	3
60	26	8	17	14
61	8	0	8	5
62	5	0	0	2
63	9	0	1	2
64	19	2	7	3
65	3	0	5	3
66	12	2	16	2
67	16	0	3	8
68	32	8	21	12
69	19	8	18	11
70	16	7	19	10
71	25	3	18	13
72	25	6	27	10
73	47	5	33	13
74	15	0	8	3
75	17	4	18	7
76	10	0	1	0
77	26	5	18	11
78	25	8	23	11
79	3	0	0	0
80	15	0	2	2
81	9	0	14	0
82	23	6	18	8
83	26	0	15	8
84	26	3	16	3
85	35	3	23	5
86	31	5	12	10
87	6	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1189</b>	<b>223</b>	<b>742</b>	<b>291</b>

Fuente: Contact Center

Elaborado por: Dra. García Huertas Dasha

**ANEXO No. 12**  
**INTERVENCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

INTERVENCIONES PREVENTIVAS		INTERVENCIONES CORRECTIVAS
PREVENCIÓN PRIMARIA	PREVENCIÓN SECUNDARIA	PREVENCIÓN TERCIARIA
<p><b>Evitar los riesgos</b></p> <p>Diseño de puestos o Empresas saludables a partir de la identificación de los factores de riesgo. Abarca todas aquellas actuaciones preventivas que se dan ANTES de que los riesgos psicosociales afecten a las personas. Dirigida al conjunto de puestos de trabajo y de los trabajadores principalmente, a grupos de riesgo.</p> <p>Proactiva: trata de desarrollar recursos, fortalezas o estrategias adaptativas.</p>	<p><b>Evaluar los riesgos que no se han podido evitar y reducir su magnitud</b></p> <p>Se encarga de la detección temprana de los riesgos psicosociales y problemas de salud que están originando con el fin de minimizar su duración o reducir la gravedad de los daños. Contempla las medidas preventivas que se implantan DURANTE la afectación de los riesgos, cuando ya se han detectado los primeros síntomas.</p> <p>Dirigida a las personas afectadas, con sintomatología de estrés, y a puestos de trabajo con niveles de riesgo tolerables.</p>	<p><b>Cuando los riesgos no se han podido evitar y el daño ya se ha materializado</b></p> <p>Incluye las intervenciones que se realizan DESPUÉS de la afectación del problema de salud.</p> <p>Dirigida al personal que ha sufrido algún daño o enfermedad, y a situaciones de trabajo con niveles de riesgo importantes o intolerables.</p> <p>Reactiva: trata de reparar el daño, de curar y evitar recaídas. Son actuaciones que se realizan tras un accidente laboral o una enfermedad relacionada con el trabajo.</p>

**Fuente:** ( Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2012)

**Elaboración:** Dra. García Huertas Dasha

## BIBLIOGRAFÍA

**Ansoleaga Moreno, E & Pablo Toro, J. (2010, junio).** Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Revista Salud de los Trabajadores No 18(1):7-16 Recuperado el 21 de julio del 2014, de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo;jsessionid=7976BB71A32BCAEF9DBF886F4168E2B1.dialnet02?codigo=3295862>

**Arestegui Campos, Z. (2012, 24 de Abril).** Los Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [Diapositivas]. Perú: Centro de Prevención de riesgos del trabajo, 30 diapositivas. Disponible en: <http://myslide.es/documents/lic-zunilda-arestegui-campos-centro-de-prevencion-de-riesgos-del-trabajo-ceprit-essalud.html>

**Asociación de terapeutas. (2010, 10 de Mayo).** Escala de estrés Holmes y Rahe. Disponible en: <http://www.libertademocional.es/index.php/sabias-que/67-escala-de-estres-holmes-y-rahe->

**Asociación Mexicana contra el Estrés y la Depresión A. C. (2011, 29 de junio)** Algunas estadísticas de estrés en México. Disponible en: <https://www.linkedin.com/grp/post/3889513-59879154>

**Cardona Garcés, L. M & Montoya Duque, L.F. (2013).** Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en pequeñas empresas de calzado – maquilas de una multinacional de la ciudad de Manizales. Tesis Magister en Gerencia de Talento Humano, Universidad [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/368/1/Lina\\_Mar%C3%ADa\\_Cardona\\_Garces\\_2013.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/368/1/Lina_Mar%C3%ADa_Cardona_Garces_2013.pdf)

**CEPYME Aragón. (2013).** Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón. [ en línea]. Aragón: CEPYME Aragón. Disponible en: <http://www.cepymearagon.es/WebCEPYME/Portal.nsf/DetalleDoc.xsp?action=openDocument&documentId=7714F153538F2BA7C1257C550031A754&SessionID=DZ27WD413Z>

**Cladellas, R. (2008).** La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. Revista Intangible Capital. No 4(4):237-254

**CNN Expansión. (2013, 02 de julio).** México, el país con más estrés laboral. [ en línea]. Disponible en: <http://www.cnnexpansion.com/economia/2013/07/02/mexico-el-pais-con-mas-estres-laboral>

**Colorado Giraldo,J & García Figueroa, E. (2014, enero).**Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercialización de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira. Tesis para la obtención el título de psicólogo, Universidad Católica, Pereira. Recuperado el 4 de abril del 2014, de URL: <http://hdl.handle.net/10785/1953>

**Confederación de Empresarios de Malaga. (2013, Octubre).**Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. [ en línea]. Malaga: CEM. Disponible en:[http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)[2014,29 de mayo]. El estrés. Disponible en: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>

**Elias, A., Cerrato, J., Apellániz, I., Ugarteburu, I., Larrazabal, E., Borja, A., & García, C.** Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, hostelería y seguridad en la Universidad del país Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitate.Vasco Unibertsitate:Argitalpen Zerbitzua.Recuperado el 1 de octubre del 2014, de <http://www.ehu.eus/documents/1821432/1899571/Analisis+de+riesgos+psicosociales.pdf>

**Factores de riesgos psicosociales.** Disponible en: [http://www.intervencionsocial.fspprevencion.net/CONTENIDOS/11\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES.pdf](http://www.intervencionsocial.fspprevencion.net/CONTENIDOS/11_FACTORES_PSICOSOCIALES.pdf)

**Flores Díaz, J.C. (2012, 20 de agosto).** Incidencia de los factores de riesgo psicosociales en la gestión de servicio al cliente en la empresa pública: el caso de la Dirección de Migración y Extranjería del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, ciudad Quito. Tesis de Maestría en Desarrollo de Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Recuperado el 17 de julio del 2014, de: <http://hdl.handle.net/10644/3082>

**Fresneda Ruiz, D. (2015, 11 de marzo).** ¿Cómo afecta la depresión en el ámbito laboral? Grupo OTP. Disponible en: <http://evaluacionpsicosocial.com/author/dfresneda/>

**Fundación prevención hostelería Illes Balears. (sf).** Guía para la prevención de riesgos psicosociales en el sector de hostelería. Fundación para la prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería de las Islas Baleares. pág. 1-58. Recuperado el 25 de enero del 2014, de: <http://www.fphib.es/resources/guias/psicosocial.pdf>

**GFK. (2012, 1 de Septiembre)** En Ecuador, el 10% de la población tiene

estrés. Expreso [en línea]. Disponible en: [http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota\\_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2](http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2)  
**GFK. (2012, 10 Septiembre)** El estrés afecta al 10% de las familias ecuatorianas. El Diario. [ en línea]. Disponible en: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/241865-el-estres-afecta-al-10-de-las-familias-ecuatorianas/>

**Gil Monte P.R. (2009, marzo – abril).** Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Revista Española Salud Pública. No.83 (2):169-173. Recuperado el 12 de abril del 2014, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>

**Gil Monte P.R. (2012, abril-junio).** Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.No29 (2):237-341. Recuperado el 9 de abril del 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>

**Gómez Delgado, L. (2013,28 de enero).** Estudio Psicosocial del puesto de teleoperador Comercial. Tesis de maestría en Prevención de Riesgos laborales, Universidad Internacional de la Rioja, España. Recuperado el 11 de julio del 2014, de <http://reunir.unir.net/handle/123456789/1120>

**Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes. (2012).** Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales. [ en línea]. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145897/IntervencionPsicosocialMayo09.pdf>

**Grupo OTP. (2014,17 de noviembre).** ¿Qué son los riesgos psicosociales? Grupo OTP Sitio web:

<http://evaluacionpsicosocial.com/que-son-los-riesgos-psicosociales-2/>

**Informe suministrado por la OIT** (Organización Internacional del Trabajo)

– año 2004. (<http://www.oit.or.ar>)

**Kalimo, R; El-Batawi, M & Cooper, C. L. (1988)** Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Disponible en: [http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

**La Asociación de Empresas de la Merindad de Estella. (2011).** Manual de buenas prácticas para la gestión de los riesgos psicosociales en las Pymes. [ en línea] España: Laseme. Disponible en: <http://www.laseme.net/intranet/descargas/GUIA%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES.pdf> [2014,29 de mayo]

**La Red 21 salud. (2014, 10 de octubre).** OMS convoca en el Día Mundial de la Salud Mental a “fortalecer la respuesta”. [ en línea]. Disponible en: <http://www.lr21.com.uy/salud/1198179-oms-convoca-en-el-dia-mundial-de-la-salud-mental-a-fortalecer-la-respuesta>

**López Artega, A.( 2009,16 de marzo).** Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de San Salvador. Tesis de maestría en Psicología Organizacional, Universidad “Dr. José Matías Delgado”, Antiguo Cuscatlán. Recuperado el 17 de Julio del 2014, de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>

**López Vicario, P. (2012, 16 de noviembre).** Servicio de prevención ajeno

Estudio factores psicosociales Transportes colectivos, S.A. Centro de Prevención ERANDIO, Grupo MGO, Bilbao. Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JtO3jhjrZNAJ:www.tcbilbao.com/doc\\_prev/estudio\\_res.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JtO3jhjrZNAJ:www.tcbilbao.com/doc_prev/estudio_res.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec)

**Mac Donald, A.F. (sf).** El mobbing o violencia laboral en el derecho laboral internacional. Sitio web: [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=980](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=980)

**Mansilla Izquierdo, F. (sf).** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [ en línea] España: Psicología online. Disponible en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml)

**Masilla Izquierdo, F & Favieres Cuevas, A.** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Madrid. Disponible en: <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>

**Matabanchoy Tulcán, S.M. (2012, 30 de marzo).** Salud en el trabajo. Revista Universidad y Salud. No 1(15):87-102. Recuperado el 18 de agosto del 2014, de <http://revistasalud.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/11/Salud-en-el-trabajo.pdf>

**Ministerio de la Protección Social. (2010).** Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial. [ en línea] Bogotá: Material de la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial#scribd> [2014, 2 de junio].

**Ministerio de Relaciones Laborales. (2013, 27 de septiembre).** Factores

y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales emergentes e introducción a la evaluación. Recuperado el 8 de junio del 2014, de: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

**Montero Granthon, G. (2010, enero).** Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Vicerrectorado Académico Dirección del Instituto de Investigación .Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cantuta. Recuperado el: 18 de agosto del 2014, de : <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

**Moreno Jiménez, B & Báez León, C. (2010, noviembre).** Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [ en línea] Madrid: Universidad Autónoma. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf> [2014, 29 de mayo].

**Moreno Jiménez, B. (2011).** Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Revista Medicina y Seguridad del trabajo. No 57(1). Recuperado el 27 de abril del 2014, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

**Navarrete Tapia, R. (2008, 26 de Marzo),** El estrés. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos55/estres/estres.shtml>

**Neisa,C. & Colorado,P.(2010,9 de marzo).** Factores de Riesgos Psicosociales asociados al cargo de Teleoperador. Revista Cuadernos

Hispanoamericanos de Psicología. No 10(2):33-44. Recuperado el 27 de julio del 2014, de [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen10\\_numero2/articulo\\_3.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero2/articulo_3.pdf)  
**Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales. (2007).** Guía: Prevención de riesgos psicosociales en el sector teleoperadores. Madrid, España.: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Recuperado el 29 de mayo del 2014, de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2007\\_Guia\\_sectorial\\_Teleoperadores.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf)

**Organización Internacional del Trabajo. (1998,20 de julio).** La violencia en el trabajo: un problema mundial. OIT, pp30. [ en línea]. Disponible en: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)

**Paolasso, A. (sf).** Síndrome del teleoperador. Recuperado el 25 de mayo del 2014, de: <http://www.trabajosdrpaolasso.com/ensayos/SINDROME-DEL-TELEOPERADOR.doc>

**Peiro Silla, JM. (2004).** El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Revista Universitas psychologica. No 3 (2): 179-186. Recuperado el 12 de abril del 2014, de: <http://es.scribd.com/doc/103285289/Peiro-Jose-El-Sistema-de-Trabajo-y-Sus-Implicancias-en-Los-Riesgos-Psicosociales#scribd>

**Perez Bilbao, J & Nogareda Cuixart, C. (sf).** Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

**Pose, G. (2004, 12 de agosto)** El estrés en la evaluación institucional. [ en línea] Monografias.com .Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/estres-en-evaluacion/estres-en-evaluacion.shtml>

**Prado Martínez, M.A. (2012, 28 de diciembre).** Experiencia práctica en prevención de riesgos psicosociales. [ en línea]. Aragón: CEPYME Aragón. Disponible en: <http://www.conectapyme.com/documentacion/Prevencion/2012-02.pdf>

**Riesgo cardiovascular.** Disponible en: <http://www.dalcame.com/wdescarga/RIESGO%20CARDIOVASCULAR.pdf>

**Secretarías de Salud Laboral UGT-CEC y FeS-UGT. (2010).** Riesgos psicosociales, Riesgos emergentes en los sectores de la FeS-UGT. Guía de las V Jornadas de Salud Laboral Riesgos Psicosociales. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, Madrid. Recuperado el 29 de mayo del 2014, de: [http://ugtbancopopular.fesugt.es/SECCION\\_SINDICAL/SALUD\\_LABORAL/Guia%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES.pdf](http://ugtbancopopular.fesugt.es/SECCION_SINDICAL/SALUD_LABORAL/Guia%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES.pdf)

**Soler Sánchez, M.I. (2008, 11 de abril).** La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola. El cuestionario FAPSIHOS. Tesis doctoral en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Murcia. Murcia. Recuperado el 17 de julio del 2014, de: <http://hdl.handle.net/10201/1740>

**Terbullino Diburga, I. (2014, 13 de enero).** Riesgos psicosociales. Consultora CREACIÓN «Comprometidos con la evolución de las instituciones». Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú. Disponible en: <http://es.slideshare.net/IvanTerbullinoDiburg/riesgos-psicosociales-29948104>

**Tipos de estrés.** Disponible en: <http://estres0.com/tipos-estres>

**Torres H, E & Rosa Moreno, C. (2013, 15 de febrero)** Programa de Riesgo

Psicosocial. Universidad de Llanos. Versión No 1, pág. 1 -38. Recuperado el 23 de abril del 2015, de: <file:///C:/Users/user/Downloads/PG-GCL-01%20PROGRAMA%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

**Zuñiga Castillo, A. (sf).**Prevención de riesgos específicos en centros

educativos. Capítulo I. Módulo II. Factores Psicosociales pág. 164-187. [

en línea]. Disponible en:

[http://www.academia.edu/8459208/PREVENCI%C3%93N\\_DE\\_RIESGOS\\_ESPEC%C3%8DFICOS\\_EN\\_CENTROS\\_EDUCATIVOS\\_CAP%C3%8DTULO\\_I.\\_SEGURIDAD\\_Y\\_SALUD\\_EN\\_CENTROS\\_EDUCATIVOS](http://www.academia.edu/8459208/PREVENCI%C3%93N_DE_RIESGOS_ESPEC%C3%8DFICOS_EN_CENTROS_EDUCATIVOS_CAP%C3%8DTULO_I._SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_CENTROS_EDUCATIVOS)