

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial

TEMA:

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL CELEC EP - HIDROAGOYAN EN LA CIUDAD DE BAÑOS
PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**

Autor: Selena Elizabeth Miranda Rosero

Tutor: Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

Ambato – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández. Mg. con C.C. 1804469185, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CELEC EP - HIDROAGOYAN EN LA CIUDAD DE BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, desarrollado por la señorita Selena Elizabeth Miranda Rosero, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ing. Rommel Santiago Velasteguí Hernández, Mg.

C.I. 1804469185

DOCENTE TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Selena Elizabeth Miranda Rosero, con C.I. 1803898079, mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CELEC EP - HIDROAGOYAN EN LA CIUDAD DE BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.



Srta. Selena Elizabeth Miranda Rosero

C.I 1803898079

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CELEC EP - HIDROAGOYAN EN LA CIUDAD DE BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por la Señorita Selena Elizabeth Miranda Rosero, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnico, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites.

COMISIÓN CALIFICADORA

Ing. Maria José Mayorga Ases, Mg.

C.I. 1804289740

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ps.Cl. Lenin Fabián Saltos Salazar, Mg.

C.I. 1802912848

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante, por más que el camino se ponga difícil. Por siempre darme la paz y el refugio que necesito.

Con profunda gratitud y cariño, a todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino personal y académico.

A mi madre, por su amor incondicional, y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito. A mi padre por brindarme siempre su soporte en cada momento que lo he necesitado. A mis hermanos que me brindan su cariño y comprensión. A mi Abuelito que siempre me cuida desde el cielo.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y sobre todo por guiarme en mi camino.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no hubiera sido posible sin mis profesores. Estoy profundamente agradecida con ellos por su apoyo y su paciencia constante. A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente infortunios. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 Antecedentes Investigativos	2
Definición de riesgo laboral	5
Factores de riesgo psicosociales	5
Objetivos de los riesgos psicosociales	8
Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud.....	9
Desempeño laboral.....	10
Formas de evaluación del desempeño laboral.....	13
1.2. Objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II	18

METODOLOGÍA	18
2.1. Materiales.....	18
2.1.1. Recursos Humanos	18
2.1.2. Recursos Institucionales	18
2.1.3. Recursos Financieros	18
2.2. Método	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Método inductivo - deductivo:.....	19
2.2.2. Investigación mixta:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.3. Investigación documental:	¡Error! Marcador no definido.
2.2.4. Investigación de campo:	¡Error! Marcador no definido.
2.2.5. Investigación observacional:.....	21
2.2.6. Investigación transversal:	¡Error! Marcador no definido.
2.2.7. Investigación descriptiva:	¡Error! Marcador no definido.
2.2.8. Investigación correlacional:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Operacionalización de variables	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnicas de recolección de información..	¡Error! Marcador no definido.
2.4.1. Encuesta:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.2. Evaluaciones de desempeño internas:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Instrumentos para la recolección de información	¡Error! Marcador no definido.
2.5.1. Cuestionarios:	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Población y muestra.....	25
2.7. Recolección y procesamiento de la información	26
2.7.1. Recolección:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.7.2. Procesamiento:.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28

3.1.	Datos demográficos.....	29
3.2.	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A...	37
3.2.1.	Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	37
3.2.1.1.	Forma B dominio 1:Características de liderazgo P63-75	37
3.2.1.2.	Forma A dominio 1: Relaciones sociales en el trabajo P76-89	38
3.2.1.3.	Forma A dominio 1: Retroalimentación del desempeño P90-94 ¡Error! Marcador no definido.	
3.2.1.4.	Forma A dominio 1: Relación con los colaboradores P115-123 ..	39
3.2.2.	Dominio 2: Control sobre el trabajo.....	40
3.2.2.1.	Forma A dominio 2: Claridad del rol P53-59.....	40
3.2.2.2.	Forma A dominio 2: Capacitación P60-62	41
3.2.2.3.	Forma A dominio 2: Participación y manejo del cambio P48-51	42
3.2.2.4.	Forma A dominio 2: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos P39-42.....	43
3.2.3.	Forma A dominio 2: Control y autonomía para el trabajo P44-46...	45
3.2.4.	Dominio 3: Demandas del trabajo	46
3.2.4.1.	Forma A dominio 3: Demandas ambientales y de esfuerzo físico P1- 12	46
3.2.4.2.	Forma A dominio 3: Demandas emocionales P106-114	48
3.2.4.3.	Forma A dominio 3: Demandas cuantitativas P13, 14, 15, 32, 43, 47 49	
3.2.4.4.	Forma A dominio 3: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral P35-38	50
3.2.4.5.	Forma A dominio 3: Exigencias de responsabilidad del cargo P19, 22, 23, 24, 25, 26	51
3.2.4.6.	Forma A dominio 3: Demandas de carga mental P16-21.....	52
3.2.4.7.	Forma A dominio 3: Consistencia del rol P27, 28, 29, 30, 52.....	54
3.2.4.8.	Forma A dominio 3: Demandas de la jornada de trabajo P 31-34	55

3.2.5.	Dominio 4: Recompensas.....	56
3.2.6.	Forma A dominio 4: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza P 95, 102, 103, 104, 105	56
3.2.7.	Forma A dominio 4: Reconocimiento y compensación P 96-101....	57
3.3.	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B...	59
3.3.1.	Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	59
3.3.1.1.	Forma B dominio 1:Características de liderazgo P49-61	59
3.3.1.2.	Forma B dominio 1: Relaciones sociales en el trabajo P62-73	60
3.3.1.3.	Forma B dominio 1: Retroalimentación del desempeño P74-78..	62
3.3.2.	Dominio 2: Control sobre el trabajo.....	63
3.3.2.1.	Forma B dominio 2: Claridad del rol P41-45	63
3.3.2.2.	Forma B dominio 2: Capacitación P46-48	64
3.3.2.3.	Forma B dominio 2: Participación y manejo del cambio P38-40.	65
3.3.2.4.	Forma B dominio 2: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos P29-32.....	67
3.3.2.5.	Forma B dominio 2: Control y autonomía para el trabajo P34-36	68
3.3.3.	Dominio 3: Demandas del trabajo.....	70
3.3.3.1.	Forma B dominio 3: Demandas ambientales y de esfuerzo físico P1-12	70
3.3.3.2.	Forma B dominio 3: Demandas emocionales P89-97	71
3.3.3.3.	Forma B dominio 3: Demandas cuantitativas P13-15	73
3.3.3.4.	Forma B dominio 3: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral P25-28	74
3.3.3.5.	Forma B dominio 3: Demandas de carga mental P16-20.....	75
3.3.3.6.	Forma B dominio 3: Demandas de la jornada de trabajo P 21, 22, 23, 24, 33, 37	77
3.3.4.	Dominio 4: Recompensas.....	78

3.3.4.1.	Forma B dominio 4: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza P 85-88.....	78
3.3.4.2.	Forma B dominio 4: Reconocimiento y compensación P 85-88 ..	80
3.3.5.	Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal de jefatura o con personas a cargo (Forma A).....	81
3.3.6.	Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal técnico y operarios.....	84
3.3.7.	Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de jefatura o con personas a cargo.....	87
3.3.8.	Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laborar del personal técnico y operarios.....	89
	CAPÍTULO IV.....	91
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
4.1.	Conclusiones.....	91
4.2.	Recomendaciones.....	93
	BIBLIOGRAFÍA	94
	PROPUESTA DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	98
1.	Introducción	98
2.	Contexto y justificación	99
3.	Objetivos de la propuesta.....	99
4.	Evaluación de riesgos psicosociales	99
5.	Desarrollo e implementación de medidas de mitigación.....	99
5.1.	Programa de apoyo psicológico y asesoramiento	99
5.2.	Capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos	101
5.3.	Mejora de la comunicación interna y transparencia organizacional.....	103
5.4.	Fomento del apoyo entre compañeros de trabajo	105
5.5.	Promoción de un liderazgo participativo y empático	106

5.6.	Revisión de cargas de trabajo y asignación de recursos	108
5.7.	Creación de un clima laboral positivo y de reconocimiento.....	110
6.	Encuestas de satisfacción laboral.....	111
7.	Observación directa del ambiente laboral.....	114
8.	Análisis de los resultados de la evaluación y seguimiento	115
9.	Conclusiones.....	117

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 <i>Relación entre los factores psicosociales y el clima laboral</i>	8
Figura 2 <i>Esquema de las consecuencias de los factores psicosociales</i>	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 3 <i>Proceso del estrés como riesgo laboral</i>	10
Figura 4 <i>Factores asociados al desempeño laboral</i>	11
Figura 5 <i>Género de los encuestados</i>	29
Figura 6 <i>Estado civil de los encuestados</i>	30
Figura 7 <i>Edad de los encuestados</i>	119
Figura 8 <i>Nivel académico de los encuestados</i>	119
Figura 9 <i>Ocupación de los encuestados dentro de la empresa</i>	31
Figura 10 <i>Ciudad y provincia de residencia de los encuestados</i>	33
Figura 11 <i>Tipo de vivienda de los encuestados</i>	120
Figura 12 <i>Número de cargas de los encuestados</i>	34
Figura 13 <i>Tiempo de permanencia de los encuestados en la empresa</i>	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 14 <i>Tipo de contrato de los encuestados</i>	36
Figura 15 <i>Tipo de salario de los encuestados</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 16 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de características de liderazgo</i>	37
Figura 17 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relaciones sociales en el trabajo</i>	38
Figura 18 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de retroalimentación de desempeño</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 19 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relación con los colaboradores</i>	39
Figura 20 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de claridad del rol</i> ...	40
Figura 21 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de capacitación</i>	41
Figura 22 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de participación y manejo del cambio</i>	42
Figura 23 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</i>	44

Figura 24 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo</i>	45
Figura 25 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>	47
Figura 26 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas emocionales</i>	48
Figura 27 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas cuantitativas</i>	49
Figura 28 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i>	50
Figura 29 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental</i>	52
Figura 30 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental</i>	53
Figura 31 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de consistencia del rol</i>	54
Figura 32 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo</i>	55
Figura 33 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	56
Figura 34 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de reconocimiento y compensación</i>	58
Figura 35 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de características de liderazgo</i>	59
Figura 36 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relaciones sociales en el trabajo</i>	61
Figura 37 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de retroalimentación de desempeño</i>	62
Figura 38 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de claridad del rol</i> ...	63
Figura 39 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de capacitación</i>	65
Figura 40 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de participación y manejo del cambio</i>	66

Figura 41 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</i>	67
Figura 42 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo</i>	69
Figura 43 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>	70
Figura 44 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas emocionales</i>	72
Figura 45 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas cuantitativas</i>	73
Figura 46 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i>	74
Figura 47 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental</i>	76
Figura 48 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo</i>	77
Figura 49 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	79
Figura 50 <i>Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de reconocimiento y compensación</i>	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clasificación de los factores psicosociales</i>	7
Tabla 2 <i>Recursos financieros</i>	19
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable independiente: factores de riesgo psicosociales</i>	22
Tabla 4 <i>Operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral del personal</i>	24
Tabla 5 <i>Género de los encuestados</i>	29
Tabla 6 <i>Estado civil de los encuestados</i>	30
Tabla 7 <i>Edad de los encuestados</i>	118
Tabla 8 <i>Nivel académico de los encuestados</i>	119
Tabla 9 <i>Ocupación de los encuestados dentro de la empresa</i>	31
Tabla 10 <i>Ciudad de residencia de los encuestados</i>	32
Tabla 11 <i>Tipo de vivienda de los encuestados</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 <i>Número de cargas de los encuestados</i>	34
Tabla 13 <i>Tiempo de permanencia de los encuestados en la empresa</i>	35
Tabla 14 <i>Tipo de contrato de los encuestados</i>	35
Tabla 15 <i>Tipo de salario de los encuestados</i>	36
Tabla 16 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 1, Características de liderazgo</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 1, Relaciones sociales en el trabajo</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 1, Retroalimentación del desempeño</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 1, Relación con los colaboradores</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Claridad del rol</i>	40
Tabla 21 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Capacitación</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22 <i>Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Participación y manejo del cambio</i>	42

Tabla 23 Estadísticos descriptivos forma a Dominio 2, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	43
Tabla 24 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Control y autonomía sobre el trabajo	45
Tabla 25 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas ambientales y de esfuerzo físico	46
Tabla 26 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas emocionales	48
Tabla 27 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, demandas cuantitativas	49
Tabla 28 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	50
Tabla 29 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Exigencias de responsabilidad del cargo	51
Tabla 30 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas de carga mental	52
Tabla 31 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Consistencia del rol	54
Tabla 32 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas de la jornada de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 33 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 4, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	56
Tabla 34 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 4, Reconocimiento y compensación	57
Tabla 35 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Características de liderazgo	59
Tabla 36 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Relaciones sociales en el trabajo	60
Tabla 37 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Retroalimentación del desempeño	62
Tabla 38 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Claridad del rol	63
Tabla 39 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Capacitación	64
Tabla 40 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Participación y manejo del cambio	65
Tabla 41 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	67

Tabla 42 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Control y autonomía sobre el trabajo</i>	68
Tabla 43 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>	70
Tabla 44 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas emocionales</i>	71
Tabla 45 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, demandas cuantitativas</i>	73
Tabla 46 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i>	74
Tabla 47 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas de carga mental</i>	75
Tabla 48 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas de la jornada de trabajo</i>	77
Tabla 49 <i>Estadísticos descriptivos forma B Dominio 3, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	78
Tabla 51 <i>Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal de jefatura o con personas a cargo</i>	81
Tabla 52 <i>Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal técnico y operarios</i>	84
Tabla 53 <i>Cronograma para el programa de apoyo psicológico y asesoramiento</i> ..	100
Tabla 54 <i>Cronograma para la capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos</i>	102
Tabla 55 <i>Cronograma para la propuesta de mejora de la comunicación interna y transparencia organizacional</i>	104
Tabla 56 <i>Cronograma para la propuesta de promoción de un liderazgo participativo y empático</i>	107
Tabla 57 <i>Cronograma para la propuesta revisión de cargas de trabajo y asignación de recursos</i>	109

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral del personal CELEC EP - HIDROAGOYAN en la ciudad de Baños provincia de Tungurahua

Autora: Selena Elizabeth Miranda Rosero

Tutor: Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfocó en analizar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el desempeño laboral del personal de CELEC EP - HIDROAGOYAN en la Ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua. Para el diagnóstico de la variable independiente se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana. Mientras que el de la variable dependiente se realizó con el cuestionario del Desempeño laboral del Ministerio de trabajo. Lo cual se utilizó los datos que tenía la empresa. Los dos instrumentos fueron aplicados a 131 colaboradores de la empresa, mismas que pertenecen al muestreo realizado. Para el análisis de datos se utilizó el software IBM SPSS Statistics, Lo cual se identificó áreas críticas. Posteriormente se hizo uso de la prueba estadística Rho de Spearman, la cual se calcula la jerarquía media de las muestras. Se hace el cuadrado a la diferencias y se incorpora la fórmula.

El Un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.867 indica una correlación fuerte positiva entre las dos variables, en este caso, entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral. Esto sugiere que a medida que el nivel de riesgo psicosocial aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir. El coeficiente de correlación de Spearman de 0.867 con un nivel de significancia de 0.01 (unilateral) indica una fuerte y significativa relación positiva entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

Palabras claves: Bienestar, Desempeño, Factores, Laboral, Psicosocial, Riesgo, Trabajo, Investigación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: Psychosocial risk factors and work performance of CELEC EP - HIDROAGOYAN personnel in the city of Baños, province of Tungurahua.

Author: Selena Elizabeth Miranda Rosero

Tutor: Ing. Rommel Santiago Velasteguí Hernández. Mg

ABSTRACT

The present research work focused on analyzing the psychosocial risk factors and their impact on the work performance of the staff of CELEC EP - HIDROAGOYAN in the City of Baños, Province of Tungurahua. For the diagnosis of the independent variable, the Battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors of the Pontificia Universidad Javeriana was used. At the same time, the dependent variable was carried out with the Labor Performance questionnaire of the Ministry of Labor, which used the data that the company had. The two instruments were applied to 131 company employees, who belong to the sampling carried out. IBM SPSS Statistics software was used for data analysis, which identified critical areas. Subsequently, Spearman's Rho statistical test was used, which calculated the average hierarchy of the samples. The differences are squared and the formula is incorporated.

The Spearman correlation coefficient (ρ) of 0.867 indicates a strong positive correlation between the two variables, in this case, between the level of psychosocial risk and job performance. This suggests that as the level of psychosocial risk increases, job performance tends to decrease. The Spearman correlation coefficient of 0.867 with a significance level of 0.01 (one-sided) indicates a strong and significant positive relationship between the level of psychosocial risk and job performance.

Keywords: Well-being, Performance, Performance, Factors, Labor, Psychosocial, Risk, Work, Research

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar Los Riesgos Psicosociales y el desempeño laboral en los colaboradores de CELEC EP - HYDROAGOYAN, con la finalidad de poder establecer medidas preventivas o en su caso correctivas acorde a la situación actual de la institución, dando así solución a la misma. La investigación cuenta con cuatro capítulos y una propuesta desarrollada específicamente para la problemática identificada de acuerdo a la normativa establecida por la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial, para la modalidad de proyecto de investigación, por lo tanto:

Capítulo I: consiste en la elaboración del marco teórico estableciendo los antecedentes investigativos de las dos variables que sustenten el estudio, mediante libros, artículos científicos, tesis y otros documentos con información verídica, a continuación, se plantea un objetivo general y tres específicos cada uno detallando su respectivo cumplimiento.

Capítulo II: determina la metodología que será utilizada en el estudio como también la descripción del modelo de investigación con la Operacionalización de las variables, estableciendo a su vez la población, muestra y criterios de inclusión para posteriormente detallar las técnicas e instrumentos de recolección de información.

Capítulo III: comprende el análisis e interpretación de los resultados arrojados de la aplicación de los instrumentos de cada variable, los cuales presentan diferentes elementos tales como: tabla, gráfico, análisis e interpretación de resultados, a su vez se realiza el planteamiento y verificación de la hipótesis especificando todos aquellos procesos llevados a cabo para su comprobación junto a la decisión final.

Capítulo IV: consta de las conclusiones y recomendaciones en base al estudio realizado.

Capítulo V: consta de una propuesta de mejora para las variables estudiadas que puede ser implementada al plan existente en la institución.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

1.1.1. Macro

En la investigación denominada: Factores psicosociales y desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad informática de la ciudad de Quito se percibió para poder abordar de forma correcta el tema objeto de estudio del presente trabajo es importante mencionar investigaciones similares relacionadas con el ámbito de estudio. En este trabajo se definieron variables independientes como las condiciones psicológicas y sociales y los resultados laborales. Utilizando el Cuestionario de Factores Psicosociales (Adaptado) y el Cuestionario de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, se realizó un estudio cuantitativo correlacional con un diseño transversal no experimental. Participaron en el estudio 40 trabajadores (63% hombres y 37% mujeres) con edades comprendidas entre los 20 y los 42 años y con estudios desde primaria hasta licenciatura (Morales, 2022).

Los principales resultados de la investigación citada mencionaron que el 79% de los empleados rinden a un nivel alto en las tareas encomendadas, mientras que el 15% se sitúa en la media y el 6% por debajo de la media. El valor chi-cuadrado de 2,79 del análisis inferencial demostró una asociación sólida y estadísticamente significativa entre los factores psicosociales y la productividad en el trabajo (Morales, 2022).

Se puede mencionar también que en la investigación: Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito donde también se analizan los factores psicosociales con el desempeño laboral de sus trabajadores presentes en una empresa. La investigación empleó un método descriptivo, con 26 colaboradores como población de estudio, a los que administraron el cuestionario ISTAS 21, interpretándose a lo largo de tres intervalos (positivo, neutro y negativo) que clasifican a la población en estados favorables, intermedios y desfavorables. Después de aplicar el cuestionario y analizar e interpretar los resultados, se concluye que los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores son las exigencias psicológicas, la inseguridad y la valoración, confirmando así la hipótesis de que los factores de riesgo psicosocial

como las exigencias psicológicas, la inseguridad y la valoración afectan el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la organización (Pozo, 2018).

1.1.2. Meso

En el contexto nacional se han encontrado una investigación denominada: Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.". Universidad Técnica de Ambato, donde se aborda la influencia que tienen los riesgos psicosociales dentro de los trabajadores de una empresa florícola. Tras administrar el cuestionario FPSICO de 44 preguntas (89 ítems) a una muestra de 60 personas e introducir y codificar los datos resultantes en el programa, éste genera un informe estadístico con un perfil de evaluación que detalla el estado actual del riesgo psicosocial. De cara a establecer las posibles alternativas de solución y así orientar las acciones posteriores a tomar como el Manual de Técnicas de Manejo del Estrés, los resultados identificaron las dimensiones que presentan altos niveles de riesgo ante la existencia de un problema. Estas son: Participación y supervisión (70%), tiempo en el trabajo (48,3%) y relaciones y apoyo social (43,4%). (Crespo, 2021).

Otro documento al cual se puede hacer mención es: Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021. Universidad Internacional SEK, donde se identifica los factores de riesgo psicosocial con miras a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa los cuales pertenecen a una población de 40 trabajadores quienes estuvieron representados por un 63% de hombres y 37% de mujeres, con edades comprendidas entre 20 a 42 años en adelante. El principal objetivo del trabajo citado fue realizar la evaluación de riesgo psicosocial a una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción a través de la aplicación de la encuesta y metodología del Ministerio del Trabajo del Ecuador, para posteriormente realizar una propuesta de plan de intervención de factores de riesgo psicosocial (Molina, 2020).

1.1.3. Micro

En la investigación: Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial: caso Pymes de la provincia de Tungurahua - Ecuador. La metodología utilizada para recolectar los datos se basa en la aplicación de encuestas a todas las Pymes registradas, que son 1.220 empresas que se dedican a diferentes actividades industriales y de servicios a la industria de acuerdo con los datos del SRI. En el contexto regional surgen consideraciones de los nuevos esquemas de liderazgo en las organizaciones, en los que los empleados son vistos como talentos que contribuyen a la consecución de los objetivos organizativos y no como recursos sustituibles, pone de relieve la importancia de la primera evaluación psicosocial en la organización, que contribuirá a mejorar tanto las condiciones de trabajo como las perspectivas de promoción profesional de sus empleados (Pazmiño Solys, Beltrán Morales, & Gallardo Medina, 2019).

En el mismo contexto, en el documento: Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil, se habla sobre las consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores en una terminal portuaria de la ciudad de Guayaquil donde su enfoque es mixto, cuantitativo y cualitativo de alcance descriptivo, basado en un diseño no experimental, realizada a 24 colaboradores del área de operaciones; se utiliza el método analítico sintético o sobre estadísticas de los factores de riesgos psicosociales y la evaluación de desempeño. Se aplica el método estadístico de correlación de Pearson. Las autoras mencionan que en la industria portuaria existen grandes expectativas y presiones en cuanto a la movilización de la carga y el cumplimiento de los indicadores de productividad, lo que repercute en la calidad del trabajo y el bienestar de los trabajadores (Llanos & Caicedo, 2022).

1.2 Marco Teórico

1.2.1. Riesgo Psicosocial

Cualquier entorno en el que se desarrolle un ser humano siempre tendrá riesgos, ya sea en su entorno laboral, familiar, social, etc., porque los humanos no tienen la capacidad de controlar las situaciones o factores externos que pueden afectar o perjudicar la salud o bienestar psicosocial. Sin embargo, es posible reducir la probabilidad de que estos riesgos lo afecten en cualquier entorno en el que se desempeñe (Páez, Santamaría, Albán, Albán, & Landeta, 2021).

Es así como los riesgos laborales se pueden definir como cualquier evento que pueda poner en peligro tanto a los trabajadores como a todo el personal que forma parte de una empresa, provocando daños físicos o psicológicos. Con base en lo indicado anteriormente, los riesgos en el lugar de trabajo pueden desglosarse en las siguientes categorías: físicos, mecánicos, ergonómicos, biológicos, químicos y psicosociales. Estos riesgos se derivan de la interacción entre el trabajador, la tarea que realiza y el entorno que le rodea (Oseda, Gutiérrez, Oseda, & Carruitero, 2021)

1.2.1.1. Factores de riesgo psicosociales

La salud, la calidad de vida y la sensación de bienestar de un trabajador pueden verse estimuladas o afectadas por factores psicosociales, que se describen como condiciones de trabajo interrelacionadas con las condiciones del entorno del empleado y las percepciones y experiencias de éste. Las variables psicológicas y sociológicas en el trabajo no son ininteligibles; es un tema que ha alcanzado visibilidad; la prioridad que los países le den dependerá de la normatividad, la cultura empresarial y la calidad de vida del país (Campoverde & Muñoz, 2022).

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define los factores psicosociales como la interacción entre la capacidad del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el lugar de trabajo a través de percepciones y experiencias de las personas que componen dicho ambiente. A raíz de la globalización y otros cambios socioeconómicos, el lugar de trabajo moderno ha introducido nuevos riesgos psicológicos que pueden tener efectos negativos en el bienestar de los empleados.

El primer objetivo es identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el entorno laboral: Uno de los objetivos fundamentales en la investigación de los riesgos psicosociales es identificar y analizar los factores que contribuyen a su presencia en el entorno laboral. Esto implica examinar aspectos como la carga de trabajo, la falta de control, la falta de apoyo social y los conflictos entre el trabajo y la vida personal. El objetivo es comprender en qué medida estos factores están presentes y cómo interactúan entre sí para generar riesgos para la salud y el bienestar de los empleados (Leka & Jain, 2020; WHO, 2020).

El segundo objetivo de los riesgos psicosociales es evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y el bienestar de los trabajadores: Otro objetivo importante es evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental, física y emocional de los trabajadores. Esto implica medir y analizar los efectos negativos en términos de estrés, trastornos mentales, enfermedades físicas y calidad de vida. Además, también se busca evaluar el impacto en el desempeño laboral, la satisfacción laboral y la productividad. El objetivo es obtener una comprensión integral de los efectos que los riesgos psicosociales tienen en los empleados, tanto a nivel individual como organizacional (Eurofound & EU-OSHA, 2020; Leka & Jain, 2020).

Es importante mencionar que los factores de riesgo psicosocial se relacionan entre sí, tomando parte importante en el clima laboral presente en la empresa. Estos factores se consideran también como los causantes de los principales problemas de salud en el lugar de trabajo. Con base en ello, estos se pueden clasificar en aquellos derivados del contenido de la tarea, de la estructura de la organización o de las características individuales. En la siguiente tabla se puede apreciar una clasificación breve de los factores psicosociales indicados (Pozo, 2018).

Tabla 1 *Clasificación de los factores psicosociales*

Factor	Definición
Organización y condiciones del empleo	Se hace referencia a cuestiones como la seguridad y la coherencia en el lugar de trabajo, los métodos de comunicación y el acceso a la información, el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares, el tiempo de ausencia de la oficina por enfermedad, las medidas adoptadas para reincorporarse al trabajo y el cumplimiento de las normas de salud y seguridad.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Alude a la sensación de poder, influencia, autonomía, pertenencia al puesto de trabajo y orgullo por el propio trabajo, así como a la capacidad de crecer profesionalmente.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Presencia de situaciones de hostigamiento emocional, sexual o agresiones físicas
Relaciones internas de trabajo	Examina la calidad del liderazgo, la calidad de las relaciones con los superiores, el apoyo social de los superiores, la calidad de las relaciones con los compañeros y la calidad de las relaciones con los compañeros y el apoyo social.
Doble presencia	Señala a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

Nota: Información adaptada de (Pozo, 2018)

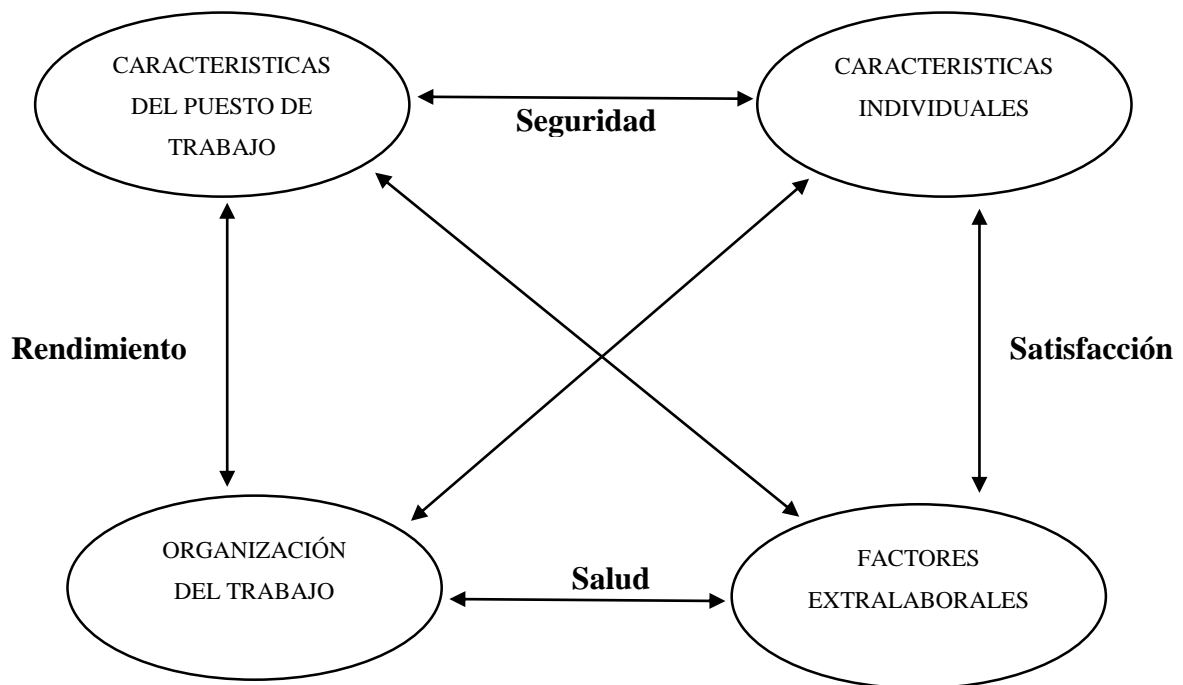
Es importante mencionar que los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo directamente relacionadas con la dirección y organización que tiene el lugar de trabajo en donde se desempeña el individuo. Por lo general, este tipo de riesgos se presentan como consecuencia del deterioro de alguno de los siguientes procesos:

- **Las características de la tarea:** Mismas que se definen dentro de la cantidad de trabajo, el desarrollo adecuado de las aptitudes del trabajador, monotonía o repetitividad en las tareas realizadas, ritmo de trabajo, falta de autonomía.
- **Características de la organización:** Estas características abarcan a aspectos estructurales, definición de competencias, estructura de la empresa, canales de información o comunicación internos de la organización, relaciones interpersonales de los trabajadores, procesos de socialización, entre otros.
- **Organización del tiempo de trabajo:** Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc. (Soliz, 2022).

Los factores de riesgo psicosocial son uno de los aspectos de mayor importancia abordados por las organizaciones, esto debido a que las empresas se encuentran en una constante búsqueda del cuidado y preservación de la salud de sus trabajadores, esto por medio del uso de normativas de seguridad vigentes. (Llanos & Caicedo, 2022).

En la siguiente figura, por su parte, se puede apreciar la relación existente entre los factores psicosociales y el puesto de trabajo.

Figura 1 *Relación entre los factores psicosociales y el clima laboral*



Nota: Imagen tomada de (Llanos & Caicedo, 2022).

1.2.1.2. Objetivos de evaluar los riesgos psicosociales

El primer objetivo es identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el entorno laboral: Uno de los objetivos fundamentales en la investigación de los riesgos psicosociales es identificar y analizar los factores que contribuyen a su presencia en el entorno laboral. Esto implica examinar aspectos como la carga de trabajo, la falta de control, la falta de apoyo social y los conflictos entre el trabajo y la vida personal. El

objetivo es comprender en qué medida estos factores están presentes y cómo interactúan entre sí para generar riesgos para la salud y el bienestar de los empleados (Leka & Jain, 2020; WHO, 2020).

El Segundo es evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud y el bienestar de los trabajadores: Otro objetivo importante es evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental, física y emocional de los trabajadores. Esto implica medir y analizar los efectos negativos en términos de estrés, trastornos mentales, enfermedades físicas y calidad de vida. Además, también se busca evaluar el impacto en el desempeño laboral, la satisfacción laboral y la productividad (Eurofound & EU-OSHA, 2020; Leka & Jain, 2020).

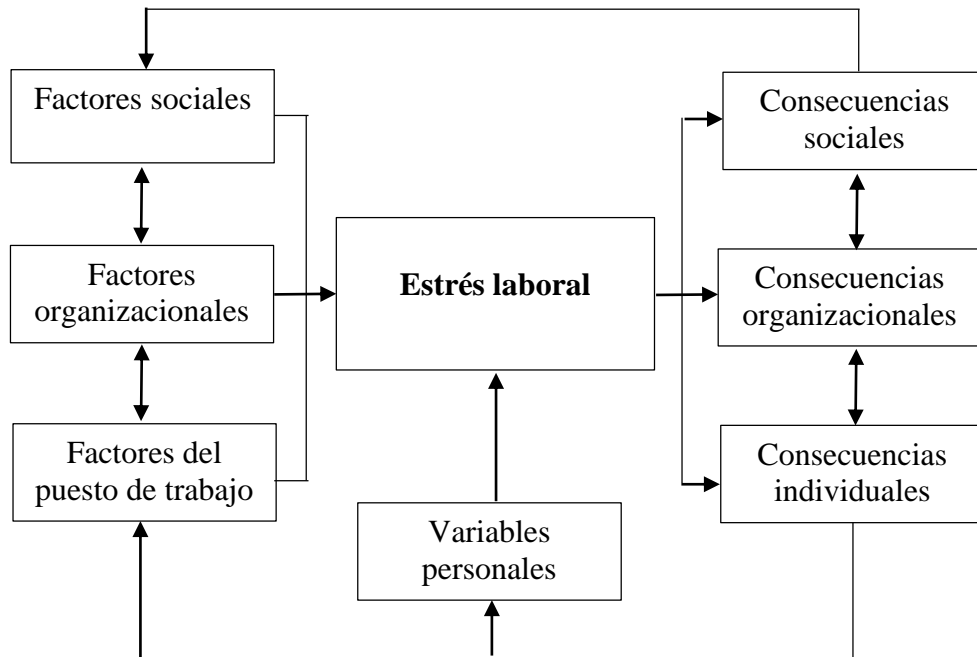
1.2.1.3. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud

De forma general, los principales efectos perjudiciales para la salud del trabajador se derivan de la fatiga y estados similares a la misma, tales como la monotonía, vigilancia reducida y la saturación mental. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de estos estados:

- **Monotonía:** Se relaciona con la somnolencia, el agotamiento, las caídas y fluctuaciones del rendimiento, los déficits de adaptabilidad y reactividad y el aumento de la variabilidad de la frecuencia cardíaca son síntomas de un estado de excitación disminuida y lentamente creciente que puede producirse durante tareas o actividades largas, constantes y repetidas.
- **Vigilancia reducida:** Disminución gradual de los niveles de actividad que perjudica el rendimiento de detección en tareas rutinarias de vigilancia (como observar las pantallas de radar o los paneles de instrumentos).
- **Saturación mental:** Tener la sensación de "pasear por el mismo sitio" o de "no llegar a ninguna parte" porque se está ansioso y frustrado por lo que parece un ciclo interminable de hacer lo mismo una y otra vez. El mal humor y la evitación son signos adicionales de agotamiento mental, la disminución de la atención, y está relacionada con una cualidad afectiva negativa (Crespo, 2021).

En la figura 3 se puede apreciar el proceso que lleva el estrés como un riesgo psicosocial.

Figura 2 *Proceso del estrés como riesgo laboral*



Nota: Imagen tomada de (Campoverde & Muñoz, 2022)

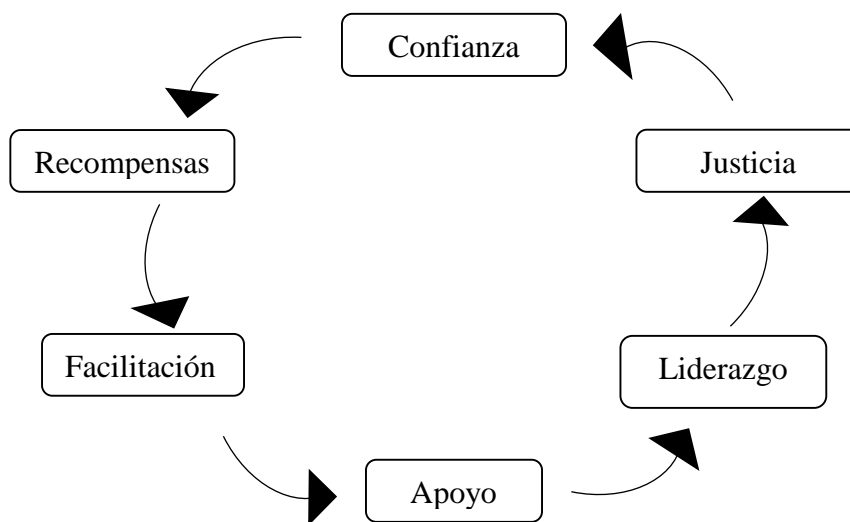
1.2.2. Desempeño laboral

A los responsables de recursos humanos les interesa potenciar las funciones que permiten medir y evaluar el rendimiento de los empleados, ya que éste se considera el pilar fundamental para construir el éxito y mayores posibilidades dentro de una organización. El desempeño laboral, como lo señalan Bohórquez et al (2020), se define como las acciones o comportamientos observables que contribuyen a los objetivos de la organización y pueden cuantificarse en términos de las habilidades y conocimientos requeridos para cada puesto de trabajo. En el pasado, los psicólogos equiparaban la inteligencia con el buen rendimiento en el trabajo; creían que cuanto más inteligente fuera una persona, mejor sería en su trabajo. Sin embargo, ahora se conoce que la inteligencia es sólo uno de los muchos rasgos de la personalidad que contribuyen al éxito en el empleo (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

De esta manera, una persona responsable se asocia directamente con una persona exitosa, no obstante, el uso de la conciencia como calificativo de un buen desempeño no es recomendable para todos los trabajos, en especial para lo trabajo que necesita creatividad, haciendo alusión a un “rendimiento contextual”. El término "rendimiento contextual" se refiere a ir más allá del deber para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y tener éxito en el lugar de trabajo, ayudando a los compañeros y echando una mano a los necesitados. Así pues, el rendimiento laboral comprende una variedad de factores que hablan del crecimiento y la realización de las tareas, responsabilidades y deberes asignados a su puesto de trabajo, donde se cualifica el rendimiento y la labor realizada (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Al igual que en los riesgos psicosociales, existen diferentes factores que actúan de forma directa en el desempeño laboral. Estos factores pueden ser internos o externos, mismos que se verán reflejados en el rendimiento o la tarea efectuada por un trabajador dentro de su puesto de trabajo, siendo estas reacciones negativas o positivas. En la siguiente figura se pueden apreciar de mejor manera los factores que conforman el desempeño laboral.

Figura 3 Factores asociados al desempeño laboral



Nota: Imagen tomada de (Pozo, 2018).

Del mismo modo, autores como Mendoza y Arriola (2022) establecen diferentes cualidades relacionadas con el desempeño laboral. Estas cualidades son las siguientes:

- **Habilidad para aprender:** Cada empresa tiene su propio conjunto de información que cada empleado debe aprender para hacer su trabajo con eficacia. En la mayoría de los casos, es muy conveniente que los nuevos empleados adquieran rápidamente las habilidades y conocimientos necesarios para empezar a contribuir a la empresa.
- **Aplicación:** Una de las características más valiosas que puede tener un empleado es la capacidad de aplicarse. Las personas muy aplicadas suelen ser dignas de confianza. Las personas con estos rasgos son más propensas a tomar la iniciativa, trabajar muchas horas, prestar atención a los detalles y hacer un esfuerzo adicional para contribuir al éxito de la empresa.
- **Habilidades interpersonales:** Los trabajadores deben colaborar con los demás miembros de su equipo y entre divisiones. Los equipos pueden tener desacuerdos de vez en cuando. La productividad laboral depende en gran medida de cómo se resuelvan estos conflictos. Los empleados que se desenvuelven bien en su trabajo suelen dar muestras de cooperación, diplomacia y discreción (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).
- **Adaptabilidad:** La capacidad de los empleados para adaptarse a las nuevas circunstancias y seguir rindiendo a un alto nivel es crucial. Las empresas quieren empleados que puedan capear el temporal político y seguir haciendo su trabajo.
- **Integridad:** Los directivos de una empresa siempre buscan personal que confíen en que se guardará la información confidencial de la misma. Esto implica también que son personas de confianza que toman decisiones en interés de la empresa. El desarrollo de las personas puede comprenderse mejor mediante el uso de estrategias de evaluación basadas en las competencias de los colaboradores, que proporcionan información más orientada a la acción (Rodríguez & Lechuga, 2019)

Es importante mencionar que el desempeño laboral siempre es un factor susceptible de evaluación dentro de todas las empresas. El propósito de una evaluación de desempeño es determinar el nivel de rendimiento de los empleados en sus actividades diarias, lo que tiene importantes beneficios para el análisis de la productividad y sirve como una oportunidad para destacar el rendimiento a través de la implementación de planes de desarrollo, metas y objetivos.

1.2.2.1. Formas de evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral permite medir objetivamente la calidad del trabajo desarrollado y las potencialidades del trabajador. Busca mejorar el desempeño laboral, lo que está vinculado a la eficiencia del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral. Esta evaluación corresponde a un proceso aplicable en todo el ciclo de recursos humanos, debido a su carácter continuo y sistemático y a su factibilidad de aplicación como herramienta de monitoreo de las personas. La evaluación del desempeño también entrega información valiosa a los empleados a través de la retroalimentación, elevando su nivel de desempeño mediante la determinación de fortalezas y debilidades y, consecuentemente, capacitando a las personas en coherencia con la estrategia organizacional. Desde la perspectiva del clima laboral, este proceso también contribuiría a mejorar las relaciones existentes entre jefes y subordinados (Llanos & Caicedo, 2022).

Por lo general, la evaluación del desempeño laboral se realiza de cinco formas diferentes, mostradas a continuación:

- **Evaluación de desempeño laboral por parte del supervisor del área:** Es efectuada por parte de los supervisores del área de trabajo. Los supervisores conocen de mejor manera a sus trabajadores, por ende, son el personal adecuado para realizar la evaluación.
- **Autoevaluación:** En este método el empleado se evalúa a sí mismo, siendo así consciente de sus fortalezas y debilidades.
- **Evaluación por parte de los compañeros:** Aquí, los colaboradores se evalúan unos a otros.
- **Evaluación al supervisor del área:** A diferencia del primer punto, en este método los empleados califican el trabajo de su supervisor.
- **Evaluación del usuario:** Esta evaluación se efectúa por parte de usuarios externos de la empresa. Se realiza una pequeña encuesta que permite conocer el trato recibido por parte de un trabajador de la empresa (Mendoza & Arriola, 2022).

1.2.2.2. Impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral

El impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral dentro de las organizaciones es un tema de creciente preocupación en el ámbito laboral contemporáneo. Este fenómeno refiere a las condiciones de trabajo que pueden ocasionar estrés, ansiedad, depresión u otros trastornos mentales en los empleados. Dichas condiciones pueden surgir debido a diversos factores, como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía, el acoso o la inseguridad laborales, entre otros.

En primer lugar, se ha observado que el riesgo psicosocial puede tener un impacto negativo en la salud mental y física de los trabajadores, lo que a su vez afecta su capacidad para desempeñar eficazmente sus tareas laborales. El estrés crónico derivado de estas condiciones puede llevar a una disminución en la productividad, un aumento en los errores laborales y un deterioro en las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo (Bautista, Cuello & Cienfuegos Fructus, 2020).

Además, el riesgo psicosocial puede generar altos costos para las organizaciones, tanto en términos económicos como en términos de reputación. La disminución en la productividad, el ausentismo laboral y el aumento en los reclamos por enfermedades relacionadas con el trabajo pueden impactar significativamente en la rentabilidad y la imagen de la empresa (Bautista, Cuello & Cienfuegos Fructus, 2020).

El tema del impacto del riesgo psicosocial en el desempeño laboral ha sido abordado por diversos autores en el campo de la psicología organizacional y la salud ocupacional. Uno de ellos es (Recalde & Vera 2020), quien desarrolló el modelo de demanda-control-apoyo social. Según este enfoque, la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre el trabajo, junto con la ausencia de apoyo social, puede generar altos niveles de estrés en los trabajadores y afectar negativamente su desempeño (Recalde & Vera, 2020).

Otro autor relevante en este campo es (Marín & Delgado 2020), quien propuso el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa. Según esta perspectiva, cuando los empleados perciben que dedican un esfuerzo considerable en su trabajo, pero reciben recompensas insuficientes, como reconocimiento, salario o seguridad laboral, están expuestos a un mayor riesgo de estrés y problemas de salud mental, lo que repercute en su desempeño laboral (Marín & Delgado, José, 2020).

Además, (Pacherrez & Marrufo, 2020) han contribuido con el modelo de recursos laborales, que destaca la importancia de los recursos personales y organizacionales para mitigar los efectos del estrés laboral. Según este enfoque, cuando los trabajadores cuentan con recursos como habilidades, apoyo social y oportunidades de desarrollo, son más capaces de hacer frente a las demandas laborales y mantener un buen desempeño en su trabajo, a pesar de la presencia de riesgos psicosociales (Pacherrez & Marrufo, 2020).

El impacto del riesgo psicosocial en el desempeño de los trabajadores dentro de las empresas es un aspecto crucial que afecta tanto a nivel individual como organizacional. Cuando los empleados se enfrentan a condiciones laborales estresantes, como altas demandas de trabajo, falta de control sobre sus tareas, ambientes laborales tóxicos o conflictos interpersonales, su salud mental y física puede deteriorarse. Este deterioro puede manifestarse en forma de ansiedad, depresión, agotamiento y otros trastornos psicológicos, lo que a su vez influye directamente en su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades laborales de manera efectiva (Quezada & Torres, 2021).

Los efectos negativos del riesgo psicosocial en el desempeño laboral pueden ser variados y significativos. Los trabajadores pueden experimentar una disminución en su productividad debido a la falta de concentración, la fatiga y la reducción de la motivación para realizar sus tareas. Además, la calidad del trabajo puede verse afectada, ya que el estrés y la ansiedad pueden dificultar la toma de decisiones acertadas y la resolución de problemas de manera eficiente (Quezada & Torres, 2021).

No obstante, los impactos no se limitan únicamente al ámbito individual. A nivel organizacional, el riesgo psicosocial puede traducirse en un aumento del ausentismo laboral, una mayor rotación de personal y un clima laboral negativo. Estos factores pueden tener repercusiones financieras importantes para la empresa, como costos adicionales de reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, así como una disminución en la moral y la satisfacción laboral de los trabajadores restantes (Castagnola & Castagnola, 2021).

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar la influencia de los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal de CELEC EP - HIDROAGOYAN en la Ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua.

Para poder analizar los factores de riesgo psicosociales en esta investigación se ha considerado elegir el instrumento de evaluación elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana, denominado Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana. Se aplicó el instrumento mencionado a los trabajadores seleccionados en la muestra de estudio, tomando en consideración los puestos de trabajo dentro de la empresa CELEC EP – HIDROAGOYÁN en la ciudad de Baños. La información obtenida fue codificada y procesada por medio del software IBM SPSS Statistics, mismo que se emplea para identificar la correlación existente entre las variables del estudio.

1.2.2. Objetivos específicos

- Investigar los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral por medio de bibliografía científica y actualizada.

Para el cumplimiento de este objetivo específico se realizó la búsqueda de bibliografía actualizada acerca de las variables de estudio, tomando en consideración los puntos de vista de diferentes autores expertos en el tema. Se tomaron en consideración investigaciones con una antigüedad de hasta cinco años, esto con la finalidad de tener información actualizada con respecto al fenómeno de estudio.

- Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de CELEC EP – HIDROAGOYAN mediante la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana.

Se aplicará el instrumento de recolección de datos seleccionado e indicado en el objetivo general para conocer la perspectiva de los trabajadores con respecto a las variables del estudio. Es importante mencionar que toda la información obtenida a través de la aplicación del instrumento será codificada y transcrita a una hoja de cálculo

en Microsoft Excel, para posteriormente ser empleada y analizada por medio del software IBM SPSS Statistics.

- Reconocer los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de CELEC EP – HIDROAGOYAN por medio del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales propuesto por el Ministerio de Trabajo.

Para el cumplimiento de este objetivo se tomarán en cuenta los resultados de anteriores evaluaciones de desempeño realizadas dentro de la empresa. Este análisis permitirá conocer la forma en la que el desempeño laboral ha ido evolucionando conforme los años de análisis.

- Elaborar una propuesta de solución ante la problemática identificada con base en los resultados generados por los instrumentos seleccionados

Mediante la información recolectada de la encuesta realizada y la información obtenida de la empresa se pretende obtener posibles consecuencias de los factores psicosociales en los trabajadores de la empresa. Con base en ello, se establecerá una propuesta que permita mitigar y reducir dichos factores, para beneficio directo de los trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

En la sección de materiales se detallan los recursos empleados para cumplir con el objetivo principal que es analizar los factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral del personal CELEC EP-HIDROAGOYAN en la ciudad de Baños provincia de Tungurahua. Entre estos recursos, se describen los recursos humanos, institucionales y financieros.

2.1.1. Recursos Humanos

Este recurso fue el componente principal del análisis debido a que se valora en gran medida la opinión del personal de CELEC (131 trabajadores) durante la evaluación. Otro recurso importante fue la participación de la autora del trabajo de investigación y el seguimiento continuo del tutor del proyecto, el Ing. Mg. Santiago Velastegui.

2.1.2. Recursos Institucionales

Dentro de estos recursos se encuentra la empresa pública CELEC EP-HIDROAGOYAN localizada en el cantón Baños, sitio en el que se tomaron las encuestas al personal. También se toma en consideración el apoyo de la Universidad Técnica de Ambato que respalda el trabajo de sus estudiantes y aporta con el seguimiento del proyecto a través de los docentes.

2.1.3. Recursos Materiales

Dentro de los recursos materiales que se utilizaron en el proyecto de investigación se tienen dos recursos principales para cada variable.

Variable Independiente: Riesgo Psicosocial

Batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana que consta de 2 cuestionarios, uno dirigido al personal de jefatura y otro al personal técnico y operarios de la Empresa CELEC EP.

Variable dependiente. Desempeño laboral

Registro de desempeño laboral de la empresa CELEC EP del año 2023

Para poder llevar a cabo la investigación de campo se emplearon los recursos financieros detallados en la tabla 2.

Tabla 2 *Recursos financieros*

Recurso	Cantidad	Valor
Internet	3 meses	90
Impresión y copias de formularios	400 copias	8
Transporte	-	20
Alimentación	-	40
Imprevistos	-	20
	Presupuesto total	178

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 2 se desglosan los ítems presentes para los recursos financieros conforme a los materiales y servicios utilizados en el desarrollo de la investigación.

2.2. Metodología

La metodología se refiere al conjunto de métodos, y procedimientos utilizados para organizar y llevar a cabo el proceso de esta investigación con el tema: “Factores De Riesgo Psicosociales Y Desempeño Laboral Del Personal Celec Ep - Hidroagoyan En La Ciudad De Baños Provincia De Tungurahua.” Por lo mismo, se menciona los siguientes aspectos:

2.3. Enfoque de la Investigación

La investigación no se limita a la aplicación de un solo método ya sea inductivo o deductivo. Se aprovechan las características positivas de los dos métodos en una investigación mixta para sacar conclusiones acertadas del estudio (Bobadilla & Zavala, 2018).

El enfoque de la presente investigación es mixto ya que se analizan todos los factores de riesgo psicosocial de manera cualitativa a través de las preguntas de los cuestionarios de la forma A y B que asignan puntajes en función del sentir de los trabajadores. Por otro lado, los puntajes obtenidos con el instrumento de evaluación se

asignan de manera cuantitativa de modo que se clasifican los niveles de riesgo de despreciable a muy alto según los valores que se obtenga en las escalas establecidas por la batería de instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial.

2.4.Niveles o tipo de investigación

Exploratoria: La presente investigación tiene un nivel exploratorio, por lo cual este tipo de estudio se realizan cuando el investigador quiere conocer un tema que es desconocido, todos los estudios empiezan por la exploración y es el inicio para empezar investigaciones más profundas de correlación. (Moreno, 2015).

Descriptiva: Es de este tipo debido a que se presentaron los resultados de forma explícita y se detalló el panorama actual del personal dentro de la institución, para esto se describió el contexto de los trabajadores y cómo influye su espacio de trabajo, así como también el desarrollo de sus actividades en el bienestar emocional dentro del contexto laboral. Sin embargo, cabe aclarar que la investigación no fue experimental y por este motivo resultó conveniente describir el comportamiento de las variables tal y como se presentaron en la realidad (Bobadilla & Zavala , 2018)

Correlacional: Es de tipo correlacional, por cuanto, informa en qué medida un cambio en una variable es debido a la modificación experimentada en otra u otras variables. La intensidad y dirección de la relación se mide mediante el denominado coeficiente de correlación, cuyo estadístico depende de la naturaleza de las variables estudiadas (Sanz, 2012)

Transversal: El enfoque metodológico empleado en este estudio es de tipo transversal, siendo un método no experimental destinado al análisis y recopilación de datos. Su objetivo principal es identificar la frecuencia de una condición en la población de estudio. Este diseño proporciona resultados descriptivos que, debido a sus características, resultan altamente útiles para ofrecer una detallada descripción de cómo una variable ha afectado a un grupo de personas en un momento específico. (Moreno, 2015)

Esta investigación es transversal porque se efectuó en un lapso específico dentro de la organización a la población total de estudio que corresponde al personal de CELEC en Hidroagoyan.

2.5. Modalidad de Investigación

Bibliográfica o documental: Se aplicó este tipo de metodología debido a la importancia de sustentar la investigación mediante recursos bibliográficos de otras investigaciones relacionadas con riesgos psicosociales y con el desempeño laboral del personal en industrias del sector energético. Por ese motivo, se consultaron artículos científicos que sirvieron para validar el análisis. (Arteaga, 2020)

De Campo: Se aplicó este tipo de investigación debido a que, de otro modo, no se podría conocer el ambiente de trabajo del personal. Al igual que fue indispensable aplicar esta metodología para realizar las encuestas y valorar la situación actual de los trabajadores tal y como se presenta (Bobadilla & Zavala , 2018)

Se utilizará la modalidad de campo, porque la investigación es sistemática hacia un problema real, cuyo objetivo es describir, interpretar y al mismo tiempo comprender sus orígenes a través de la investigación de causa y efecto, se utilizarán datos reales del “Factores De Riesgo Psicosociales Y Desempeño Laboral Del Personal Celec Ep - Hidroagoyan En La Ciudad De Baños Provincia De Tungurahua.”

Observacional: Esta metodología es fundamental en todo tipo de investigaciones de campo, se aplicó la observación para identificar factores inherentes al ambiente de trabajo del personal y las condiciones en las que se encuentra con la finalidad de identificar si existe algún factor que contribuya a la aparición de riesgos psicosociales (Moreno, 2015).

2.6. Descripción del modelo de Investigación

2.6.1 Operacionalización de las Variables

Variable independiente: factores de riesgo psicosociales

Tabla 3 Operacionalización de la variable independiente: factores de riesgo psicosociales

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores de riesgo psicosociales	Abarcan todos los aspectos del entorno laboral que pueden repercutir de forma negativa en el bienestar y salud mental de los trabajadores.	Condiciones ambientales en el trabajo	Condiciones físicas inseguras o insalubres. Temperaturas extremas en el lugar de trabajo. Equipamiento defectuoso a falta de recursos ergonómicos.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Demanda laboral o carga de trabajo	Carga de trabajo excesiva. Plazos ajustados o presión por cumplir objetivos. Trabajo monótono o repetitivo. Conflictos entre las demandas laborales y los recursos disponibles.	
		Esfuerzo mental	Demandas cognitivas excesivas en el trabajo. Complejidad de las tareas y decisiones laborales. Estrés relacionado con la concentración y el rendimiento mental. Fatiga mental debido a la sobrecarga de información o responsabilidades.	
		Jornada de trabajo	Horas de trabajo prolongadas o excesivas. Trabajo en turnos rotativos o nocturnos. Falta de flexibilidad en los horarios laborales. Presión para trabajar horas extras o fuera del horario regular.	
		Control sobre el trabajo	Baja autonomía en la toma de decisiones laborales. Falta de participación en la planificación del trabajo. Limitaciones en la capacidad para influir en las decisiones laborales.	
		Formación y capacitación	Falta de oportunidades de formación y desarrollo profesional. Ausencia de programas de capacitación para adquirir nuevas habilidades.	
		Relaciones interpersonales en el trabajo	Conflictos interpersonales entre colegas o superiores. Hostilidad, acoso o intimidación en el lugar de trabajo. Falta de comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Relaciones tensas o poco saludables entre los trabajadores.	

Recompensas y reconocimiento	Falta de reconocimiento por el trabajo realizado. Desigualdad en la distribución de recompensas y beneficios. Salarios y compensaciones inadecuadas. Falta de oportunidades de desarrollo profesional o crecimiento laboral.
------------------------------------	---

Nota: Elaboración propia

Variable dependiente: desempeño laboral del personal CELEC EP – Hidroagoyan

Tabla 4 Operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral del personal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Desempeño laboral del personal	Esta variable abarca diferentes indicadores que permiten medir la efectividad y eficiencia del personal en sus roles laborales.	Productividad	Cantidad de trabajo completado en un período determinado. Número de unidades producidas. Nivel de cumplimiento de objetivos y metas establecidos. Eficiencia en el uso de recursos para realizar tareas.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Calidad del trabajo	Precisión y exactitud en la ejecución de tareas. Nivel de errores o defectos en el trabajo realizado. Cumplimiento de estándares de calidad establecidos. Evaluación de la satisfacción del cliente o usuario.	
		Innovación y creatividad	Introducción de nuevas ideas, métodos o procesos de trabajo. Participación en la generación de soluciones innovadoras. Implementación de mejoras o cambios que aumenten la eficiencia o calidad del trabajo.	
		Competencia y habilidades	Nivel de dominio de las habilidades requeridas para el puesto. Actualización y desarrollo continuo de competencias laborales. Adaptabilidad y capacidad para aprender nuevas habilidades. Evaluación de competencias específicas relacionadas con el puesto.	
		Relaciones interpersonales y colaboración	Colaboración efectiva con colegas y equipos de trabajo. Habilidad para trabajar en equipo y resolver conflictos interpersonales. Comunicación clara y efectiva con compañeros y superiores. Contribución al ambiente laboral positivo y constructivo.	
		Liderazgo y gestión	Habilidad para liderar y motivar a otros miembros del equipo. Capacidad para tomar decisiones efectivas y resolver problemas. Habilidad para delegar tareas y gestionar recursos.	
		Asistencia y puntualidad	Nivel de asistencia y puntualidad en el trabajo. Cumplimiento de horarios establecidos y jornadas laborales. Cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados con la asistencia y puntualidad.	

Nota: Elaboración propia

2.7. Alcance de la Investigación

El presente estudio se fijará mediante un alcance exploratorio el cual es aplicado en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características. En este caso se investigará Los Riesgos Psicosociales y El Desempeño Laboral en los colaboradores de CELEC EP – HYDROAGOYAN las cuales serán analizadas para describir factores del bienestar personal de los empleados y que se ven relacionados la cultura organizacional actual. (Arteaga, 2020)

2.8. Población y muestra

En la investigación se trabajó con la totalidad de la población, es decir, con todo el personal de CELEC Hidroagoyan que corresponde a 131 personas. Los encuestados desempeñan diferentes roles dentro de la organización con lo que se puede enriquecer los datos obtenidos a nivel institucional, para este caso no fue necesario calcular una muestra ya que se trabajó con todo el personal administrativo y de jefatura y el personal técnico u operarios según se muestra en el capítulo III de resultados.

Criterios de Inclusión

Se ha considerado que los empleados a participar en el siguiente estudio sean quienes cumplan y se encuentren dentro de los siguientes criterios de inclusión:

- Personal administrativo y operativo bajo el estatuto del Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Servicio Público.
- No se saca fórmula de la muestra porque la recolección de la información es de todos los trabajadores de la empresa.

Validez y confiabilidad

La pericia de juicio de expertos determina la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados, ya que personas expertas en el área y campo de investigación han emitido sus criterios y juicios de valor sobre los instrumentos para correctivas y aplicaciones adecuadas, obteniendo de esta manera respaldos válidos.

- Específicamente, la forma A del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral demostró la mayor consistencia interna, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,954, mientras que la forma B obtuvo un coeficiente de 0,937.

- El cuestionario del Desempeño laboral del Ministerio de trabajo tiene un coeficiente de Cronbach mayor a 0.70 como aceptable para propósitos de investigación y evaluación. Este instrumento también tiene en algunos ítems valores superiores a 0.80 que son considerados buenos, y valores por encima de 0.90 que son excepcionales, el coeficiente de Cronbach es una medida de la consistencia interna de un conjunto de ítems en una escala.

Procesamiento y Análisis de la Evaluación de los Riesgos Psicosociales

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de los formularios de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial impresos. Se acudió a la institución para aplicar los instrumentos de forma presencial y para visualizar las características del ambiente de trabajo del personal. Los formularios respondidos por el personal de la empresa fueron tabulados en Excel para clasificar y codificar las respuestas a cada pregunta.

Obtención de los resultados de la evaluación del Desempeño Laboral

En el caso específico del cuestionario del Desempeño Laboral del Ministerio de trabajo Se acudió a la institución y nos proporcionó la empresa los datos. Posteriormente se aplicaron los diferentes estadísticos en el software SPSS mediante el cual se realizó un análisis de estadística descriptiva para conocer los puntajes de nivel de riesgo y correlacionar con el nivel de desempeño laboral.

Recolección de La Información

Para la obtención de la información, se comenzó con la coordinación del docente tutor para la elaboración y él envió del oficio (Anexo 1) al Ing. Javier Callejas Iturralde, Gerente Celec Ep - Hidroagoyan, que es el objeto de estudio, solicitando así la autorización para realizar la investigación. Después de haber obtenido aquel respaldo por parte de dicho establecimiento, se procede a realizar una socialización con los líderes de Talento Humano de la organización con el fin de explicar las actividades consideradas para llevar a cabo la investigación, y para ello se entregó en dicho departamento una copia de la carta de compromiso obtenida (Anexo 2). Posteriormente, ya obtenido el compromiso y los permisos necesarios por parte de los representantes de la empresa. Se realiza una constelación de ideas por cada variable estudiar (Anexo3), luego se procede a aplicar los instrumentos de los Factores

Psicosociales (Anexo 4) y para la variable del Desempeño laboral nos ayudaron con los datos (Anexo 5). La información obtenida fue tabulada y organizada de manera eficiente en una hoja de cálculo de Excel, teniendo en cuenta que la información fue revisada minuciosamente con la finalidad de corregir errores e integrar los resultados exitosamente.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La información fue recopilada mediante el uso de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Este instrumento se compone de dos cuestionarios: uno de 97 preguntas destinado al personal técnico y obrero, y otro de 123 preguntas dirigido a las jefaturas o supervisores de personal. A través de esta herramienta, se logró evaluar el riesgo psicosocial en diversos componentes o ítems detallados en el instrumento.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá aborda una amplia gama de componentes relacionados con el riesgo psicosocial en el entorno laboral. Estos componentes incluyen, entre otros, la carga de trabajo, el control sobre las tareas laborales, el apoyo social en el trabajo, la claridad de rol y expectativas, la violencia laboral, el reconocimiento y recompensa, así como el desempeño y desarrollo profesional. Cada uno de estos aspectos es crucial para comprender el impacto psicosocial en los empleados y su bienestar en el trabajo.

La evaluación detallada de estos componentes proporciona una visión holística de cómo los factores psicosociales pueden influir en la salud y el desempeño laboral. Por ejemplo, el nivel de carga de trabajo percibido por los empleados puede afectar su nivel de estrés y agotamiento, mientras que el control sobre las tareas laborales puede influir en su sentido de autonomía y satisfacción en el trabajo. El apoyo social en el trabajo y el reconocimiento adecuado pueden contribuir significativamente al bienestar emocional de los empleados, mientras que la violencia laboral y la falta de claridad en los roles pueden generar conflictos y tensiones adicionales. En resumen, la batería de instrumentos ofrece una herramienta integral para identificar, comprender y abordar los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, con el objetivo de promover un entorno laboral saludable y productivo.

3.1.Datos demográficos

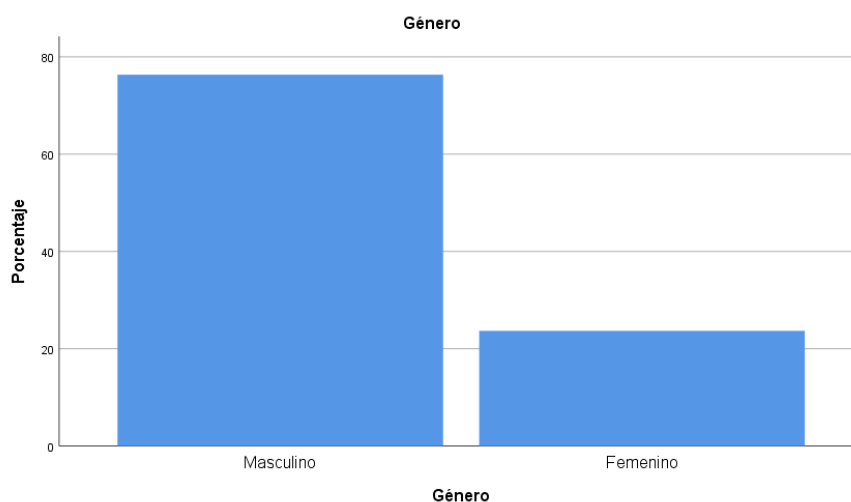
En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo del contexto de los trabajadores que participaron en la encuesta. Se encuentran datos generales como el género, estado civil, edad,

Tabla 5 *Género de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	100	76,3	76,3	76,3
	Femenino	31	23,7	23,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 4 *Género de los encuestados*



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

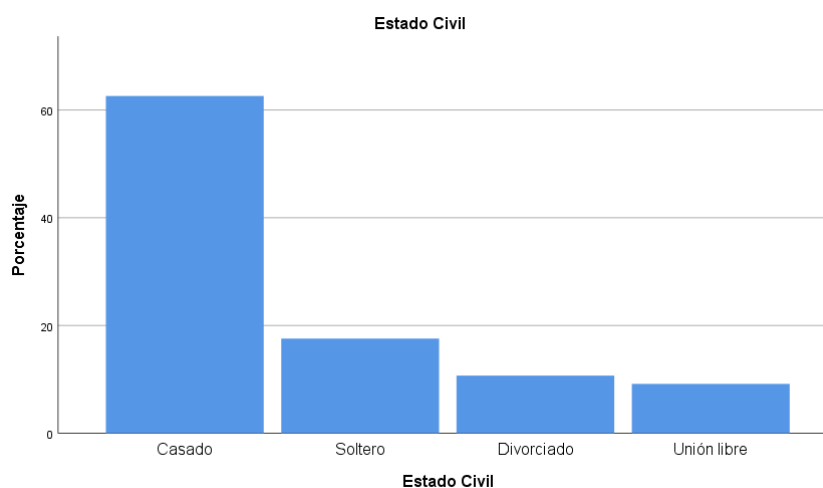
La encuesta fue aplicada a una población de 131 trabajadores de CELEC, de los cuales se pudo determinar que el 76,3% que corresponde a 100 personas son de género masculino y el 23,7% restante son de género femenino, esto se debe a que la mayor parte de la fuerza laboral de CELEC son hombres estrechamente relacionados con la operación de maquinaria y equipos.

Tabla 6 Estado civil de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	82	62,6	62,6	62,6
Soltero	23	17,6	17,6	80,2
Válido Divorciado	14	10,7	10,7	90,8
Unión libre	12	9,2	9,2	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 5 Estado civil de los encuestados



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

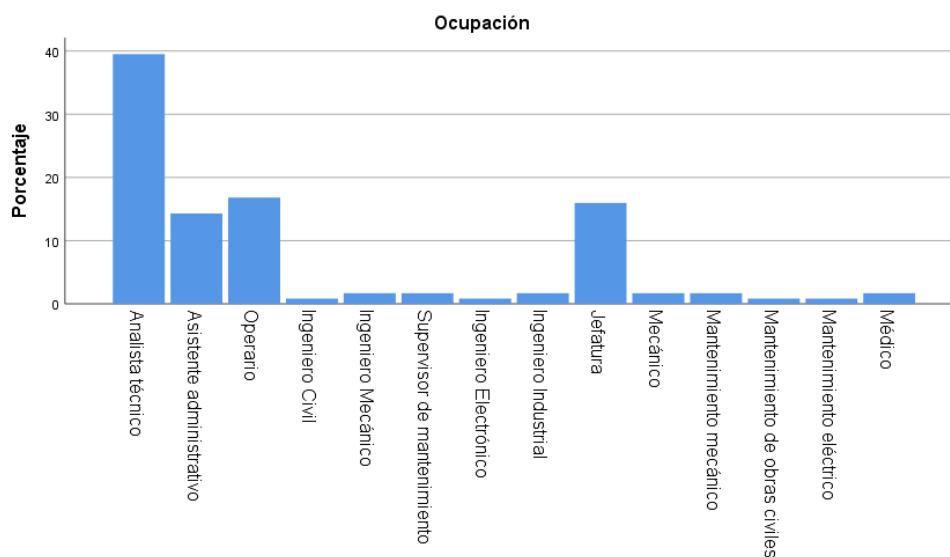
De la encuesta se pudo determinar que el mayor porcentaje se concentra entre los trabajadores con estado civil de casados con un 62,6% que corresponde a 82 personas que se encuentran dentro de esta categoría. Seguido de esto, el 17,6% que corresponde a 23 personas están solteras. Un 10,7% que corresponde a 14 personas se encuentran divorciadas. Mientras que el 9,2% que corresponde a 12 encuestados están en unión libre, esto indica que la mayor parte de la población encuestada tiene cargas familiares por su estado civil lo cual también puede influir en el desempeño laboral y el riesgo psicosocial este último principalmente ya que está estrechamente relacionado con el ámbito emocional

Tabla 7 Ocupación de los encuestados dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Analista técnico	47	35,9	39,5	39,5
Asistente administrativo	17	13,0	14,3	53,8
Operario	20	15,3	16,8	70,6
Ingeniero Civil	1	,8	,8	71,4
Ingeniero Mecánico	2	1,5	1,7	73,1
Supervisor de mantenimiento	2	1,5	1,7	74,8
Ingeniero Electrónico	1	,8	,8	75,6
Ingeniero Industrial	2	1,5	1,7	77,3
Válidos Jefatura	19	14,5	16,0	93,3
Mecánico	2	1,5	1,7	95,0
Mantenimiento mecánico	2	1,5	1,7	96,6
Mantenimiento de obras civiles	1	,8	,8	97,5
Mantenimiento eléctrico	1	,8	,8	98,3
Médico	2	1,5	1,7	100,0
Total	119	90,8	100,0	
Perdidos Sistema	12	9,2		
Total	131	100,0		

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 6 Ocupación de los encuestados dentro de la empresa



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

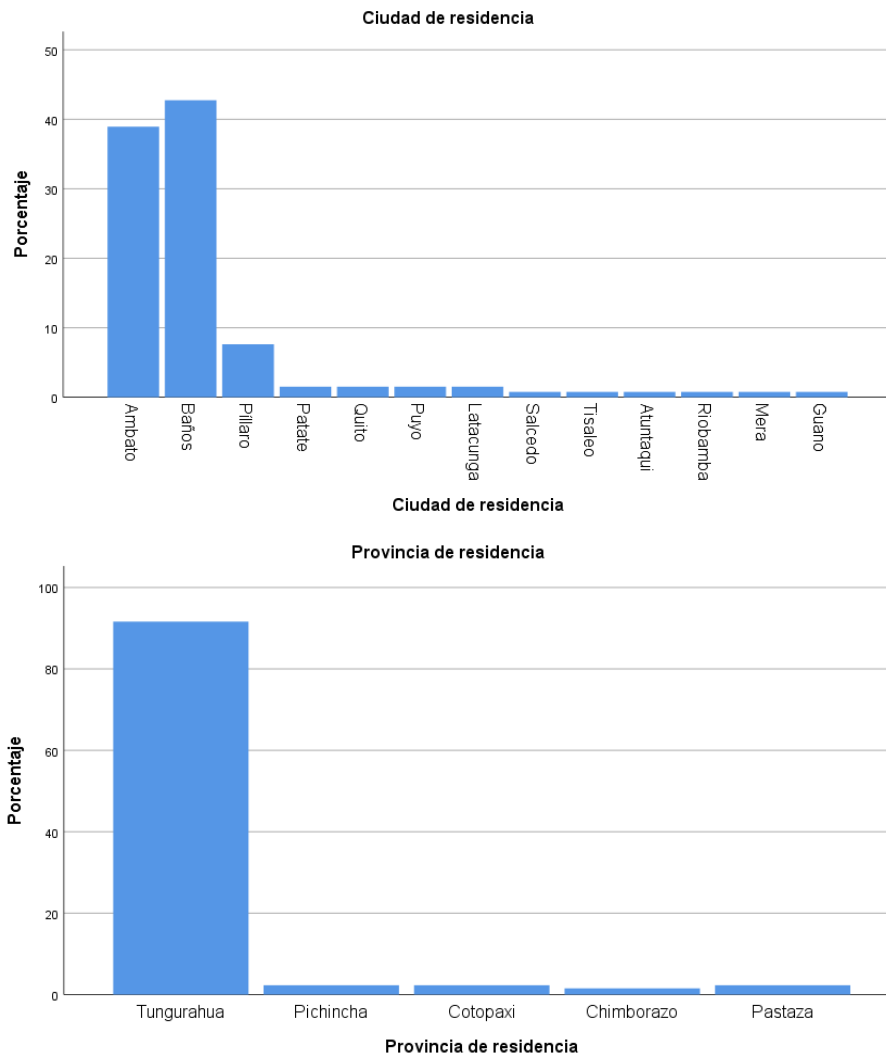
En la encuesta se pudo determinar que los trabajadores de la empresa se encuentran distribuidos en diferentes cargos, en mayor medida, como analistas técnicos con un 39,5% que corresponde a 47 personas. El 16,8% que corresponde a 20 personas son operarios, el 16% de los encuestados que corresponde a 19 personas tienen cargo de jefatura y el 14,3% que corresponde a 17 personas son asistentes administrativos. El 14,4% restante que corresponde a 16 personas, trabajan en áreas técnicas de ingeniería, mantenimiento y en el área de salud. Estas diferentes áreas son propias de empresas de producción en las que se requiere una gran cantidad de personal técnico y de operaciones por ese motivo, los mayores porcentajes se encuentran ubicados en esas áreas.

Tabla 8 Ciudad de residencia de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ambato	51	38,9	38,9
	Baños	56	42,7	81,7
	Píllaro	10	7,6	89,3
	Patate	2	1,5	90,8
	Quito	2	1,5	92,4
	Puyo	2	1,5	93,9
	Latacunga	2	1,5	95,4
Válido	Salcedo	1	,8	96,2
	Tisaleo	1	,8	96,9
	Atuntaqui	1	,8	97,7
	Riobamba	1	,8	98,5
	Mera	1	,8	99,2
	Guano	1	,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 7 Ciudad y provincia de residencia de los encuestados



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

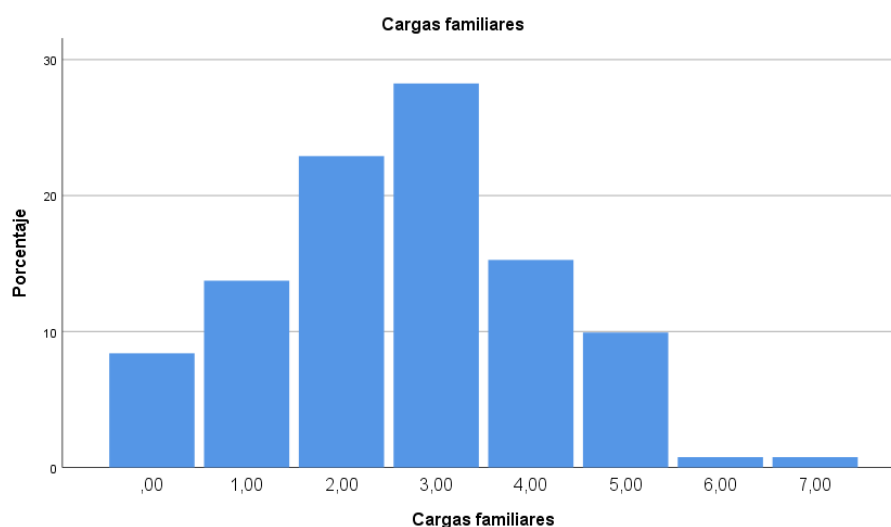
Se determinó que, debido a la ubicación de la empresa, la mayor parte de trabajadores viven en la provincia de Tungurahua. El 42,7% que corresponde a 56 personas, viven en la ciudad de Baños y el 38,9% que corresponde a 51 personas viven en la ciudad de Ambato. El 9,9% que corresponde a 13 personas son de otras ciudades Píllaro, Patate y Tisaleo. Mientras que, el 8,5% restante que corresponde a 11 personas viven en otras provincias. De acuerdo con los resultados los colaborados que se encuentran lejos de su lugar de trabajo y tienen que viajar todos los días tienen mayor posibilidad de tener riesgo psicosocial como estrés laboral a que las personas que viven cerca del trabajo.

Tabla 9 Número de cargas de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	,00	11	8,4	8,4
	1,00	18	13,7	22,1
	2,00	30	22,9	45,0
	3,00	37	28,2	73,3
Válido	4,00	20	15,3	88,5
	5,00	13	9,9	98,5
	6,00	1	,8	99,2
	7,00	1	,8	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 8 Número de cargas de los encuestados



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

De los datos encuestados se determinó que los trabajadores tienen desde cero hasta siete cargas familiares. El 28,2% que corresponde a 37 personas tienen 3 cargas familiares. El 22,9% que corresponde a 30 personas tiene 2 cargas familiares. El 15,3% que corresponde a 20 personas tienen 4 cargas familiares. El 13,7% que corresponde a 18 personas tienen 1 carga familiar. El 9,9% que corresponde a 13 personas tiene 5 cargas familiares. El 8,4% que corresponde a 11 personas no cuentan con cargas

familiares. Finalmente, el 1,6% que corresponde a 2 personas tienen entre 6 y 7 cargas familiares. La mayor cantidad de trabajadores cuentan con cargas familiares, más de la mitad de los encuestados tienen al menos 2 cargas familiares, así como también hay casos excepcionales de quienes tienen hasta 7 cargas.

Tabla 10 *Tiempo de permanencia de los encuestados en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Más de un año	122	93,1	93,1	93,1
	Menos de un año	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

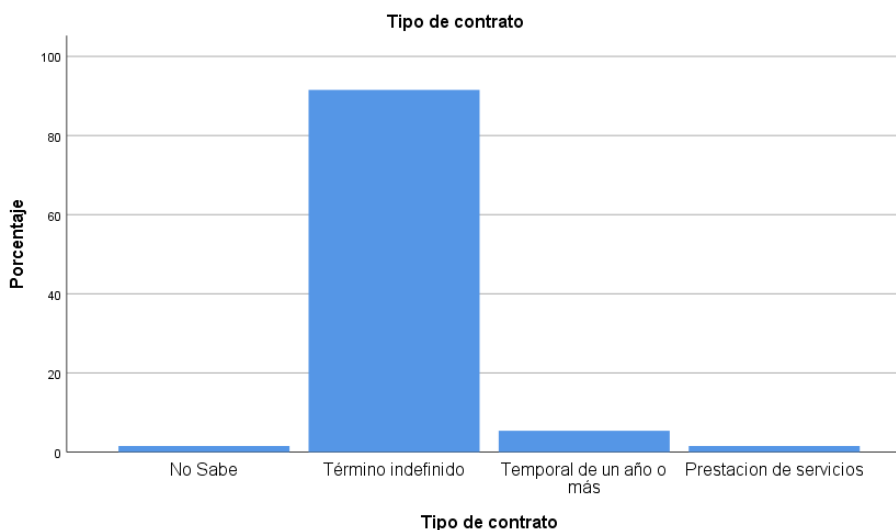
Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Tabla 11 *Tipo de contrato de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No Sabe	2	1,5	1,5	1,5
	Término indefinido	119	90,8	91,5	93,1
	Temporal de un año o más	7	5,3	5,4	98,5
	Prestación de servicios	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
	Total	131	100,0		

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 9 Tipo de contrato de los encuestados



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Se determinó que el 91,5% que corresponde a 119 personas tienen contrato a término indefinido, el 5,3% que corresponde a 7 personas cuentan con un contrato temporal de un año, el 1,5% que corresponde a 2 personas cuentan con un contrato de prestación de servicios. Finalmente, se determinó que el 1,5% que corresponde a 2 personas no sabe qué tipo de contrato tiene establecido con la empresa. El mayor porcentaje de los encuestados presentan condiciones laborales estables con un contrato de trabajo indefinido, este parámetro también influye en la estabilidad laboral de los trabajadores y sus familiares.

Tabla 12 Tipo de salario de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fijo	122	93,1	93,8	93,8
	Fijo-variable	8	6,1	6,2	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		131	100,0		

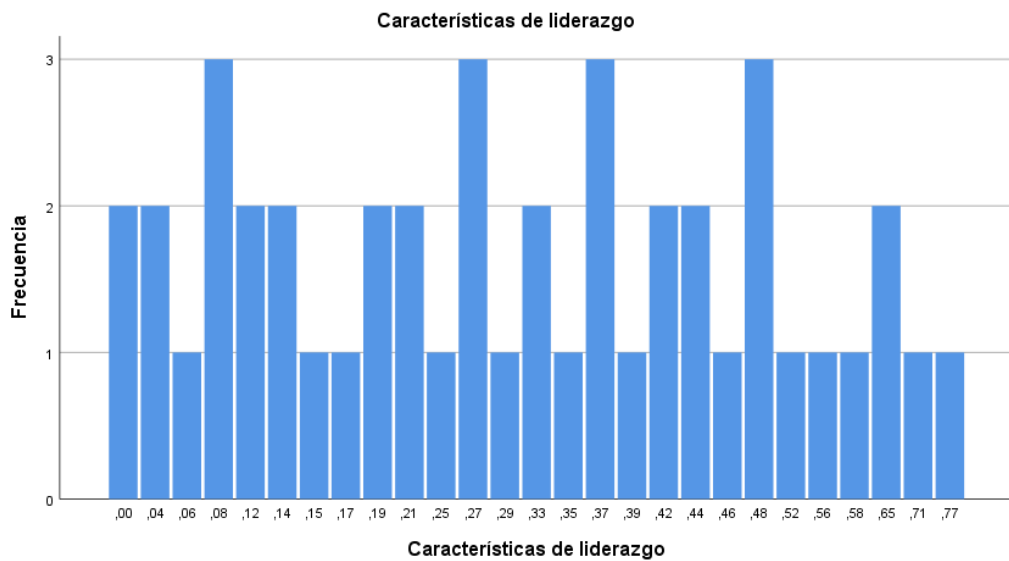
Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

3.2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

3.2.1. Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

3.2.1.1. Forma A dominio 1: Características de liderazgo P63-75

Figura 10 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de características de liderazgo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

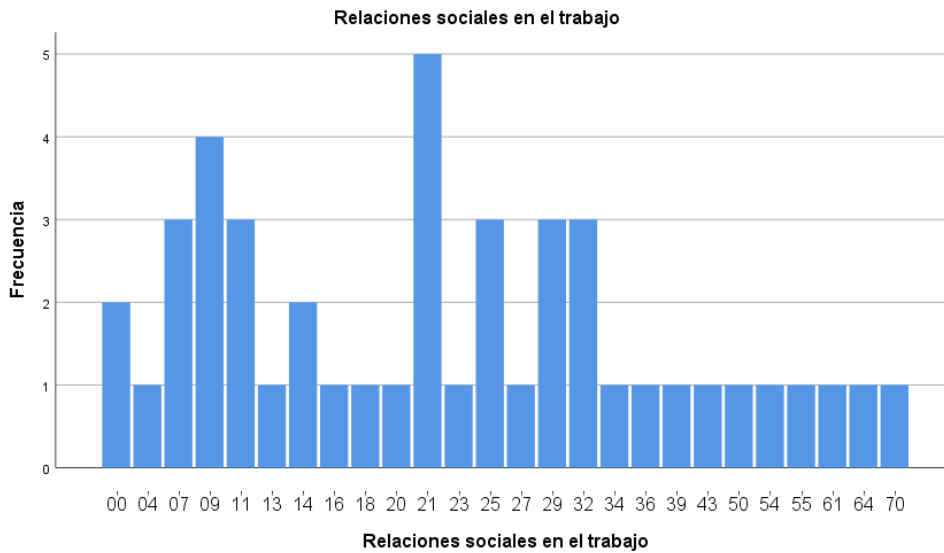
Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de características de liderazgo indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,08 (8%) y el promedio de todos los encuestados es 0,3090 (30,90%) que está entre 30,9 y 46,2 que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las características de liderazgo de los encuestados como riesgo alto. La figura 16 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0,08 y los menos frecuentes de 0,52 a 0,77 lo cual indica que en pocos casos existe riesgo muy alto.

Esto indica que hace falta promover las características de liderazgo en el personal de jefatura para disminuir el riesgo psicosocial.

3.2.1.2. Forma A dominio 1: Relaciones sociales en el trabajo P76-89

Figura 11 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relaciones sociales en el trabajo.



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de relaciones sociales en el trabajo mostrados. La figura 17 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para relaciones sociales en el trabajo indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0,21 y los menos frecuentes de 0,34 a 0,70.

Estas métricas indican que el riesgo es alto porque el personal de jefatura no se relaciona adecuadamente entre sí y entre los operarios y técnicos que están a su mando, lo cual indica que es necesario mejorar las relaciones sociales a través de eventos e incentivos.

3.2.1.3. Forma A dominio 1: Relación con los colaboradores P115-123

Figura 12 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relación con los colaboradores



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de relación con los colaboradores mostrados en la figura 4 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para relación con los colaboradores indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0,53 y los menos frecuentes de 0,67 a 0,86. El riesgo alto en este componente indica que no hay una buena relación con la mayoría de los colaboradores de la empresa con los puestos de jerarquía como las jefaturas.

3.2.2. Dominio 2: Control sobre el trabajo

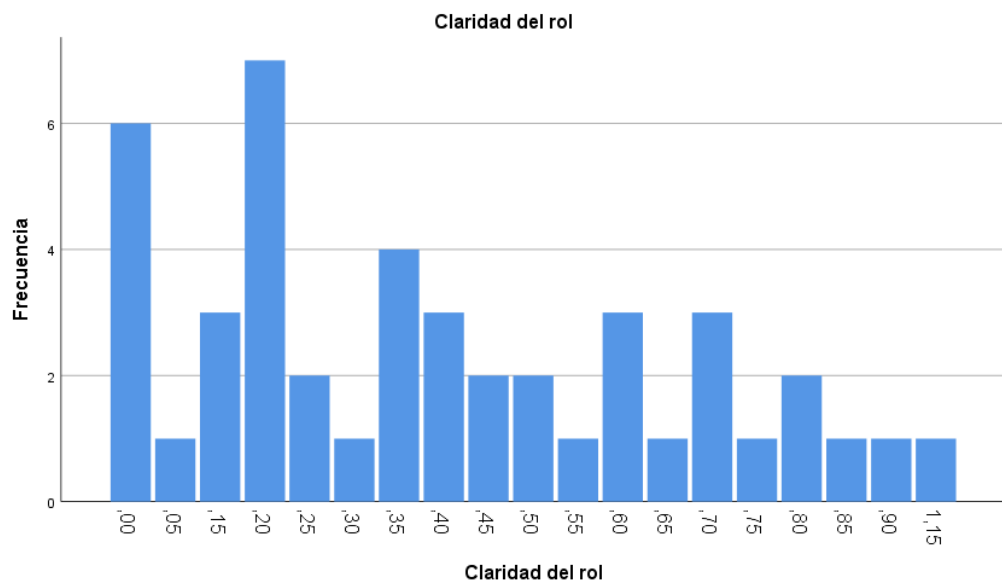
3.2.2.1. Forma A dominio 2: Claridad del rol P53-59

Tabla 13 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Claridad del rol

Claridad del rol		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,3900
Mediana		,3500
Moda		,20
Mínimo		,00
Máximo		1,15

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 13 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de claridad del rol



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

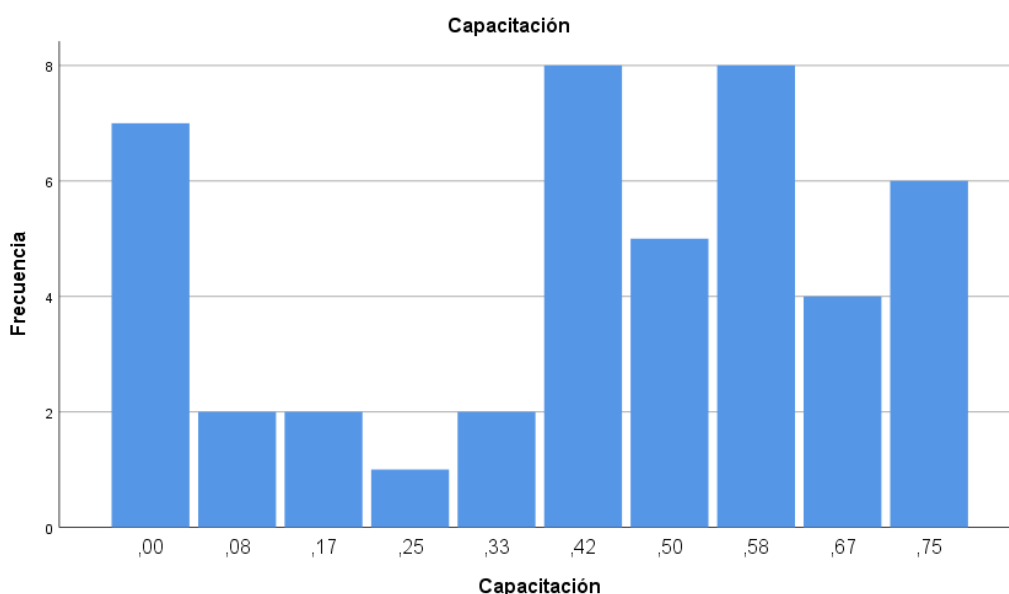
Los resultados referentes al componente de claridad del rol mostrados en la tabla 20 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,20 y el promedio de todos los encuestados es 0,39 (39,00%) que está entre 21,5% y 39,3% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo alto. La figura 20 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes

obtenidos para claridad del rol indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0.20 y los menos frecuentes de 0,75 a 1,15.

El riesgo es alto en este componente porque algunos puestos de jefatura no tienen claro el rol que desempeñan en la empresa lo cual influye en el riesgo psicosocial.

3.2.2.2. Forma A dominio 2: Capacitación P60-62

Figura 14 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de capacitación



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de capacitación mostrados en la tabla 21 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,42 y el promedio de todos los encuestados es 0,4241 (42,41%) que está entre 33,4% y 50% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la capacitación de los encuestados como riesgo alto. La figura 21 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de capacitación indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0.42 y los menos frecuentes de 0,08 y 0,33.

Existe riesgo alto porque no se fomenta la capacitación dentro de la empresa y muchos puestos de jefatura poseen nombramiento y se llega a establecer zonas de confort donde los trabajadores no priorizan capacitarse.

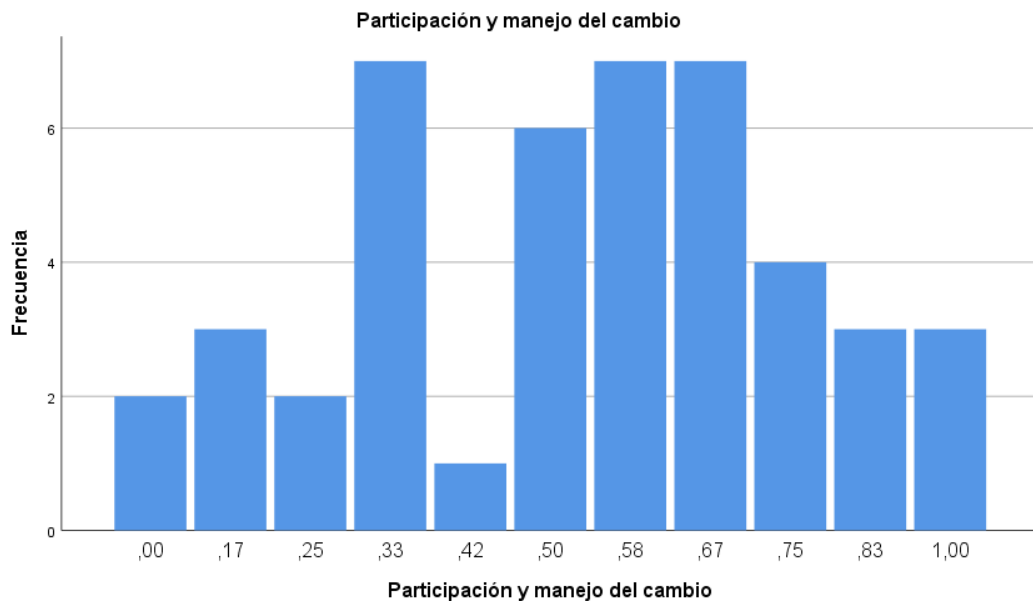
3.2.2.3. Forma A dominio 2: Participación y manejo del cambio P48-51

Tabla 14 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Participación y manejo del cambio

Participación y manejo del cambio		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,5333
Mediana		,5830
Moda		,33 ^a
Mínimo		,00
Máximo		1,00
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.		

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 15 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de participación y manejo del cambio



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de participación y manejo del cambio mostrados en la tabla 22 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,33 y el promedio de todos

los encuestados es 0,5333 (53,33%) está entre 50,1% y 100% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la participación y manejo del cambio de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 22 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de participación y manejo del cambio indicando los más frecuentes de 0,33 a 0,67 y los menos frecuentes de 0,00 a 0,25.

El riesgo muy alto en este componente se debe a que muchos trabajadores no asumen bien los cambios que se presenten porque están acostumbrados un solo tipo de trabajo, por lo que se debería fomentar la rotación de puestos.

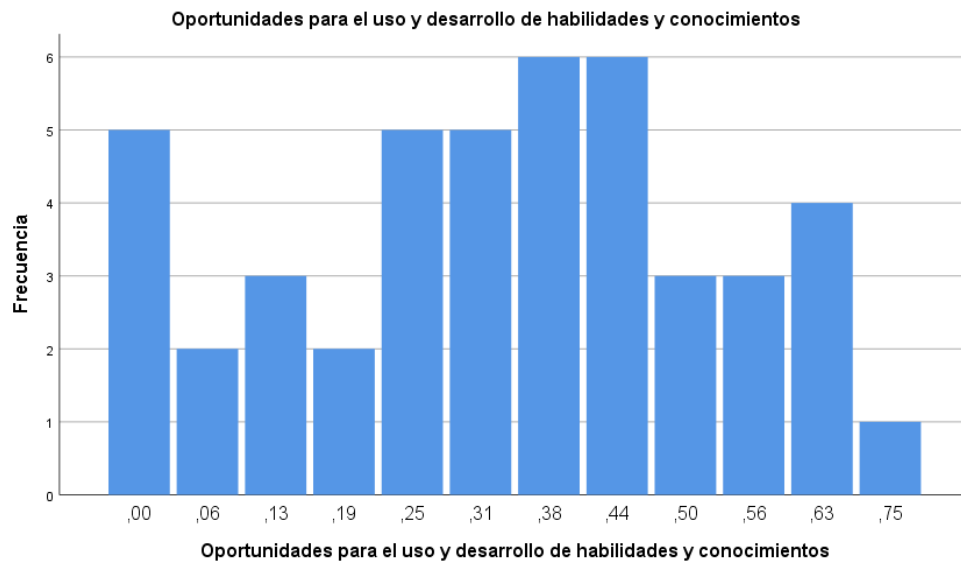
3.2.2.4. Forma A dominio 2: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos P39-42

Tabla 15 Estadísticos descriptivos forma a Dominio 2, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,3335
Mediana		,3750
Moda		,38 ^a
Mínimo		,00
Máximo		,75
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.		

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 16 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos mostrados en la tabla 23 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,38 y el promedio de todos los encuestados es 0,3335 (33,35%) está entre 31,4% y 100% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las oportunidades de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 23 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos indicando los más frecuentes de 0,38 a 0,44 y los menos frecuentes de 0,06 a 0,19.

El riesgo es muy alto porque la mayoría de los trabajadores de jefatura asume puestos que no están acorde a su formación académica lo que impacta significativamente en el riesgo psicosocial.

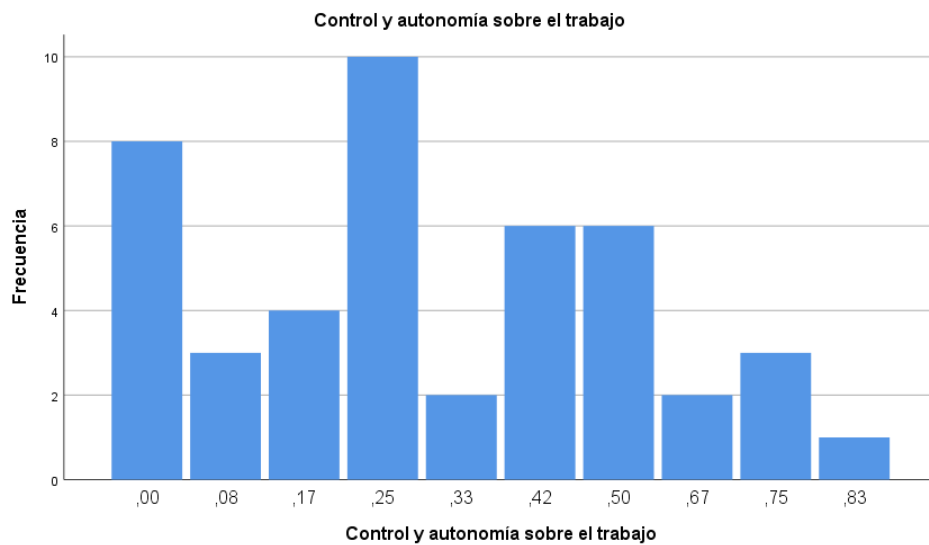
3.2.3. Forma A dominio 2: Control y autonomía para el trabajo P44-46

Tabla 16 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 2, Control y autonomía sobre el trabajo

Control y autonomía sobre el trabajo		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,3112
Mediana		,2500
Moda		,25
Mínimo		,00
Máximo		,83

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 17 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de control y autonomía sobre el trabajo mostrados en la tabla 24 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,25 y el promedio de todos los encuestados es 0,3112 (44,5%) que está entre 25,1% y 41,7% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo medio. La figura 24 muestra la

interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo indicando los más frecuentes de 0,25 y los menos frecuentes de 0,67 a 0,83.

El riesgo es medio porque gran parte asumen el control sobre su puesto de trabajo, pero hay ciertos puestos en los que se dificulta llevar a cabo esta acción lo cual incide en el riesgo psicosocial de los puestos de jefatura.

3.2.4. Dominio 3: Demandas del trabajo

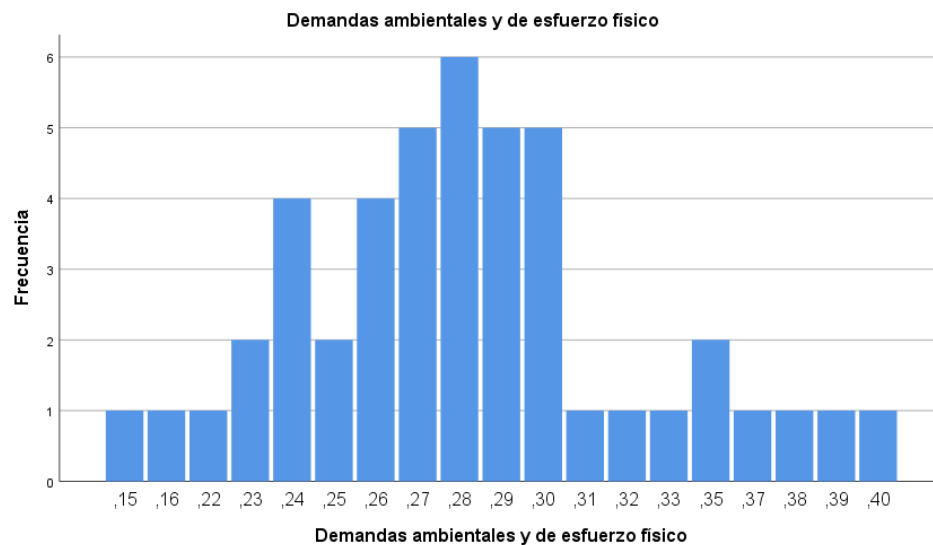
3.2.4.1. Forma A dominio 3: Demandas ambientales y de esfuerzo físico P1-12

Tabla 17 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
N	Válido	45
	Perdidos	0
	Media	,2820
	Mediana	,2810
	Moda	,28
	Mínimo	,15
	Máximo	,40

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 18 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico mostradas en la tabla 25 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,28 y el promedio de todos los encuestados es 0,2820 (28,20%) que está entre 23,0% y 31,3% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas ambientales y de esfuerzo físico de los encuestados como riesgo medio. La figura 25 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico indicando los más frecuentes de 0,28 y 0,30 y los menos frecuentes de 0,37 a 0,40.

El riesgo es medio porque los puestos de jefatura no están sometidos a ambientes agrestes, húmedos con exceso de calor o humedad ya que en su mayoría son puestos de oficina salvo en algunos casos donde se requiere salir a realizar actividades de campo con los equipos y maquinaria.

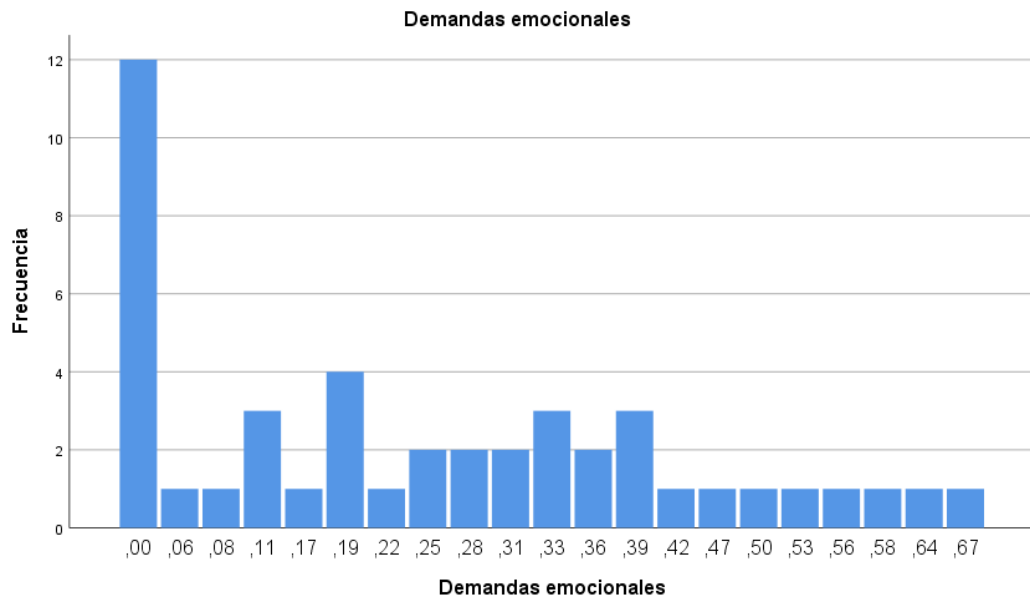
3.2.4.2. Forma A dominio 3: Demandas emocionales P106-114

Tabla 18 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas emocionales

Demandas emocionales		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,2346
Mediana		,2220
Moda		,00
Mínimo		,00
Máximo		,67

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 19 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas emocionales



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas emocionales mostradas en la tabla 26 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,0 y el promedio de todos los encuestados es 0,2346 (23,46%) que está entre 16,8% y 25,0% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas emocionales de los encuestados como riesgo bajo. La figura 26 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes

obtenidos para el componente de demandas emocionales indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,19 y los menos frecuentes de 0,42 a 0,67.

El riesgo es bajo porque los puestos de trabajo se relacionan más con maquinaria y equipo técnico que con factores humanos como en otros puestos de trabajo relacionados con la salud.

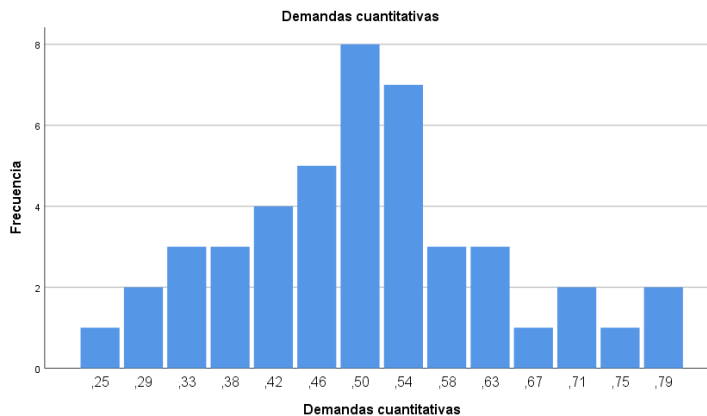
3.2.4.3. Forma A dominio 3: Demandas cuantitativas P13, 14, 15, 32, 43, 47

Tabla 19 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, demandas cuantitativas

Demandas cuantitativas		
N	Válido	45
	Perdidos	0
	Media	,5056
	Mediana	,5000
	Moda	,50
	Mínimo	,25
	Máximo	,79

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 20 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas cuantitativas



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas cuantitativas mostradas en la tabla 27 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,5 y el promedio de todos los encuestados es 0,5056 (50,56%) que está entre 45,9% y 54,2% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas cuantitativas de los encuestados como riesgo alto. La figura 27 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes

obtenidos para el componente de demandas cuantitativas indicando los más frecuentes de 0,5 y 0,54 y los menos frecuentes de 0,67 a 0,79.

El riesgo es alto porque la mayoría son puestos de ingeniería relacionados estrechamente con cálculos matemáticos y numéricos que son clave en el funcionamiento de la central eléctrica, esto impacta significativamente en el riesgo psicosocial.

3.2.4.4. Forma A dominio 3: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

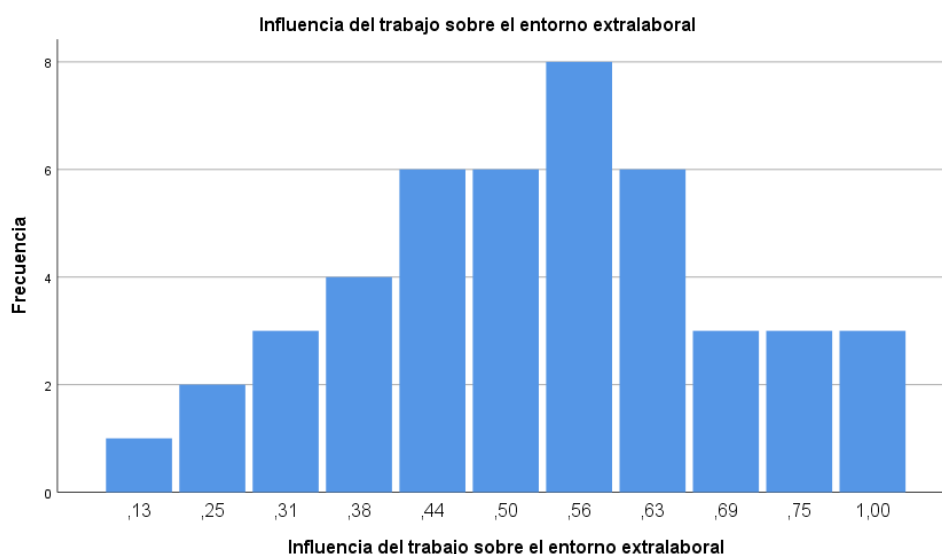
P35-38

Tabla 20 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		
N	Válido	45
	Perdidos	0
	Media	,5391
	Mediana	,5630
	Moda	,56
	Mínimo	,13
	Máximo	1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 21 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral mostradas en la tabla 28 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,56 y el promedio de todos los encuestados es 0,5391 (53,91%) que está entre 50,1% y 100,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 28 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral indicando los más frecuentes de 0,56 y 0,63 y los menos frecuentes de 0,69 a 1,00.

La influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral en estos puestos es significativa por la responsabilidad que suponen, por ello se recomienda tomar acciones para evitar que los trabajadores de las jefaturas se lleven trabajo adicional luego de la jornada.

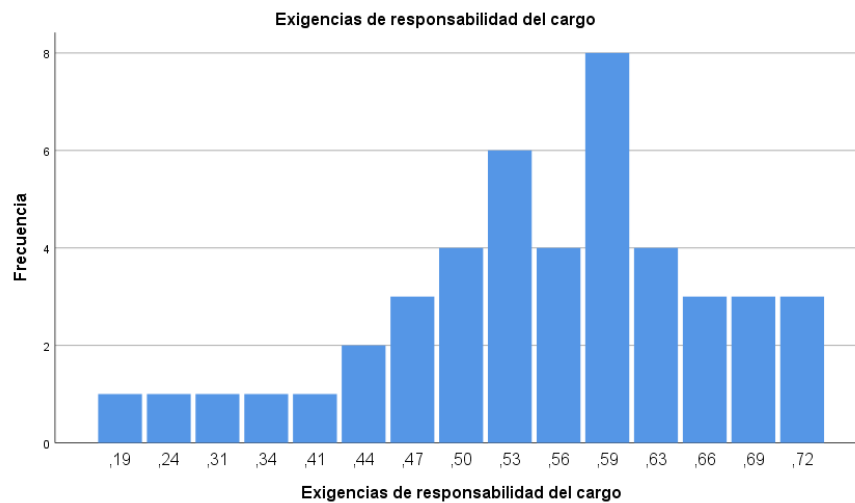
3.2.4.5. Forma A dominio 3: Exigencias de responsabilidad del cargo P19, 22, 23, 24, 25, 26

Tabla 21 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Exigencias de responsabilidad del cargo

Exigencias de responsabilidad del cargo		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,5478
Mediana		,5630
Moda		,59
Mínimo		,19
Máximo		,72

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 22 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de exigencias de responsabilidad del cargo mostradas en la tabla 29 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,59 y el promedio de todos los encuestados es 0,5478 (54,78%) que está entre 54,3% y 66,70% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las exigencias de responsabilidad del cargo de los encuestados como riesgo medio. La figura 29 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de exigencias de responsabilidad del cargo indicando los más frecuentes de 0,59 y 0,53 y los menos frecuentes de 0,66 a 0,72.

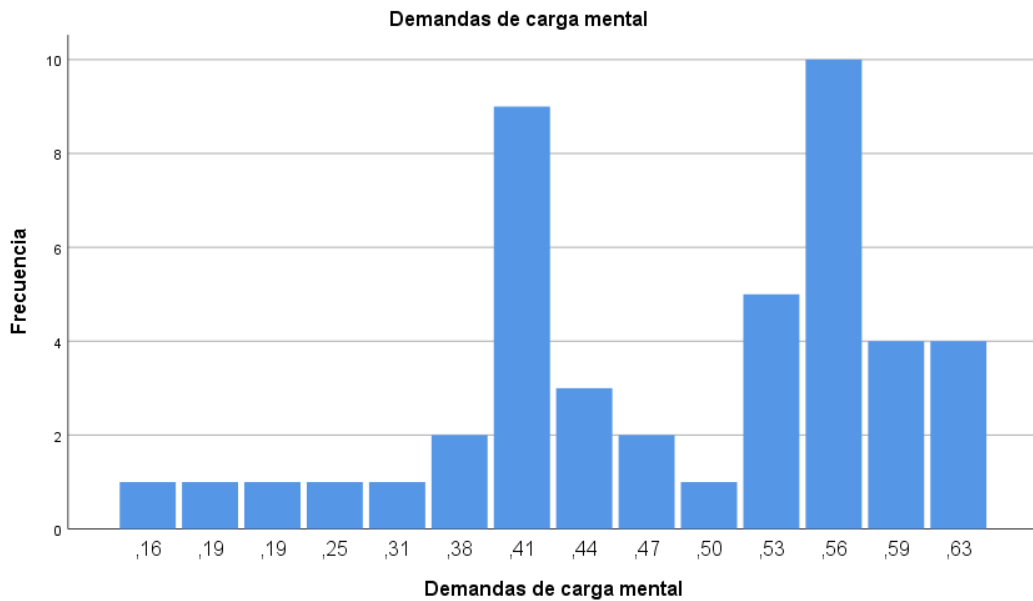
El riesgo es medio porque en la mayoría de los puestos la responsabilidad es grande al estar relacionados con el sector eléctrico que es estratégico y de intereses nacionales.

3.2.4.6. Forma A dominio 3: Demandas de carga mental P16-21

Tabla 22 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Demandas de carga mental

Demandas de carga mental		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,4760
Mediana		,5310
Moda		,56
Mínimo		,16
Máximo		,63

Figura 23 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de carga mental mostradas en la tabla 30 indican sin riesgo o despreciable luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,56 y el promedio de todos los encuestados es 0,4760 (47,60%) que está entre 0,00% y 60,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la carga mental de los encuestados como sin riesgo o despreciable. La figura 30 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental indicando los más frecuentes de 0,41 y 0,56 y los menos frecuentes de 0,16 a 0,31.

El riesgo en cuanto a demandas de carga mental es despreciable porque los puestos de jefatura no están relacionados con la maquinaria como lo están los operarios en toda la jornada de trabajo.

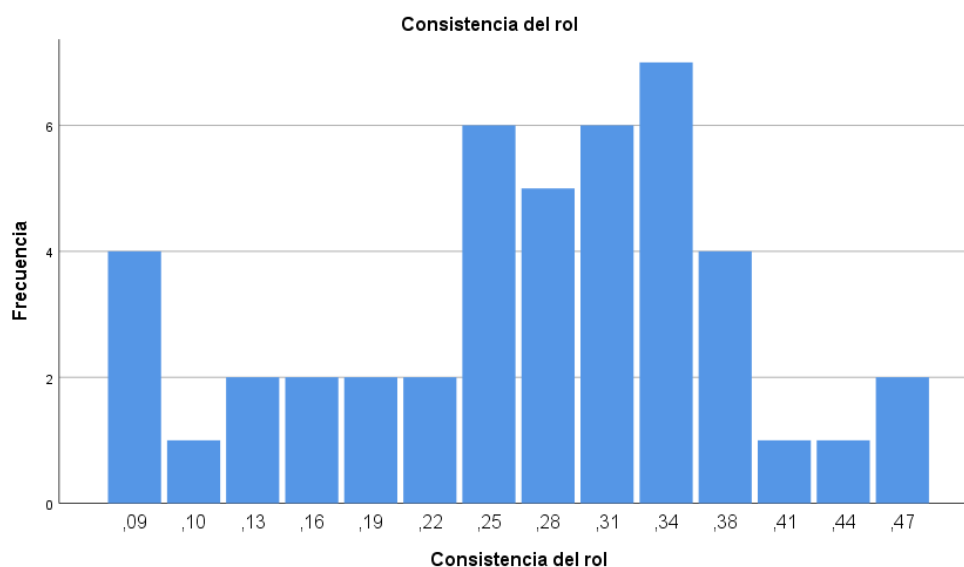
3.2.4.7. Forma A dominio 3: Consistencia del rol P27, 28, 29, 30, 52

Tabla 23 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 3, Consistencia del rol

Consistencia del rol		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,2738
Mediana		,2810
Moda		,34
Mínimo		,09
Máximo		,47

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 24 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de consistencia del rol



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

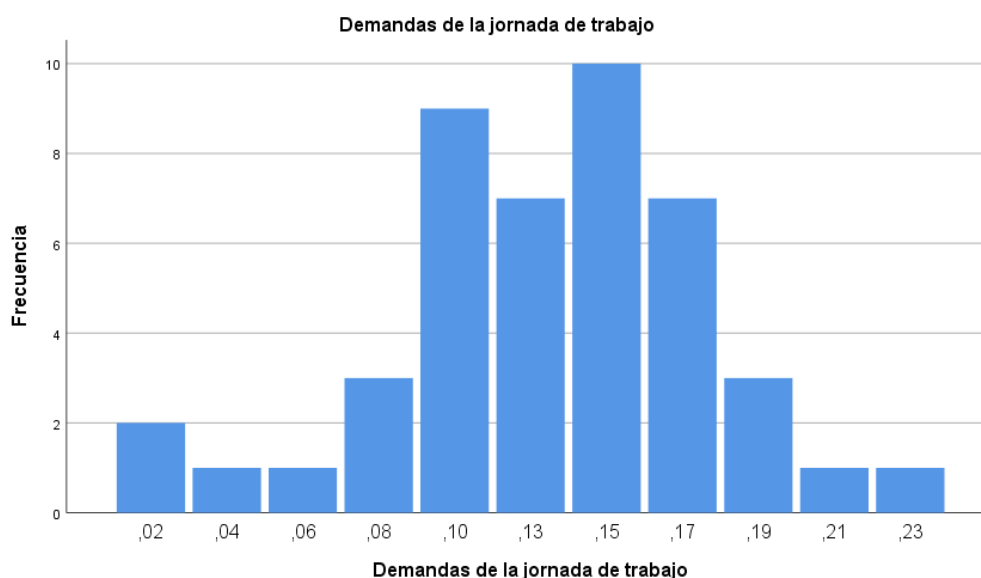
Los resultados referentes al componente de consistencia del rol mostradas en la tabla 31 indican riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma A, el puntaje que más se repite es 0,34 y el promedio de todos los encuestados es 0,2738 (27,38%) que está entre 25,1% y 35,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la consistencia del rol de los encuestados como riesgo medio. La figura 31 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos

para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral indicando los más frecuentes de 0,25 y 0,34 y los menos frecuentes de 0,10 a 0,22.

Un riesgo alto en la consistencia del personal de jefatura podría generar rotación frecuente del liderazgo, falta de claridad en responsabilidades, desalineación con objetivos estratégicos, baja moral, conflictos internos y falta de desarrollo. Es esencial abordar estos problemas con programas de desarrollo de liderazgo y mejora de la comunicación para garantizar un rendimiento estable y cohesión del equipo.

3.2.4.8. Forma A dominio 3: Demandas de la jornada de trabajo P 31-34

Figura 25 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demanda de la jornada de trabajo mostradas en la tabla 32 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,15 y el promedio de todos los encuestados es 0,1297 (12,97%) que está entre 8,4% y 25,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la demanda de la jornada de trabajo de los encuestados como riesgo bajo. La figura 32 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo indicando los más frecuentes de 0,10 y 0,15 y los menos frecuentes de 0,19 a 0,23.

Un riesgo bajo en la demanda de la jornada de trabajo del personal de jefatura en puede indicar una gestión eficiente del tiempo y de los recursos. Esto podría reflejarse en una distribución equilibrada de responsabilidades, una carga de trabajo adecuada para cada líder, una buena planificación y organización de tareas, así como una delegación efectiva de funciones. Además, podría sugerir que la empresa cuenta con sistemas y procesos bien establecidos que optimizan la productividad y minimizan la carga de trabajo excesiva para el personal de jefatura.

3.2.5. Dominio 4: Recompensas

3.2.6. Forma A dominio 4: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza P 95, 102, 103, 104, 105

Tabla 24 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 4, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,2405
Mediana		,2500
Moda		,19 ^a
Mínimo		,00
Máximo		,56

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 26 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza mostradas en la tabla 33 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,19 y el promedio de todos los encuestados es 0,2405 (24,05%) que está entre 20,1% y 100,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 33 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,06 y los menos frecuentes de 0,38 a 0,5.

Un riesgo muy alto en las recompensas derivadas de la pertenencia para el personal de jefatura podría señalar una falta de reconocimiento, compensación justa y satisfacción laboral. Esto puede reflejarse en una percepción de injusticia salarial, escasas oportunidades de desarrollo profesional, falta de participación en la toma de decisiones y una cultura organizacional que no valora el esfuerzo del personal directivo.

Estas condiciones pueden llevar a la desmotivación, alta rotación de personal clave y un declive en el rendimiento, afectando así la eficacia general de la empresa. Es esencial abordar estos problemas mediante políticas de compensación equitativas, programas de desarrollo profesional y una cultura que reconozca y premie los logros del personal directivo.

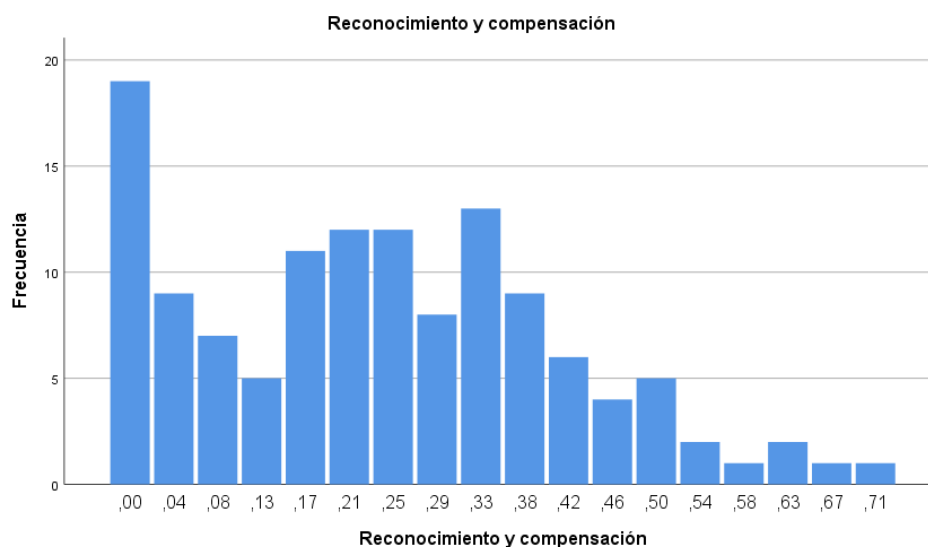
3.2.7. Forma A dominio 4: Reconocimiento y compensación P 96-101

Tabla 25 Estadísticos descriptivos forma A Dominio 4, Reconocimiento y compensación

Reconocimiento y compensación		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		,2796
Mediana		,2920
Moda		,33
Mínimo		,00
Máximo		,71

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 27 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de reconocimiento y compensación



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de reconocimiento y compensación mostrados en la tabla 34 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,33 y el promedio de todos los encuestados es 0,2796 (27,96%) que está entre 25,1% y 37,5% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar al componente de reconocimiento y compensación de los encuestados como riesgo alto. La figura 34 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de reconocimiento y compensación indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,33 y los menos frecuentes de 0,54 a 0,71.

Un riesgo alto en el reconocimiento y compensación del personal de jefatura sugiere una falta de reconocimiento adecuado y compensación acorde con su desempeño y responsabilidades. Esto puede manifestarse en la ausencia de incentivos monetarios, oportunidades de ascenso y reconocimiento público por sus logros, lo que podría provocar desmotivación y eventualmente la pérdida de talento clave. Es esencial abordar este riesgo implementando sistemas de recompensas equitativos y transparentes que estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa para mantener la motivación y retener al personal de jefatura.

3.3.Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B

3.3.1. Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

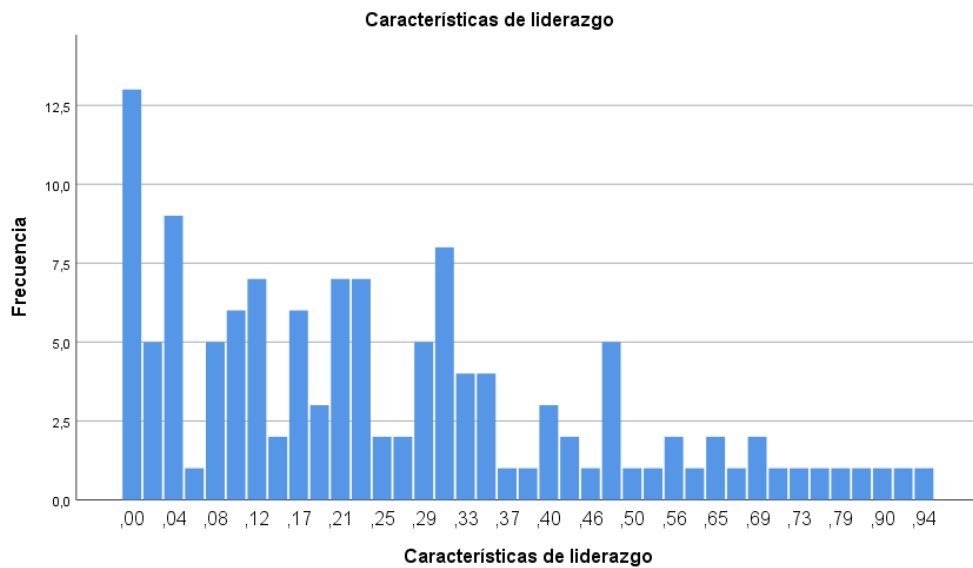
3.3.1.1.Forma B dominio 1:Características de liderazgo P49-61

Tabla 26 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Características de liderazgo

N	Características de liderazgo	
	Válido	Perdidos
	127	3
Media	,2625	
Mediana	,2120	
Moda	,00	
Mínimo	,00	
Máximo	,94	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 28 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de características de liderazgo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de características de liderazgo mostrados en la tabla 35 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0 y el promedio de todos los encuestados es 0,265 (26,5%) que está entre 15,5% y 30,8% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las características de liderazgo de los encuestados como riesgo medio. La figura 35 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0 y los menos frecuentes de 0,73 a 0,94, lo cual indica que en pocos casos existe riesgo muy alto. Estos datos indican que se debe mejorar los componentes de liderazgo también en el personal de trabajadores y operarios al igual que en los cargos de jefatura para disminuir el riesgo psicosocial.

3.3.1.2. Forma B dominio 1: Relaciones sociales en el trabajo P62-73

Tabla 27 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Relaciones sociales en el trabajo

Relaciones sociales en el trabajo		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,2644
Mediana		,2500
Moda		,08
Mínimo		,00
Máximo		,73

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 29 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de relaciones sociales en el trabajo.



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de relaciones sociales en el trabajo mostrados en la tabla 36 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0 y el promedio de todos los encuestados es 0,2644 (26,44%) que está entre 25,1% y 37,5% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las relaciones en el trabajo de los encuestados como riesgo alto. La figura 36 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para relaciones sociales en el trabajo indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0.08 y los menos frecuentes de 0,58 a 0,73.

Considerando el riesgo alto en el componente de relaciones sociales en el trabajo hace falta promover un ambiente más amigable entre todos los trabajadores tanto los puestos de jefatura como operarios para disminuir el riesgo psicosocial.

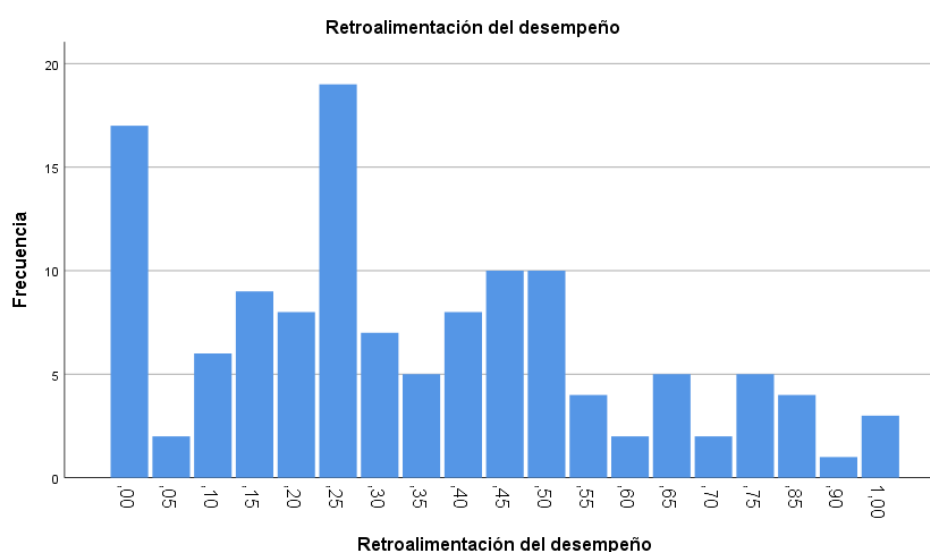
3.3.1.3. Forma B dominio 1: Retroalimentación del desempeño P74-78

Tabla 28 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 1, Retroalimentación del desempeño

Retroalimentación del desempeño		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,3469
Mediana		,3000
Moda		,25
Mínimo		,00
Máximo		1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 30 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de retroalimentación de desempeño



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de retroalimentación de desempeño mostrados en la tabla 37 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,25 y el promedio de todos los encuestados es 0,3469 (34,69%) que está entre 25,1% y 40% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo medio. La figura 37 muestra la

interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para retroalimentación de desempeño indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0.25 y los menos frecuentes de 0,55 a 1,00.

A diferencia de los otros indicadores el riesgo medio en el componente de retroalimentación del desempeño indica que es necesario retroalimentar las tareas y productos que presentan los operarios en el trabajo con el fin de mejorar la calidad del ambiente laboral y por ende las métricas de desempeño.

3.3.2. Dominio 2: Control sobre el trabajo

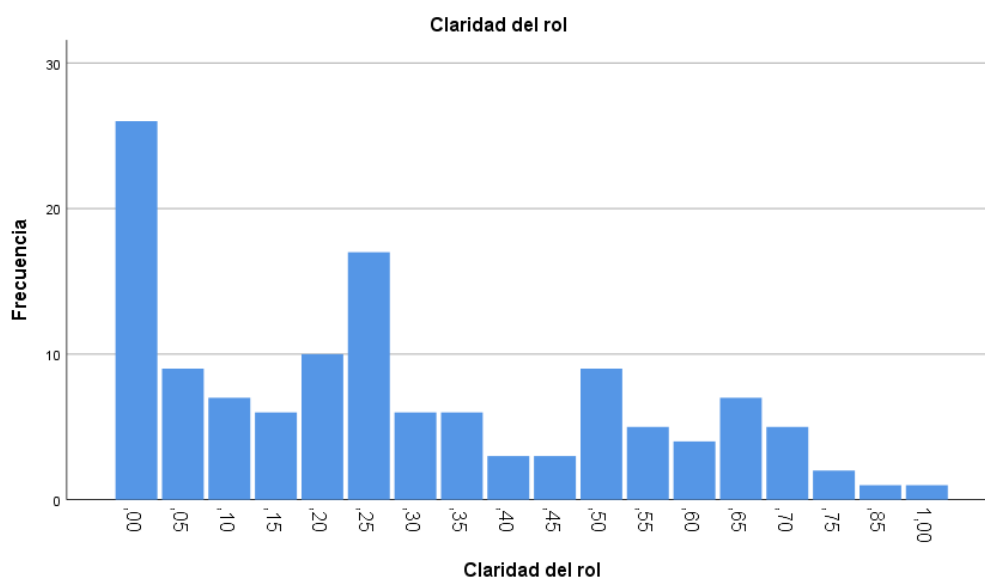
3.3.2.1. Forma B dominio 2: Claridad del rol P41-45

Tabla 29 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Claridad del rol

Claridad del rol		
N	Válido	127
	Perdidos	0
Media		,2819
Mediana		,2500
Moda		,00
Mínimo		,00
Máximo		1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 31 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de claridad del rol



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de claridad del rol mostrados en la tabla 38 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,00 y el promedio de todos los encuestados es 0,2819 (28,19%) que está entre 16,8% y 33,3% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo medio. La figura 38 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para claridad del rol indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0.00 y los menos frecuentes de 0,75 a 1,00.

El riesgo medio en este componente indica que gran parte de los operarios de CELEC EP no tienen claro el rol que asumen dentro de la organización por lo cual es necesario ubicar a estas personas acorde a sus habilidades en los puestos de trabajo para disminuir el riesgo psicosocial.

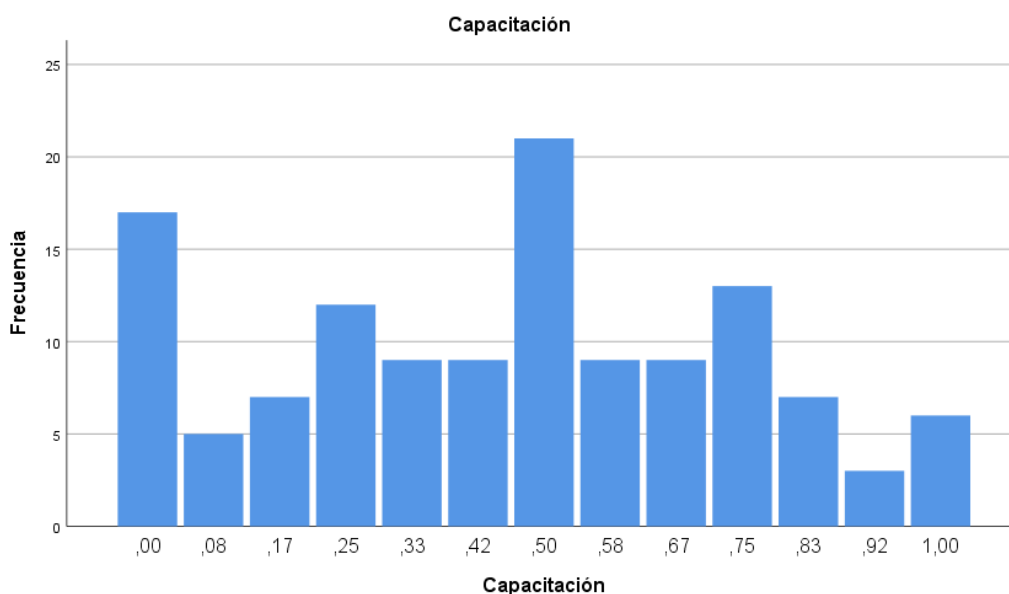
3.3.2.2. Forma B dominio 2: Capacitación P46-48

Tabla 30 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Capacitación

Capacitación		
N	Válido	127
	Perdidos	0
Media		,4521
Mediana		,5000
Moda		,50
Mínimo		,00
Máximo		1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 32 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de capacitación



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de capacitación mostrados en la tabla 39 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,5 y el promedio de todos los encuestados es 0,4521 (45,21%) que está entre 33,4 y 50 que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo alto. La figura 39 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de capacitación indicando que el más frecuente corresponde a un valor de 0,05 y los menos frecuentes de 0,92 y 0,08.

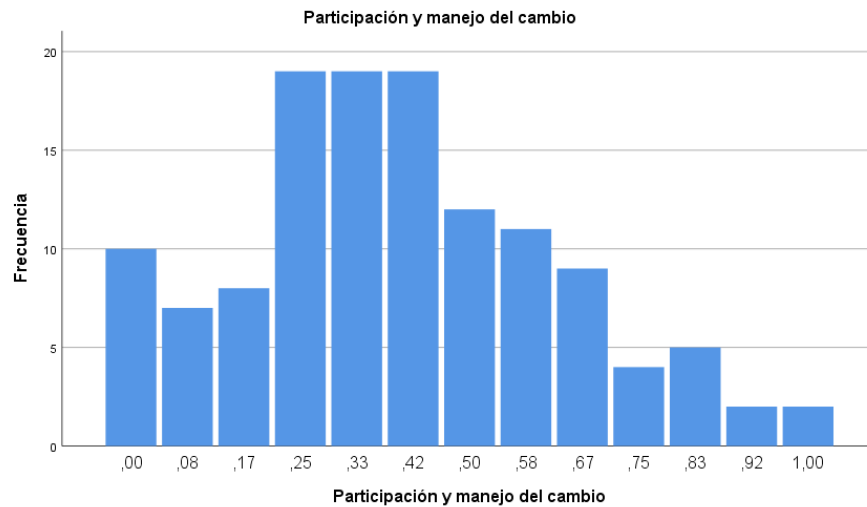
3.3.2.3. Forma B dominio 2: Participación y manejo del cambio P38-40

Tabla 31 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Participación y manejo del cambio

Participación y manejo del cambio		
N	Válido	127
	Perdidos	0
Media		,3963
Mediana		,4170
Moda		,25 ^a
Mínimo		,00
Máximo		1,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Figura 33 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de participación y manejo del cambio



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de participación y manejo del cambio mostrados en la tabla 40 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,25 y el promedio de todos los encuestados es 0,3963 (39,63%) está entre 37,6% y 50% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo alto. La figura 40 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de capacitación indicando los más frecuentes de 0,25 a 0,42 y los menos frecuentes de 0,92 a 1.

El riesgo alto en este componente indica que la mayor parte de operarios de la empresa no se siente a gusto con los cambios que pueden darse respecto a sus puestos de trabajo, por lo cual es necesario prestar especial atención cuando se rota puestos de trabajo o se cambian las condiciones del ambiente laboral.

3.3.2.4. Forma B dominio 2: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos P29-32

Tabla 32 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		
N	Válido	127
	Perdidos	0
Media		,3762
Mediana		,3750
Moda		,38
Mínimo		,00
Máximo		,88

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 34 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos mostrados en la tabla 41 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,38 y el promedio de todos los encuestados es 0,3762 (37,62%) está entre 31,4% y 100% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 41 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos indicando los más frecuentes de 0,25 a 0,44 y los menos frecuentes de 0,75 a 0,88.

El riesgo muy alto en el componente de Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos indica que la mayoría de los operarios dentro del personal de CELEC EP no siente que este aprovechando las habilidades para las que está preparado por lo que se debe analizar exhaustivamente si el puesto de trabajo está acorde a su formación académica y sus habilidades.

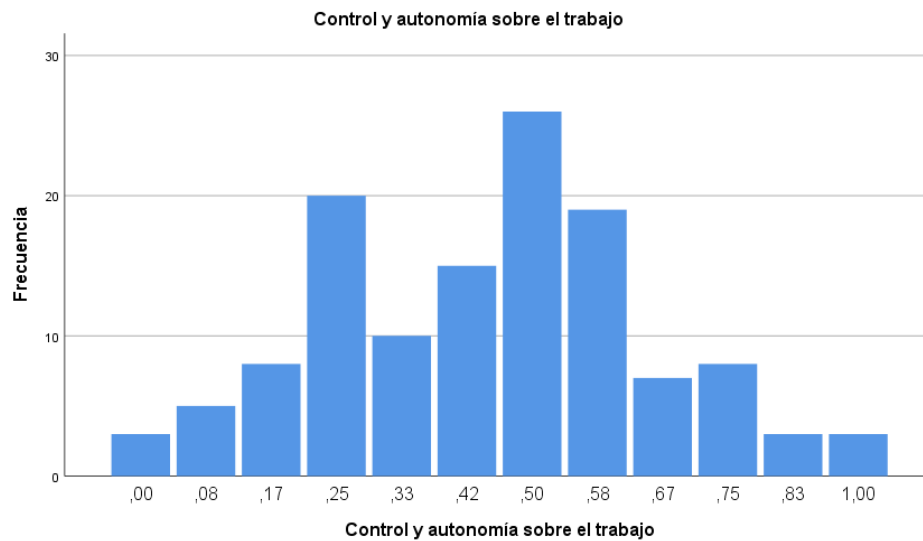
3.3.2.5. Forma B dominio 2: Control y autonomía para el trabajo P34-36

Tabla 33 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Control y autonomía sobre el trabajo

Control y autonomía sobre el trabajo		
N	Válido	127
	Perdidos	0
Media		,4455
Mediana		,5000
Moda		,50
Mínimo		,00
Máximo		1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 35 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de control y autonomía sobre el trabajo mostrados en la tabla 42 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,5 y el promedio de todos los encuestados es 0,4455 (44,5%) que está entre 41,8% y 58,3% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la retroalimentación del desempeño de los encuestados como riesgo alto. La figura 42 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de control y autonomía sobre el trabajo indicando los más frecuentes de 0,25 y 0,5 y los menos frecuentes de 0,75 a 1,00.

El riesgo alto en cuanto a este componente indica que la mayor parte de operarios y personal técnico de la empresa tiene la percepción de no tener control ni autonomía sobre el trabajo, por lo que es necesario disminuir la carga laboral a través de técnicas como pausas activas para bajar el riesgo psicosocial.

3.3.3. Dominio 3: Demandas del trabajo

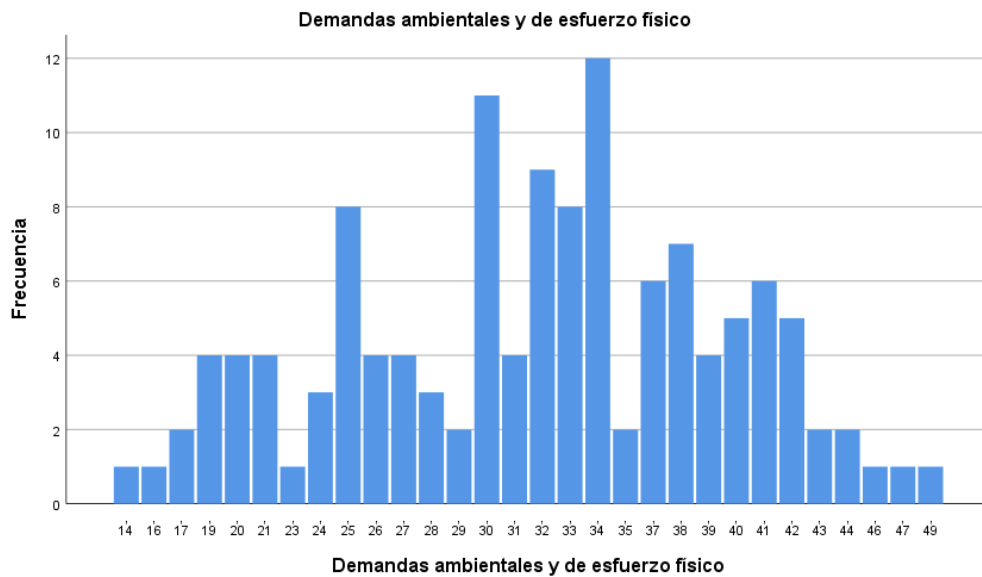
3.3.3.1. Forma B dominio 3: Demandas ambientales y de esfuerzo físico P1-12

Tabla 34 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,3188
Mediana		,3230
Moda		,34
Mínimo		,14
Máximo		,49

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 36 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico mostradas en la tabla 43 indican un riesgo alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,5 y el promedio de todos los encuestados es 0,3188 (31,88%) que está entre 31,4% y 39,6% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas ambientales y de esfuerzo físico de los encuestados como riesgo alto. La figura 43 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas ambientales y de esfuerzo físico indicando los más frecuentes de 0,30 y 0,34 y los menos frecuentes de 0,46 a 0,49.

El riesgo alto en este componente indica que en algunos casos el ambiente de trabajo no es apropiado por diversos factores como niveles de ruido o calor a los que los trabajadores están expuestos además del esfuerzo físico, esto indica que es necesario mejorar aspectos de las instalaciones y disminuir la carga laboral en la jornada de trabajo.

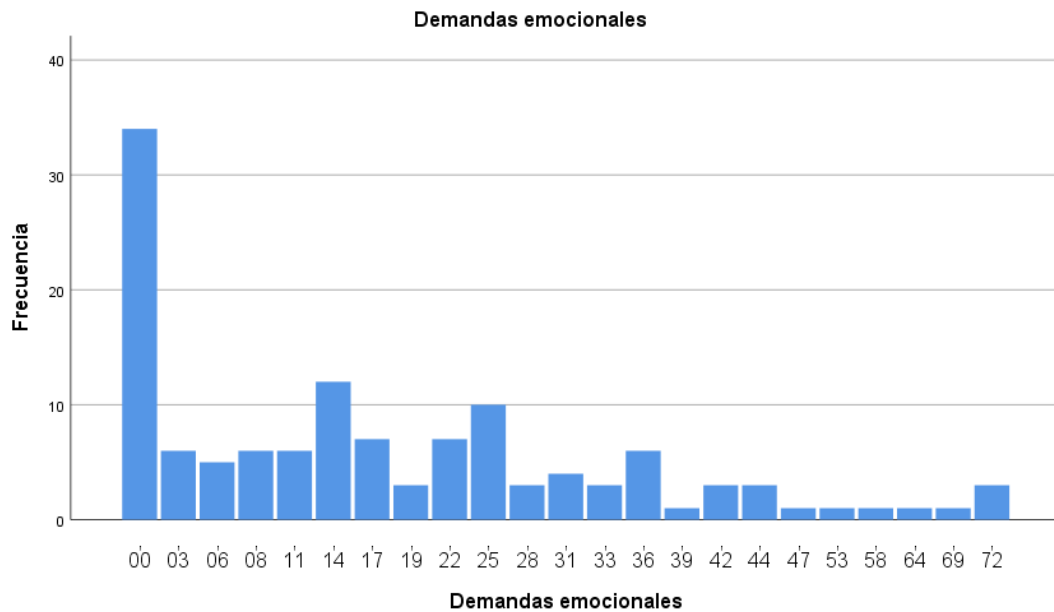
3.3.3.2. Forma B dominio 3: Demandas emocionales P89-97

Tabla 35 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas emocionales

Demandas emocionales		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,1761
Mediana		,1390
Moda		,00
Mínimo		,00
Máximo		,72

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 37 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas emocionales



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas emocionales mostradas en la tabla 44 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,0 y el promedio de todos los encuestados es 0,1761 (17,61%) que está entre 16,8% y 25,0% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas emocionales de los encuestados como riesgo bajo. La figura 44 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas emocionales indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,14 y los menos frecuentes de 0,47 a 0,69.

El riesgo es bajo porque la carga emocional en el trabajo no supone situaciones traumáticas o demandas emocionales elevadas ya que son puestos técnicos que se relacionan más con equipos y maquinaria que con factores humanos.

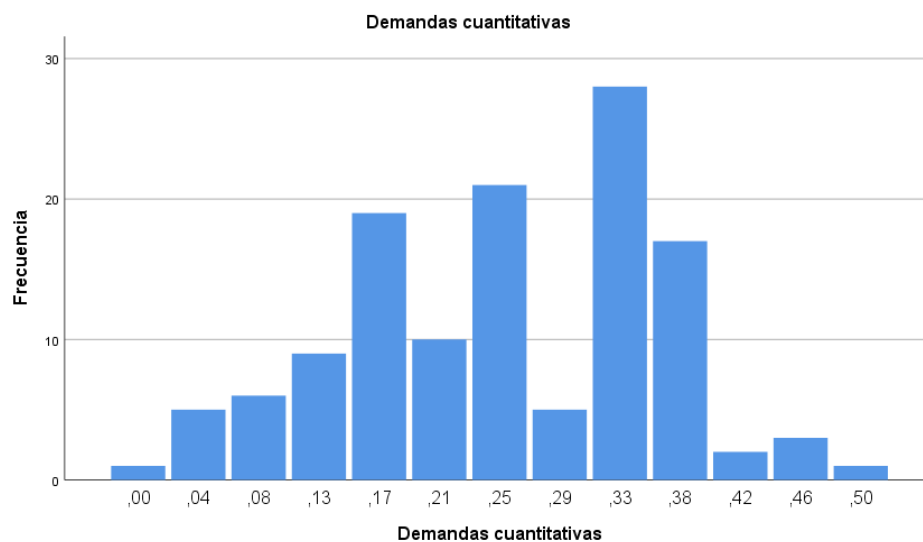
3.3.3.3. Forma B dominio 3: Demandas cuantitativas P13-15

Tabla 36 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, demandas cuantitativas

Demandas cuantitativas		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,2536
Mediana		,2500
Moda		,33
Mínimo		,00
Máximo		,50

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 38 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas cuantitativas



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demandas emocionales mostradas en la tabla 45 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,33 y el promedio de todos los encuestados es 0,2536 (25,36%) que está entre 25,1% y 33,33% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las demandas cuantitativas de los encuestados como riesgo bajo. La figura 45 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes

obtenidos para el componente de demandas cuantitativas indicando los más frecuentes de 0,25 y 0,33 y los menos frecuentes de 0,42 a 0,50.

El riesgo bajo indica que los operarios y el personal técnico no está sometido a cargas mentales como cálculos y análisis técnicos demandantes como lo está el personal de ingeniería o de jefatura.

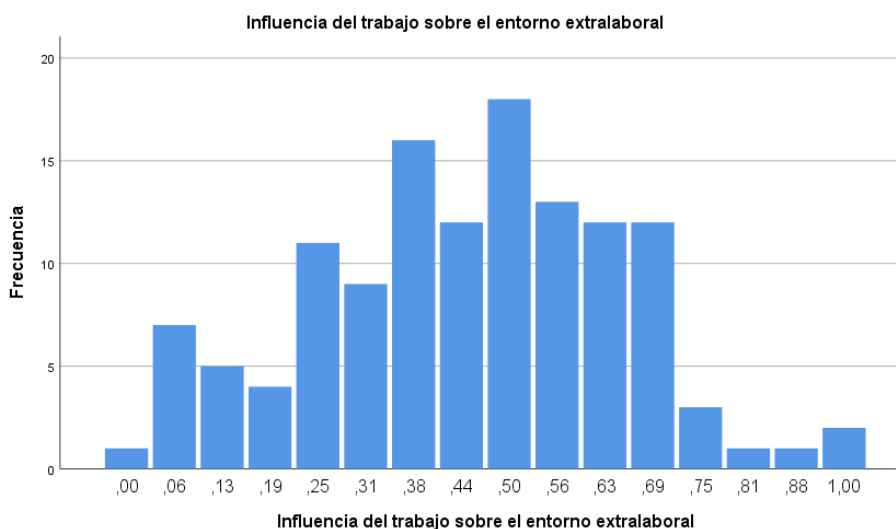
3.3.3.4. Forma B dominio 3: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral P25-28

Tabla 37 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,4461
Mediana		,4380
Moda		,50
Mínimo		,00
Máximo		1,00

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 39 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral mostradas en la tabla 46 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,5 y el promedio de todos los encuestados es 0,4436 (44,36%) que está entre 43,9% y 52,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral de los encuestados como riesgo alto. La figura 46 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral indicando los más frecuentes de 0,38 y 0,5 y los menos frecuentes de 0,81 a 1,00.

El riesgo es alto en este aspecto porque las demandas del trabajo influyen directamente en el entorno extra laboral lo que indica que posiblemente la mayoría de los trabajadores se lleve trabajo extra al hogar o piense en temas laborales cuando está con sus familias

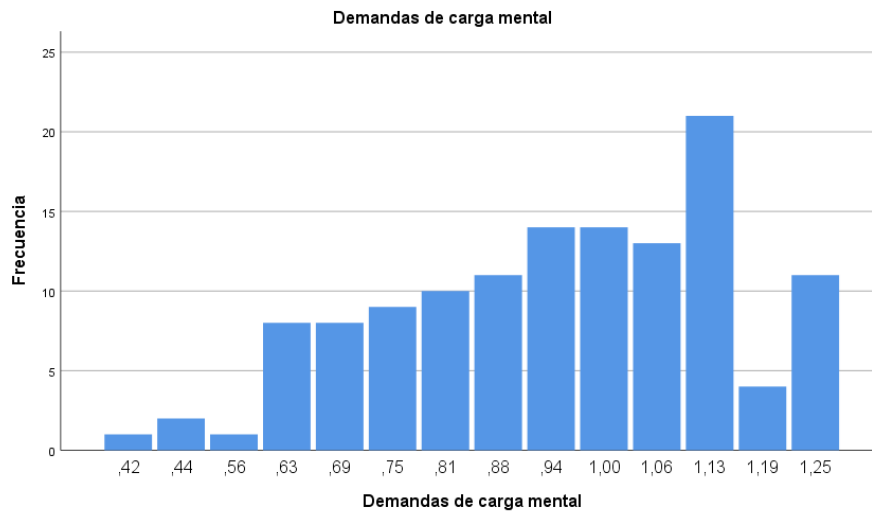
3.3.3.5. Forma B dominio 3: Demandas de carga mental P16-20

Tabla 38 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas de carga mental

Demandas de carga mental		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,9444
Mediana		,9380
Moda		1,13
Mínimo		,42
Máximo		1,25

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 40 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de carga mental



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de carga mental mostradas en la tabla 47 indican un riesgo muy alto luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 1,13 y el promedio de todos los encuestados es 0,9444 (94,44%) que está entre 90,1% y 100,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la carga mental de los encuestados como riesgo muy alto. La figura 47 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral indicando los más frecuentes de 1,13 y 0,94 y los menos frecuentes de 0,42 a 0,56.

El riesgo muy alto en este componente indica que la mayoría de los trabajadores experimenta una carga mental elevada que puede deberse a aspectos técnicos que tienen que ver con la maquinaria y equipos que operan.

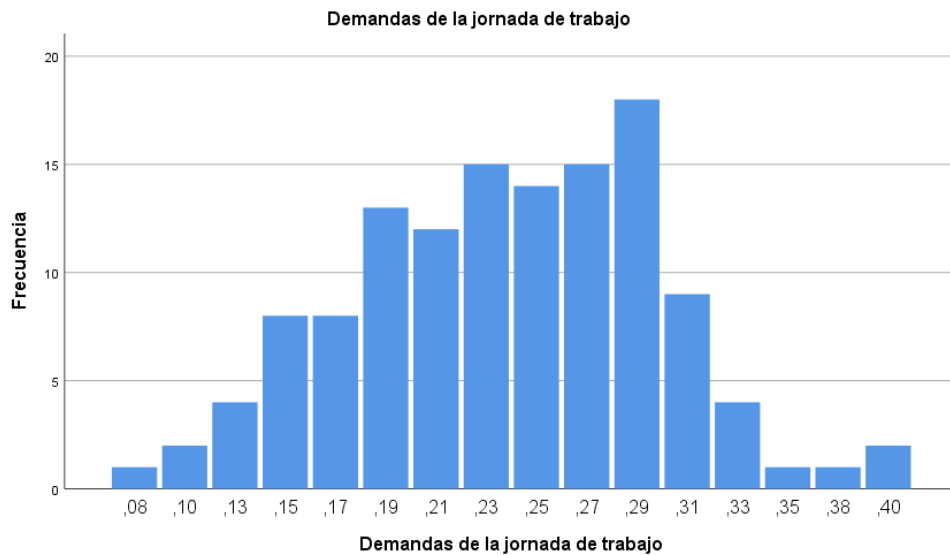
3.3.3.6. Forma B dominio 3: Demandas de la jornada de trabajo P 21, 22, 23, 24, 33, 37

Tabla 39 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 2, Demandas de la jornada de trabajo

Demandas de la jornada de trabajo		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,2375
Mediana		,2500
Moda		,29
Mínimo		,08
Máximo		,40

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 41 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de demanda de la jornada de trabajo mostradas en la tabla 48 indican un riesgo bajo luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,29 y el promedio de todos los encuestados es 0,2375 (23,75%) que está entre 8,4% y 25,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a la demanda de la jornada de trabajo de los encuestados como riesgo bajo. La figura 48 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de demandas de la jornada de trabajo indicando los más frecuentes de 0,29 y 0,23 y los menos frecuentes de 0,35 a 0,4.

La demanda de la jornada de trabajo presenta un riesgo bajo lo que indica que el horario de trabajo es adecuado y no influye en el riesgo psicosocial de los operarios y trabajadores.

3.3.4. Dominio 4: Recompensas

3.3.4.1. Forma B dominio 4: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza P 85-88

Tabla 40 41 *Estadísticos descriptivos forma B Dominio 3, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,0912
Mediana		,0000
Moda		,00
Mínimo		,00
Máximo		,50

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 42 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza mostradas en la tabla 49 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,00 y el promedio de todos los encuestados es 0,0912 (9,12%) que está entre 5,1% y 10,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar a las Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza de los encuestados como riesgo medio. La figura 49 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,06 y los menos frecuentes de 0,38 a 0,5.

El riesgo en el componente de recompensas es medio debido a que una parte de los trabajadores tiene la percepción de un salario inadecuado acorde a las actividades que realiza que en algunas ocasiones puede ser muy demandante.

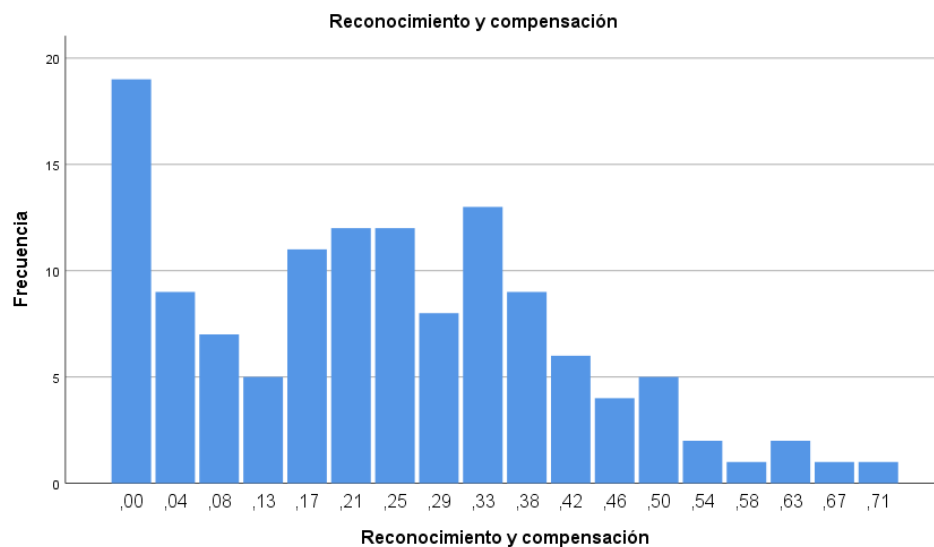
3.3.4.2. Forma B dominio 4: Reconocimiento y compensación P 85-88

Tabla 50 Estadísticos descriptivos forma B Dominio 3, Reconocimiento y compensación

Reconocimiento y compensación		
N	Válido	127
	Perdidos	3
Media		,2369
Mediana		,2500
Moda		,00
Mínimo		,00
Máximo		,71

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 43 Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de reconocimiento y compensación



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

Los resultados referentes al componente de reconocimiento y compensación mostrados en la tabla 50 indican un riesgo medio luego de realizar la evaluación con el cuestionario Forma B, el puntaje que más se repite es 0,00 y el promedio de todos los encuestados es 0,2369 (26,69%) que está entre 16,8% y 25,00% que es el intervalo dado por el instrumento estadístico para clasificar al componente de reconocimiento y compensación de los encuestados como riesgo medio. La figura 50 muestra la interpretación gráfica de todos los puntajes obtenidos para el componente de

reconocimiento y compensación indicando los más frecuentes de 0,00 y 0,33 y los menos frecuentes de 0,54 a 0,71.

Al igual que en el componente de recompensas el riesgo respecto a reconocimiento y compensación es medio lo cual se debe a que una parte de los trabajadores puede no estar de acuerdo con su salario respecto a los trabajos que realiza que en ciertas ocasiones puede presentar grandes riesgos.

3.3.5. Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal de jefatura o con personas a cargo (Forma A)

Tabla 42 Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal de jefatura o con personas a cargo

Dominio	Dimensión	Puntaje	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	30,9	Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	24,6	Alto
	Retroalimentación del desempeño	43,33	Alto
	Relación con los colaboradores	45,58	Alto
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	39,00	Alto
	Capacitación	42,41	Alto
	Participación y manejo del cambio	53,33	Muy Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	33,5	Muy alto
	Control y autonomía sobre el trabajo	44,5	Medio
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	28,2	Medio
	Demandas emocionales	24,36	Bajo
	Demandas cuantitativas	50,56	Alto
Demandas del trabajo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	53,91	Muy alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo	54,78	Medio
	Demandas de carga mental	47,6	Sin riesgo
	Consistencia del rol	27,38	Medio
Recompensas	Demandas de la jornada de trabajo	12,97	Bajo
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	24,05	Muy alto
	Reconocimiento y compensación	27,96	Alto

Análisis e Interpretación:

Luego de evaluar todos los componentes psicosociales del personal de jefatura o con personas a cargo se obtuvo un riesgo alto principalmente en el componente de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo por lo cual es necesario mejorar principalmente ese aspecto ya que se tratan de puestos jerárquicos de los cuales dependen las actividades de todos los operarios y técnicos que llevan a cabo las principales y más delicadas tareas dentro de cada instalación.

Los riesgos más altos están relacionados con las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización lo cual puede indicar que los trabajadores dentro de este estrato jerárquico no estén satisfechos con el salario que reciben por realizar dichas actividades que tienen una gran carga de responsabilidad. Otro aspecto que tomar en cuenta también es la influencia del trabajo con el entorno extralaboral lo cual indica que el trabajo influye en las relaciones sociales que los trabajadores de estos puestos tienen con sus familias y actividades cotidianas fuera del trabajo lo cual es contraproducente porque genera un impacto psicológico negativo en los trabajadores (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010).

Por otro lado, otro componente que requiere de mayor atención son las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos lo que indica que los trabajadores quizá son infravalorados y no están en puestos donde puedan poner en práctica todas sus habilidades lo que requiere especial atención para mejorar las condiciones de trabajo dentro de las instalaciones.

Finalmente, los componentes que presentan menor riesgo son las demandas emocionales las demandas de carga mental y las de jornada de trabajo, el análisis indica que los componentes con menor riesgo para los trabajadores son las demandas emocionales, las demandas de carga mental y las de jornada de trabajo. Este hallazgo sugiere que, en esos aspectos, el trabajo no genera una carga emocional significativa, las tareas no son excesivamente complejas o demandantes desde el punto de vista cognitivo, y los trabajadores no están expuestos a condiciones extenuantes o excesivamente demandantes físicamente. Estos resultados son relevantes para promover un ambiente laboral más saludable, menos estresante y más seguro, lo que puede contribuir al bienestar y la productividad de los empleados.

Los puntajes fueron asignados con base en la tabla 52 del (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010) de la

batería de batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial forma A.

Tabla 43 Puntajes asignados para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial

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

Nota: Cuadro de puntajes finales para evaluar los factores de riesgo psicosocial del formato A del cuestionario de evaluación.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010)

3.3.6. Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal técnico y operarios.

Tabla 44 *Resultados de riesgo psicosocial en el trabajo evaluado para el personal técnico y operarios.*

Dominio	Dimensión	Puntaje	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	26,25	Medio
	Relaciones sociales en el trabajo	24,44	Alto
	Retroalimentación del desempeño	34,69	Medio
	Relación con los colaboradores		N/A
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	28,19	Medio
	Capacitación	45,21	Alto
	Participación y manejo del cambio	39,63	Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	37,62	Muy alto
Demandas del trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	44,55	Alto
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	31,88	Alto
	Demandas emocionales	17,61	Bajo
	Demandas cuantitativas	25,36	Bajo
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	44,36	Alto
	Exigencias de responsabilidad del cargo		N/A
	Demandas de carga mental	94,44	Muy alto
	Consistencia del rol		N/A
Recompensas	Demandas de la jornada de trabajo	23,75	Bajo
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	9,12	Medio
	Reconocimiento y compensación	26,69	Medio

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e Interpretación:

La obtención de riesgos muy altos en los aspectos evaluados sobre el riesgo psicosocial indica que existen áreas críticas que requieren atención inmediata en el entorno laboral. Estos aspectos incluyen la falta de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, una carga mental excesiva en las tareas laborales, relaciones sociales negativas en el trabajo y una influencia significativa del trabajo en el entorno extralaboral de los empleados. Estos hallazgos sugieren la presencia de condiciones laborales que pueden generar estrés, agotamiento y otros problemas de salud y bienestar en los trabajadores. Es crucial abordar estos riesgos para mejorar el ambiente laboral, promover la salud mental y física de los empleados, y aumentar la satisfacción y la productividad en el lugar de trabajo (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010).

La obtención de riesgos bajos o despreciables en los aspectos evaluados sobre el riesgo psicosocial implica que, en esos aspectos específicos, el entorno laboral presenta condiciones favorables para los trabajadores. Esto significa que las demandas emocionales en el trabajo son manejables y no generan un estrés significativo, las demandas cuantitativas de trabajo no son excesivamente abrumadoras y la carga de trabajo se considera razonable y manejable dentro de la jornada laboral. Estos resultados sugieren un ambiente laboral saludable en términos de la gestión de las demandas emocionales, cuantitativas y de la jornada laboral, lo que puede contribuir al bienestar y la satisfacción de los empleados, así como a una mayor productividad.

Tabla 45 Puntajes asignados para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial

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

Nota: Cuadro de puntajes finales para evaluar los factores de riesgo psicosocial del formato B del cuestionario de evaluación.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010)

Los puntajes fueron asignados con base en la tabla 54 del (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana & Profesionales., 2010) de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial forma B.

3.3.7. Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal de jefatura o con personas a cargo

Tabla 46 Resultados de correlación no paramétrica del personal de jefatura o con personas a cargo

Correlaciones		Desempeño laboral	Riesgo psicosocial	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	45	45
	Riesgo psicosocial	Coefficiente de correlación	-,867**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

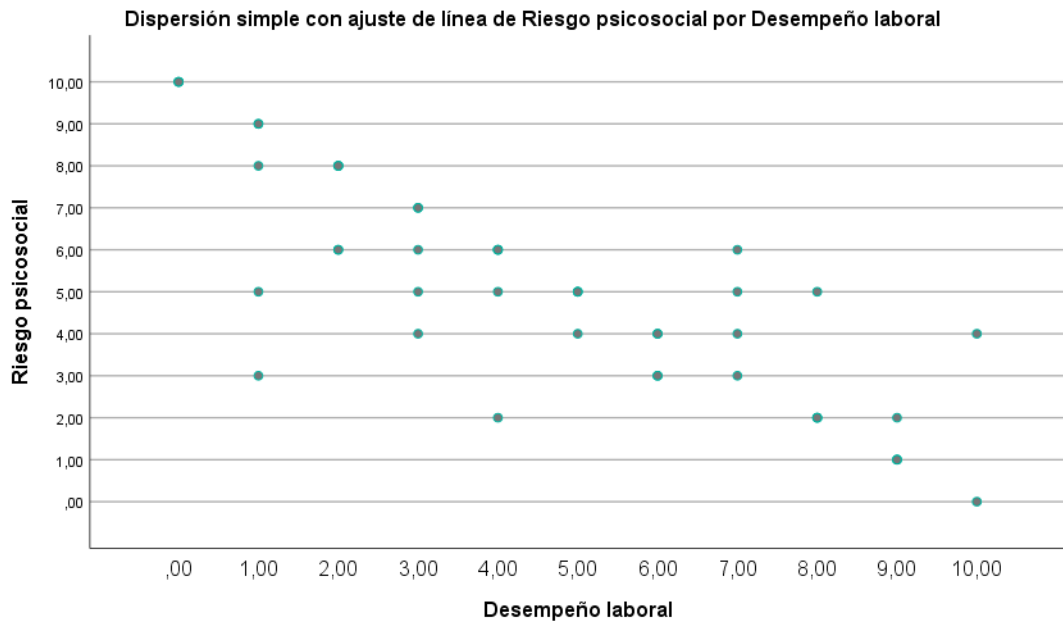
Análisis e interpretación

El Un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.867 indica una correlación fuerte positiva entre las dos variables, en este caso, entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral. Esto sugiere que a medida que el nivel de riesgo psicosocial aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir.

El nivel de significancia de 0.01 (unilateral) indica que hay menos del 1% de probabilidad de obtener una correlación tan grande (o aún mayor) entre estas dos variables si no hay una verdadera asociación en la población subyacente. En otras palabras, la probabilidad de que la correlación observada sea debido al azar es muy baja, lo que sugiere que la asociación entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral es estadísticamente significativa.

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.867 con un nivel de significancia de 0.01 (unilateral) indica una fuerte y significativa relación positiva entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

Figura 44 Gráfica de correlación entre el desempeño laboral y el nivel de riesgo psicosocial en los puestos de jefatura.



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e interpretación

El gráfico de dispersión mostrado en la figura 51, basado en un conjunto de datos compuesto por 45 observaciones para cada variable de desempeño laboral y nivel de riesgo psicosocial, presenta puntos semi agrupados en toda la gráfica con una clara tendencia de desempeño bajo frente a riesgo psicosocial alto, reflejando así una correlación fuerte entre las dos variables.

Todos los puntos pueden mostrar cierta proximidad, se observa un patrón definido, lo que sugiere una relación significativa entre el desempeño laboral y el nivel de riesgo psicosocial en el conjunto de datos analizado. La presencia de algunos valores dispersos en el gráfico podría ser indicativa de áreas de interés para investigaciones adicionales sobre la dinámica de la relación entre estas variables.

3.3.8. Correlación entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal técnico y operarios

Tabla 47 Resultados de correlación no paramétrica del personal técnico y operarios

Correlaciones		Desempeño Laboral	Riesgo psicosocial
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	1,000	-,809**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	127
	Riesgo psicosocial	-,809**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000
		N	127

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

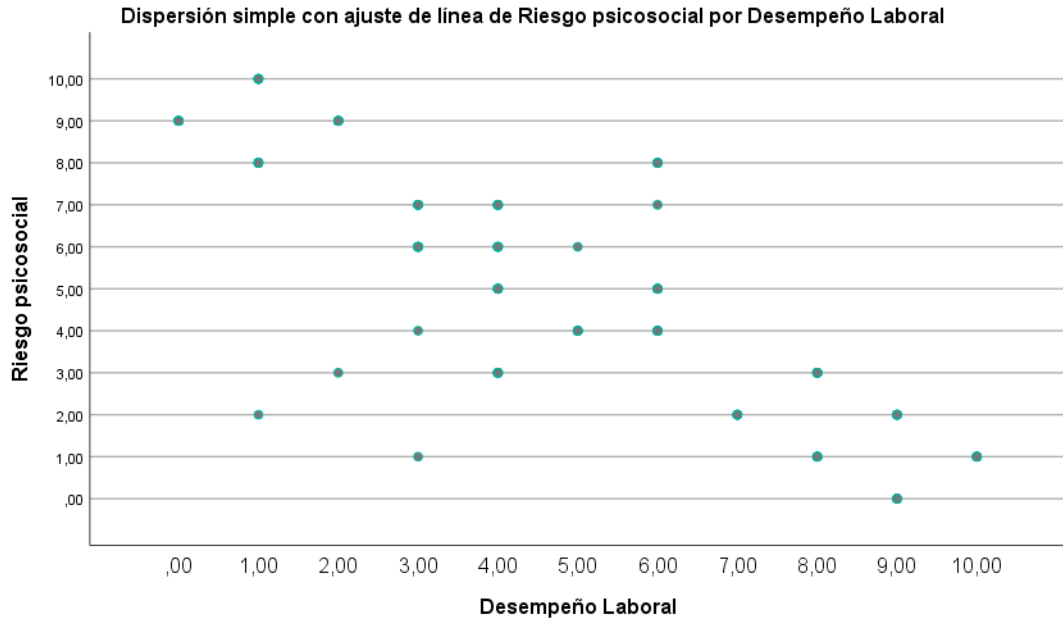
Análisis e interpretación

Un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de -0.809 indica una correlación fuerte negativa entre las dos variables, en este caso, entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral. Esto sugiere que a medida que el nivel de riesgo psicosocial aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir, y viceversa.

El nivel de significancia de 0.01 (unilateral) indica que hay menos del 1% de probabilidad de obtener una correlación tan negativa (o aún más negativa) entre estas dos variables si no hay una verdadera asociación en la población subyacente. En otras palabras, la probabilidad de que la correlación observada sea debido al azar es muy baja, lo que sugiere que la asociación entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral es estadísticamente significativa.

El coeficiente de correlación de Spearman de -0.809 con un nivel de significancia de 0.01 (unilateral) indica una fuerte y significativa relación negativa entre el nivel de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

Figura 45 Gráfica de correlación entre el desempeño laboral y el nivel de riesgo psicosocial en los puestos de operarios



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Análisis e interpretación

En el gráfico de dispersión de la figura 52 que representa 127 datos de las dos variables (desempeño laboral y nivel de riesgo psicosocial), cada punto en el gráfico correspondería a una observación individual. Con 127 datos, habría una cantidad considerable de puntos en el gráfico. La distribución de estos puntos revelaría la relación entre las variables.

Dado que el coeficiente de correlación de Spearman es relativamente alto (0.809), en el gráfico de dispersión se observa una dispersión de puntos alrededor de la gráfica, con una clara tendencia hacia abajo en cuanto al desempeño laboral cuando sube el riesgo psicosocial. La concentración de puntos puede variar, pero se espera una agrupación densa o una distribución uniforme. La presencia de posibles valores atípicos también podría ser evidente en el gráfico y podría requerir una atención especial al interpretar la relación entre el desempeño laboral y el nivel de riesgo psicosocial en este conjunto de datos.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

- La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el personal de CELEC EP - HIDROAGOYAN reveló la presencia de riesgos significativos en áreas como las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, las demandas de carga mental y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Estos hallazgos destacan la importancia de implementar medidas preventivas para abordar estos riesgos y mejorar el bienestar de los empleados.
- La utilización de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana proporcionó una base sólida para analizar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de CELEC EP - HIDROAGOYAN en Baños, Tungurahua. Este enfoque metodológico permitió identificar áreas específicas de preocupación y establecer una línea de base para futuras intervenciones.
- La investigación bibliográfica realizada para comprender los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el desempeño laboral proporcionó una perspectiva integral y actualizada sobre el tema. Este enfoque basado en evidencia permitió contextualizar los hallazgos obtenidos en el estudio y enriquecer la comprensión de los problemas identificados en CELEC EP - HIDROAGOYAN.
- La aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales propuesto por el Ministerio de Trabajo permitió una comprensión detallada de la perspectiva de los trabajadores sobre los factores de riesgo psicosocial en la empresa. Este enfoque participativo facilitó la identificación de áreas críticas que requieren atención inmediata para mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal.
- El análisis de los resultados de las evaluaciones de desempeño anteriores dentro de la empresa proporcionó información valiosa sobre la evolución del rendimiento laboral a lo largo del tiempo. Este análisis retrospectivo permitió identificar tendencias y patrones que podrían estar relacionados con los factores de riesgo

psicosocial, proporcionando así información adicional para orientar las intervenciones futuras.

- La elaboración de una propuesta de solución basada en los resultados generados por los instrumentos seleccionados representa un paso crucial hacia la mejora del ambiente laboral y el bienestar de los trabajadores de CELEC EP - HIDROAGOYAN. Esta propuesta busca abordar de manera específica los riesgos identificados, ofreciendo medidas concretas y prácticas para mitigar los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno laboral saludable y productivo.

4.2.Recomendaciones

- Explorar la relación entre la implementación de programas de bienestar laboral y el rendimiento organizacional: Investigar cómo las iniciativas de bienestar en el lugar de trabajo, como programas de ejercicio, mindfulness o flexibilidad laboral, influyen en el desempeño de los empleados y la productividad de la organización.
- Estudiar el impacto de la tecnología en la salud mental y el bienestar en el trabajo: Investigar cómo el uso extensivo de la tecnología en el trabajo, como el teletrabajo, el uso de dispositivos móviles y la inteligencia artificial, afecta la salud mental de los empleados y cómo se pueden mitigar los posibles efectos negativos.
- Analizar el papel de la diversidad y la inclusión en el entorno laboral: Investigar cómo la diversidad en el lugar de trabajo, incluidos aspectos como el género, la etnia, la orientación sexual y la discapacidad, impacta en el bienestar psicosocial de los empleados y cómo promover una cultura inclusiva para mejorar el ambiente laboral.
- Explorar estrategias de gestión del cambio organizacional y su impacto en el bienestar de los empleados: Investigar cómo los procesos de cambio organizacional, como la reestructuración, la fusión o la implementación de nuevas tecnologías, afectan el bienestar psicosocial de los empleados y cómo se pueden gestionar de manera efectiva para minimizar el estrés y la resistencia al cambio.
- Estudiar la relación entre el liderazgo y el bienestar en el trabajo: Investigar cómo diferentes estilos de liderazgo, como el liderazgo transformacional, el liderazgo participativo o el liderazgo autoritario, impactan en el bienestar psicosocial de los empleados y en la satisfacción laboral.
- Investigar la eficacia de intervenciones psicosociales en el trabajo para prevenir el agotamiento y mejorar el bienestar: Realizar estudios sobre la efectividad de intervenciones específicas, como programas de entrenamiento en habilidades de afrontamiento, sesiones de coaching o políticas de apoyo laboral, en la prevención del agotamiento y la promoción del bienestar psicosocial en diferentes entornos laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Bautista, Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado, Revista Científica de Administración*, 54-60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bobadilla, M., & Zavala , F. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Huaraz: FC-UNASAM.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Campoverde, T., & Muñoz, K. (2022). Factores de riesgo psicosocial que afectan al desempeño laboral en el área administrativa del Instituto Tecnológico Bolivariano de Guayaqui. *Ciencia y Tecnología Revista Científica Multidisciplinar*, 22(36). doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v22i36.544>
- Castagnola, V., & Castagnola, G. (2021). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Fundación Dialnet*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Castellanos Arias, A. (2022). Gestión de riesgos laborales en el Grupo de Cementación de Pozos de la División de Servicios Técnicos a la Perforación e Intervención de Pozos. *Repositorio Institucional REIN*, 36-39. doi:<http://rein.umcc.cu/handle/123456789/2317>
- Crespo, C. (2021). *Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32427/1/Tesis%20Crespo%20Yanez%20Carlos%20David%20%281%29.pdf>
- Llanos, M., & Caicedo, C. (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal Portuaria en Guayaquil. *ECA Sinergia*, 13(1), 35-57. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.3315

- Marín, J., & Delgado, José. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 56-62. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Molina, D. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021*. Universidad Internacional SEK. Obtenido de [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3836/1/TESIS%20DAY SI%20MOLINA.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3836/1/TESIS%20DAY%20MOLINA.pdf)
- Morales, K. (2022). *Factores psicosociales y desempeño laboral del personal de una compañía de seguridad informática de la ciudad de Quito periodo enero – abril 2022*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27201/1/FCP-CPI-MORALES%20KARINA.pdf>
- Moreno, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: UDG-VIRTUAL. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3830>
- Oseda, D., Gutiérrez, S., Oseda, M., & Carruitero, N. (2021). Factores de riesgo psicológico-social y desempeño laboral en los doctorandos de educación de una universidad. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(17), 93-107. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.161>
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina*, 45-52. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., Albán, G., & Landeta, L. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *UDA AKADEM - Pensamiento empresarial*(7), 6-27. Obtenido de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwitucDt_s__AhW0toQIHeOgCEcQFnoECCoQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.uazuay.edu.ec%2Findex.php%2Ffudaakadem%2Farticle%2Fdownload%2F368%2F551%2F855&usg=AOvVaw3hGMAhYGx4zOT0H Uj-mVk-&opi=899

- Pazmiño Solys, G., Beltrán Morales, M., & Gallardo Medina, W. (2019). Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial: caso Pymes de la provincia de Tungurahua - Ecuador. *Revista PUCE*, 11-29. doi:<https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i103.45>
- Pérez, M., & Caiche, W. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 135-139. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6165>
- Quezada, M., & Torres, M. (2021). Trabajo en Equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Fundación Dialnet*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Recalde, A., & Vera, F. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporaneos*, 45-56. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87(79-101). doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Sejías Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública Brasil*, 44-56. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>

Soliz, R. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 71-81. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>

Villacreses, G., & Avila, A. (2020). Los factores de riesgo psicosocial: perspectiva para el enfoque del liderazgo transformacional del personal administrativo de una Institución de Educación Superior. *Revista San Gregorio*(40), 1-18. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1425>

ANEXO 1: PROPUESTA DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Oficio Nro. CELEC-EP-HAG-2023-0284-OFI

Baños, 04 de julio de 2023

Asunto: Aceptación de solicitud de trabajo de titulación Srta. Miranda Rosero Selene Elizabeth

Doctor
Jorge Rodrigo Andrade Alban
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al documento Nro. CELEC-EP-HAG-2023-0203-EXT, del 18 de mayo de 2023, me permito informar que la Institución a la cual me honro en representar, se encuentra gustosa en autorizar a la Srta. Miranda Rosero Selene Elizabeth, estudiante de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de titulación con el tema: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CELEC EP-HIDROAGOYÁN EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** en el período comprendido entre el 3 de julio hasta el 31 de diciembre del 2023, bajo la supervisión del Dr. Carlos Jerez, Médico de la Unidad de Negocio Hidroagoyán.

Solicitando como compromiso, una vez que se haya terminado el trabajo de titulación entregar una copia física o digital en el departamento de Talento Humano de la Unidad de Negocio Hidroagoyán, en vista que el trabajo se va a realizar con la información proporcionada por la empresa. Luego de lo cual el departamento de Talento Humano emitirá el certificado correspondiente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Javier Callejas Iturralde
GERENTE CELEC EP - UN HIDROAGOYÁN (E)

Anexos:

- memorando_nro_uta-fche-cp-2021-118-m_solicitud_miranda_selene.pdf

ANEXO II. ACEPTACIÓN DE SOLICITUD DE TRBAJO DE TITULACIÓN EN CELEC EP.

PROPUESTA DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. Introducción

En el contexto de una empresa pública de generación hidroeléctrica, la gestión efectiva de los riesgos psicosociales se vuelve crucial para garantizar un ambiente laboral saludable y productivo. Esta propuesta se centra en el desarrollo de una estrategia integral de mitigación de riesgos psicosociales, dirigida específicamente al personal técnico y de jefaturas. A lo largo del análisis, se exploraron diversos aspectos relacionados con la promoción de un ambiente laboral saludable, la mejora del

equilibrio entre trabajo y vida personal, y el fomento del apoyo entre compañeros de trabajo. Se identificaron objetivos clave y se proponen medidas concretas para abordar estos desafíos, incluyendo programas de apoyo psicológico, capacitación en habilidades de manejo del estrés, mejora de la comunicación interna, políticas de equilibrio entre trabajo y vida personal, fomento del apoyo entre compañeros, promoción de un liderazgo participativo y empático, y revisión de cargas de trabajo y asignación de recursos. Este análisis proporciona una visión integral de cómo abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral de una empresa pública de generación hidroeléctrica, con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental de los empleados, así como mejorar la eficacia y la productividad organizacional.

2. Contexto y justificación

3. Objetivos de la propuesta

- Promover un ambiente laboral saludable y equilibrado para el personal técnico y las áreas de jefatura.
- Fortalecer el liderazgo participativo y la comunicación efectiva en las áreas de jefatura.
- Mejorar el apoyo social y la integración del personal técnico en el entorno laboral.

4. Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos psicosociales se presenta de forma extendida en el capítulo 3 y en las tablas 51 y 52 del documento se encuentra un resumen detallado de las áreas que requieren implementar mejoras en torno al bienestar de los colaboradores.

5. Desarrollo e implementación de medidas de mitigación

5.1. Programa de apoyo psicológico y asesoramiento

El objetivo de esta propuesta es implementar programas de apoyo psicológico y asesoramiento dirigidos al personal técnico y de jefaturas de la CELEC EP Hidroagoyan, con el fin de mitigar los riesgos psicosociales y promover el bienestar emocional y mental en el lugar de trabajo.

5.1.1. Contenido del programa

Talleres grupales

Temas: Técnicas de relajación y manejo del estrés, trabajo en equipo y colaboración, promoción del autocuidado y la salud mental.

Profesional a cargo: Psicólogo industrial

Duración: 2 horas por taller

Charlas informativas

Temas: Importancia de la salud mental en el trabajo, signos y síntomas de estrés laboral, recursos disponibles para el apoyo psicológico.

Profesional a cargo: Psicólogo industrial

Duración: 1 hora por charla

5.1.2. Cronograma de aplicación

Tabla 48 *Cronograma para el programa de apoyo psicológico y asesoramiento*

Actividades del programa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Talleres grupales				x	x	x						
Charlas informativas										x	x	x

Elaborado por: Selena Miranda

5.1.3. Resultados esperados

Mejora en el manejo del estrés y la gestión emocional.

Incremento en la satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo.

Reducción en los niveles de absentismo y rotación de personal.

Fortalecimiento de las habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

5.1.4. Evaluación del progreso

Encuestas de satisfacción al finalizar cada sesión o taller.

Observación directa de los cambios en el ambiente laboral y la interacción entre los empleados.

Análisis de indicadores de desempeño y bienestar emocional, como la reducción en quejas relacionadas con el estrés laboral y el aumento en la participación en actividades de desarrollo personal.

5.2. Capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos

El propósito de esta propuesta es implementar programas de capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos dirigidos al personal técnico y de jefaturas de CELEC EP Hydroagoyan. Esto se realiza con el objetivo de fortalecer las habilidades necesarias para afrontar situaciones estresantes y resolver conflictos de manera efectiva en el lugar de trabajo, contribuyendo así a la mitigación de riesgos psicosociales.

5.2.1. Contenido de la capacitación

Habilidades de manejo del estrés

1. Identificación de fuentes de estrés en el trabajo.
2. Técnicas de respiración y relajación.
3. Gestión del tiempo y establecimiento de prioridades.
4. Estrategias para establecer límites y manejar la sobrecarga de trabajo.

Resolución de Conflictos

1. Reconocimiento de diferentes estilos de conflicto.
2. Habilidades de comunicación efectiva.
3. Técnicas de negociación y mediación.
4. Construcción de consenso y búsqueda de soluciones colaborativas.

Profesionales a Cargo: Psicólogo industrial

Duración: Cada sesión de capacitación tendrá una duración de 2 horas

5.2.2. Cronograma de aplicación

Tabla 49 Cronograma para la capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos

Actividades del programa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación en habilidades de manejo del estrés	x	x	x									
Capacitación en resolución de conflictos				x	x	x						
Reforzamiento de habilidades							x	x	x			
Seguimiento y evaluación del progreso										x	x	x

Elaborado por: Selena Miranda

5.2.3. Resultados Esperados

Mayor capacidad para identificar y manejar el estrés laboral.

Mejora en las habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

Reducción en la incidencia y gravedad de conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.

Incremento en la eficacia del equipo de trabajo y en la satisfacción laboral.

5.2.4. Evaluación del Progreso

Evaluación de habilidades antes y después de la capacitación mediante cuestionarios de autoevaluación.

Observación directa de la aplicación de las habilidades en el lugar de trabajo.

Retroalimentación del personal técnico y de jefaturas sobre la utilidad y efectividad de las habilidades adquiridas.

Análisis de indicadores de bienestar y clima laboral, como la disminución en quejas relacionadas con el estrés y el aumento en la colaboración y el trabajo en equipo.

5.3.Mejora de la comunicación interna y transparencia organizacional

El propósito de esta propuesta es implementar estrategias para mejorar la comunicación interna y la transparencia organizacional en la empresa CELEC EP Hidroagoyan. Esta iniciativa busca fortalecer la confianza, la cohesión y la eficacia organizativa, contribuyendo así a la mitigación de riesgos psicosociales.

5.3.1. Contenido de la propuesta

Capacitación en Comunicación Efectiva

1. Principios de comunicación efectiva.
2. Técnicas para mejorar la escucha activa.
3. Estrategias para expresar ideas de manera clara y concisa.
4. Prácticas para gestionar conflictos comunicacionales.

Implementación de Herramientas de Comunicación Interna

1. Uso de plataformas digitales para compartir información y noticias.
2. Creación de boletines informativos internos.
3. Establecimiento de reuniones regulares de equipo para actualizar sobre proyectos y objetivos.
4. Creación de espacios de retroalimentación abierta y bidireccional.

Fomento de la Transparencia Organizacional

1. Políticas de acceso a la información y datos relevantes para todos los empleados.
2. Procedimientos claros y transparentes para la toma de decisiones.
3. Promoción de la participación y colaboración en la definición de objetivos y estrategias.
4. Creación de canales formales para recibir y responder preguntas y sugerencias del personal.

Profesionales a Cargo: Talento humano

5.3.2. Cronograma de aplicación

Tabla 50 Cronograma para la propuesta de mejora de la comunicación interna y transparencia organizacional

Actividades del programa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación en comunicación efectiva				x	x	x						
Implementación de herramientas de comunicación interna							x	x	x			
Fomento de la transparencia organizacional	x	x	x									

Elaborado por: Selena Miranda

5.3.3. Resultados Esperados

Mejora en la comunicación interna y la colaboración entre equipos.

Aumento en la transparencia y confianza en la organización.

Reducción de malentendidos y conflictos relacionados con la comunicación.

Mayor compromiso y satisfacción laboral entre el personal técnico y de jefaturas.

5.3.4. Evaluación del Progreso:

Encuestas de satisfacción y percepción sobre la comunicación interna y transparencia organizacional.

Análisis de la eficacia de las herramientas implementadas a través de métricas de uso y participación.

Evaluaciones de desempeño que incluyan indicadores relacionados con la comunicación y la transparencia organizacional.

Observación directa del ambiente laboral y la interacción entre los empleados, buscando señales de mejora en la comunicación y la transparencia.

5.4.Fomento del apoyo entre compañeros de trabajo

El propósito de esta propuesta es implementar iniciativas que promuevan un ambiente de apoyo mutuo entre compañeros de trabajo en la empresa CELEC EP Hidroagoyan. Se busca fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar el clima laboral y reducir los riesgos psicosociales.

5.4.1. Contenido de la Propuesta

Programas de Mentoría

Asignación de mentores a nuevos empleados para su integración y orientación.

Entrenamiento para mentores sobre habilidades de liderazgo y desarrollo de personal.

Actividades de Team Building

Jornadas de integración y actividades recreativas para fortalecer la cohesión del equipo.

Talleres de trabajo en equipo y resolución de problemas.

Programas de Reconocimiento y Agradecimiento

Reconocimiento público de logros y contribuciones de los compañeros.

Celebración de hitos y eventos importantes del equipo.

Espacios de Conversación y Apoyo

Creación de grupos de apoyo entre compañeros para compartir experiencias y brindar apoyo emocional.

Sesiones de retroalimentación y resolución de conflictos entre compañeros.

Profesionales a Cargo: Coordinador de Talento Humano

5.4.2. Cronograma

La implementación de cada iniciativa puede variar, pero se recomienda un enfoque gradual a lo largo de un año.

5.4.3. Resultados Esperados

Mejora en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Incremento en el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

Reducción en el aislamiento y el estrés laboral.

Aumento en la colaboración y el intercambio de conocimientos entre compañeros.

5.4.4. Evaluación del Progreso

Encuestas de satisfacción y clima laboral antes y después de la implementación de las iniciativas.

Seguimiento de la participación en actividades de team building y programas de mentoría.

Observación directa de la interacción entre compañeros y la dinámica del equipo.

Retroalimentación directa del personal sobre la efectividad y utilidad de las iniciativas implementadas.

5.5.Promoción de un liderazgo participativo y empático

El propósito de esta propuesta es promover un estilo de liderazgo participativo y empático en la empresa CELEC EP Hydroagoyan, dirigido al personal técnico y de jefaturas. Se busca mejorar el ambiente laboral, fortalecer las relaciones interpersonales y reducir los riesgos psicosociales.

5.5.1. Contenido de la Propuesta

Capacitación en Habilidades de Liderazgo Participativo

1. Principios y características del liderazgo participativo.
2. Técnicas para involucrar a los empleados en la toma de decisiones.
3. Desarrollo de habilidades de escucha activa y retroalimentación constructiva.

Desarrollo de Empatía y Comunicación Empática

1. Importancia de la empatía en el liderazgo.
2. Prácticas para mostrar empatía y comprensión hacia los empleados.
3. Técnicas para manejar situaciones difíciles con empatía y tacto.

Fomento de la Colaboración y Trabajo en Equipo

1. Estrategias para promover la colaboración y el trabajo en equipo.

2. Creación de un ambiente de confianza y apertura para compartir ideas.
3. Prácticas para reconocer y valorar las contribuciones individuales y de equipo.

Profesionales a Cargo: Psicólogo industrial

Duración: La capacitación puede distribuirse en sesiones mensuales a lo largo de un año, con una duración de 2 horas por sesión.

5.5.2. Cronograma de aplicación

Tabla 51 Cronograma para la propuesta de promoción de un liderazgo participativo y empático

Actividades del programa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación en Habilidades de Liderazgo Participativo.	x	x	x									
Desarrollo de Empatía y Comunicación Empática.				x	x	x						
Fomento de la Colaboración y Trabajo en Equipo.							x	x	x			
Reforzamiento y Evaluación del Progreso.										x	x	x

Elaborado por: Selena Miranda

5.5.3. Resultados Esperados

Mejora en la comunicación y la relación entre líderes y empleados.

Incremento en la participación y el compromiso de los empleados.

Reducción en los conflictos interpersonales y el estrés laboral.

Fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

5.5.4. Evaluación del Progreso

Encuestas de satisfacción y clima laboral antes y después de la implementación de la capacitación.

Evaluación del liderazgo a través de retroalimentación de los empleados y superiores.

Observación directa de la interacción entre líderes y empleados.

Análisis de indicadores de desempeño y bienestar relacionados con el liderazgo participativo y empático.

5.6.Revisión de cargas de trabajo y asignación de recursos

El objetivo de esta propuesta es realizar una revisión exhaustiva de las cargas de trabajo y la asignación de recursos en la empresa CELEC EP Hidroagoyan, con el fin de mitigar los riesgos psicosociales y promover un ambiente laboral saludable y equilibrado para el personal técnico y de jefaturas.

5.6.1. Contenido de la Propuesta

Evaluación de cargas de trabajo

1. Análisis de las responsabilidades y tareas asignadas a cada empleado.
2. Identificación de posibles desequilibrios en la carga de trabajo.
3. Evaluación de factores que contribuyen al estrés laboral, como plazos ajustados o falta de recursos.

Revisión de procesos y procedimientos

1. Análisis de la eficiencia de los procesos de trabajo actuales.
2. Identificación de áreas de mejora en la asignación de recursos y la distribución de tareas.
3. Propuesta de ajustes y mejoras para optimizar la carga de trabajo y la utilización de recursos.

Capacitación en Gestión del Tiempo y Priorización

1. Herramientas y técnicas para la gestión efectiva del tiempo.
2. Estrategias para establecer prioridades y gestionar el flujo de trabajo.
3. Prácticas para manejar de manera efectiva las interrupciones y distracciones.

Profesionales a Cargo: Equipo multidisciplinario que incluya especialistas en recursos humanos, gestión de proyectos y salud laboral.

Duración: La revisión y capacitación pueden realizarse en un período de 6 meses, con sesiones mensuales de 2 horas.

5.6.2. Cronograma de aplicación:

Tabla 52 Cronograma para la propuesta revisión de cargas de trabajo y asignación de recursos

Actividades del programa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Análisis de tareas y responsabilidades de los empleados.	x	x	x									
Identificación de áreas de mejora y propuesta de ajustes.				x	x	x						
Implementación de herramientas y técnicas para mejorar la gestión del tiempo.							x	x	x			
Evaluación del impacto de los cambios implementados y ajustes necesarios.										x	x	x

Elaborado por: Selena Miranda

5.6.3. Resultados Esperados

Equilibrio en la carga de trabajo y distribución equitativa de responsabilidades.

Reducción del estrés laboral y la sobrecarga de trabajo.

Mejora en la eficiencia y productividad del personal técnico y de jefaturas.

Aumento en la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados.

5.6.4. Evaluación del Progreso

Encuestas de satisfacción y bienestar laboral antes y después de la revisión y capacitación.

Análisis de indicadores de desempeño, como la productividad y el cumplimiento de plazos.

Observación directa de la carga de trabajo y el nivel de estrés percibido por los empleados.

Retroalimentación del personal sobre la efectividad de los cambios implementados.

5.7. Creación de un clima laboral positivo y de reconocimiento

El propósito de esta propuesta es implementar iniciativas que promuevan un clima laboral positivo y de reconocimiento en la empresa CELEC EP Hidroagoyan, dirigido al personal técnico y de jefaturas. Se busca mejorar el bienestar emocional y mental de los empleados, así como reducir los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

5.7.1. Contenido de la Propuesta

Creación de un ambiente de trabajo positivo:

Fomento de la comunicación abierta y la colaboración entre equipos.

Promoción de actitudes positivas y de apoyo entre compañeros.

Implementación de prácticas de reconocimiento y aprecio.

Programas de Reconocimiento y Celebración:

Establecimiento de programas formales de reconocimiento por logros y contribuciones.

Celebración de hitos y éxitos del equipo con eventos y actividades especiales.

Creación de premios y reconocimientos individuales y de equipo.

Capacitación en Liderazgo Positivo:

Desarrollo de habilidades de liderazgo centradas en el apoyo y el reconocimiento.

Capacitación en técnicas de retroalimentación positiva y construcción de equipos.

Promoción de un estilo de liderazgo que valore y motive al personal.

Profesionales a Cargo: Talento Humano, Psicólogo industrial

5.7.2. Cronograma de aplicación

La implementación de cada iniciativa puede variar, pero se recomienda un enfoque gradual a lo largo de un año.

5.7.3. Resultados esperados:

Mejora en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados.

Reducción en los niveles de estrés y burnout.

Aumento en la motivación y la productividad del personal técnico y de jefaturas.

Fortalecimiento del sentido de pertenencia y la cohesión del equipo.

5.7.4. Evaluación del progreso:

Encuestas de satisfacción y clima laboral antes y después de la implementación de las iniciativas.

Evaluación del impacto de los programas de reconocimiento a través de métricas de desempeño y retención de empleados.

Observación directa de la interacción y dinámica entre equipos y líderes.

Retroalimentación directa del personal sobre la efectividad y utilidad de las iniciativas implementadas.

6. Encuestas de satisfacción laboral

Estimado/a colaborador/a:

Agradecemos tu participación en esta encuesta de satisfacción laboral. Tu opinión es fundamental para mejorar nuestro ambiente de trabajo y garantizar tu bienestar. Por favor, tómate unos minutos para responder a las siguientes preguntas de manera honesta y sincera. Todas tus respuestas serán tratadas de forma confidencial.

Sección 1: Ambiente Laboral y Relaciones Interpersonales

1. ¿Cómo calificarías el ambiente de trabajo en nuestra empresa?
 - Muy positivo
 - Positivo
 - Neutral
 - Negativo
 - Muy negativo

2. ¿Sientes que tus colegas y supervisores fomentan un ambiente de respeto y apoyo mutuo?
 - Sí
 - No

- En ocasiones
3. ¿Consideras que se promueve la colaboración y el trabajo en equipo en nuestra empresa?
- Sí
 - No
 - En ocasiones

Sección 2: Cargas de Trabajo y Recursos

4. ¿Sientes que la carga de trabajo asignada es adecuada y manejable?
- Sí
 - No
 - A veces
5. ¿Recibes el apoyo y los recursos necesarios para realizar tu trabajo de manera efectiva?
- Sí
 - No
 - En parte

Sección 3: Comunicación y Transparencia Organizacional

6. ¿Consideras que la comunicación interna en nuestra empresa es clara y efectiva?
- Sí
 - No
 - En ocasiones
7. ¿Te sientes informado/a sobre los cambios organizacionales y las decisiones que afectan tu trabajo?
- Sí
 - No
 - En ocasiones

Sección 4: Liderazgo y Reconocimiento

8. ¿Cómo calificarías el liderazgo en tu equipo o departamento?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

9. ¿Sientes que tus logros y contribuciones son reconocidos y valorados en la empresa?

- Sí
- No
- A veces

Sección 5: Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal

10. ¿Sientes que tienes un equilibrio adecuado entre tu vida laboral y personal?

- Sí
- No
- En ocasiones

11. ¿Recibes el apoyo necesario para manejar el estrés y mantener un buen estado de bienestar emocional en el trabajo?

- Sí
- No
- En parte

Sección 6: Medidas de Mitigación de Riesgos Psicosociales

12. ¿Consideras que las medidas implementadas para mitigar los riesgos psicosociales son efectivas?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a
-

Sección 7: Comentarios Adicionales

Por favor, si tienes algún comentario adicional sobre tu experiencia laboral en nuestra empresa, no dudes en escribirlo aquí.

7. Observación directa del ambiente laboral

Objetivo de la evaluación: El objetivo de esta evaluación mediante observación directa del ambiente laboral es obtener información precisa y objetiva sobre diversos aspectos relacionados con el bienestar psicosocial de los colaboradores. Esto incluye la evaluación de factores como el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la carga laboral, la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento.

Selección de observadores: Se seleccionará un equipo de observadores capacitados, que pueden incluir profesionales de Talento Humano y Psicólogos Industriales. Los observadores deben ser imparciales y estar familiarizados con los objetivos y criterios de evaluación establecidos.

Diseño de la observación: Se establecerá un protocolo detallado que indique los aspectos específicos que se observarán durante la evaluación. Esto puede incluir la conducta de los empleados, la interacción entre colegas y supervisores, el ambiente físico de trabajo, la comunicación verbal y no verbal, entre otros.

Periodicidad de la observación: La observación se llevará a cabo en momentos representativos y variados del día laboral y de la semana para capturar una imagen completa y precisa del ambiente laboral. Se recomienda realizar observaciones periódicas a lo largo del tiempo para evaluar los cambios y tendencias en el ambiente laboral.

Observación directa: Los observadores se ubicarán en lugares estratégicos dentro del lugar de trabajo para observar directamente las interacciones entre colaboradores, la dinámica de trabajo, la distribución de tareas, la comunicación entre colegas y supervisores, entre otros aspectos relevantes.

Registro de observaciones: Durante la observación, los observadores registrarán cuidadosamente sus observaciones utilizando un formato estructurado o una lista de verificación predefinida que abarque los aspectos a evaluar. Se registrarán tanto los aspectos positivos como los áreas de mejora identificadas durante la evaluación.

Confidencialidad y ética: Se garantizará la confidencialidad de las observaciones realizadas y se respetará la privacidad de los empleados durante el proceso de

evaluación. Los observadores actuarán de manera ética y profesional en todo momento, evitando cualquier forma de sesgo o discriminación.

Análisis y reporte de resultados: Una vez completada la observación, se analizarán y sintetizarán los resultados para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora. Se elaborará un informe detallado que incluya los hallazgos de la evaluación, recomendaciones para mejorar el ambiente laboral y sugerencias para la implementación de medidas correctivas.

Retroalimentación y seguimiento: Los resultados de la evaluación se compartirán con la alta dirección, los líderes de equipo y el personal relevante. Se establecerán acciones correctivas y se realizará un seguimiento periódico para monitorear la implementación de las recomendaciones y evaluar el impacto de las medidas tomadas en el ambiente laboral.

8. Análisis de los resultados de la evaluación y seguimiento

Esta etapa implica examinar los datos recopilados durante la evaluación para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora, así como evaluar el impacto de las medidas tomadas en el ambiente laboral. La evaluación y seguimiento se compone de un proceso según como se detalla a continuación:

Recopilación de datos

Se recopilan todos los datos obtenidos durante la evaluación mediante observación directa, encuestas de satisfacción laboral u otras herramientas utilizadas para evaluar el ambiente laboral.

Organización de los datos

Los datos recopilados se organizan de manera sistemática y se clasifican según los diferentes aspectos evaluados, como ambiente laboral, relaciones interpersonales, carga laboral, comunicación, liderazgo, entre otros.

Análisis cuantitativo

Se realizan análisis cuantitativos de los datos cuando sea aplicable. Esto incluye la creación de gráficos, tablas y estadísticas para visualizar y comparar los resultados de la evaluación en diferentes áreas y momentos en el tiempo.

Análisis cualitativo

Se lleva a cabo un análisis cualitativo de los datos para identificar tendencias, patrones y temas emergentes. Se examinan los comentarios y respuestas abiertas de los empleados para comprender mejor sus percepciones y experiencias en el ambiente laboral.

Identificación de áreas de mejora

Se identifican y priorizan las áreas de mejora basadas en los hallazgos del análisis de datos. Esto puede incluir aspectos específicos del ambiente laboral que requieren atención, como la mejora de la comunicación, el manejo de la carga laboral o el fortalecimiento del liderazgo.

Formulación de recomendaciones

Se formulan recomendaciones específicas y accionables para abordar las áreas identificadas como necesitadas de mejora. Estas recomendaciones deben ser realistas, prácticas y alineadas con los objetivos organizacionales y las políticas de CELEC EP.

Elaboración de planes de acción

Se elaboran planes de acción detallados que describen las medidas específicas que se tomarán para implementar las recomendaciones identificadas. Esto puede incluir la asignación de responsabilidades, la determinación de plazos y la asignación de recursos necesarios.

Implementación de medidas correctivas:

Se implementan las medidas correctivas de acuerdo con los planes de acción elaborados. Esto puede incluir cambios en las políticas organizacionales, programas de capacitación, mejoras en la comunicación interna, entre otras acciones.

Monitoreo y evaluación continua:

Se establece un proceso de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las medidas implementadas en la mejora del ambiente laboral. Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Informe y comunicación de resultados:

Se elabora un informe detallado que documenta los resultados del análisis, las recomendaciones formuladas, los planes de acción desarrollados y los resultados obtenidos de la implementación de medidas correctivas. Este informe se comparte con la alta dirección, los líderes de equipo y el personal relevante para garantizar la transparencia y la comunicación efectiva.

9. Conclusiones

Es fundamental fomentar un ambiente laboral positivo donde se promueva la comunicación abierta, la colaboración y el respeto mutuo entre colegas y supervisores.

La implementación de programas de reconocimiento y celebración de logros contribuye significativamente a mejorar la satisfacción laboral y el bienestar emocional de los empleados.

La capacitación en liderazgo positivo y empático es esencial para promover un clima laboral saludable y fortalecer las relaciones entre líderes y empleados.

Es importante implementar políticas y programas que promuevan un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los empleados para reducir el estrés laboral y mejorar su bienestar general.

El apoyo psicológico y el asesoramiento pueden ser recursos valiosos para ayudar a los empleados a manejar el estrés y los desafíos relacionados con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

La capacitación en habilidades de manejo del estrés y resolución de conflictos puede ser efectiva para proporcionar a los empleados las herramientas necesarias para gestionar eficazmente las demandas laborales y personales.

Promover el apoyo entre compañeros de trabajo puede contribuir significativamente a mejorar el ambiente laboral y reducir el riesgo de problemas psicosociales en el lugar de trabajo.

La creación de programas y actividades que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo puede fortalecer las relaciones entre los empleados y crear un sentido de comunidad en la empresa.

El liderazgo participativo y empático desempeña un papel clave en el fomento del apoyo entre compañeros de trabajo al establecer un ejemplo positivo y promover una cultura de apoyo y colaboración en toda la organización.

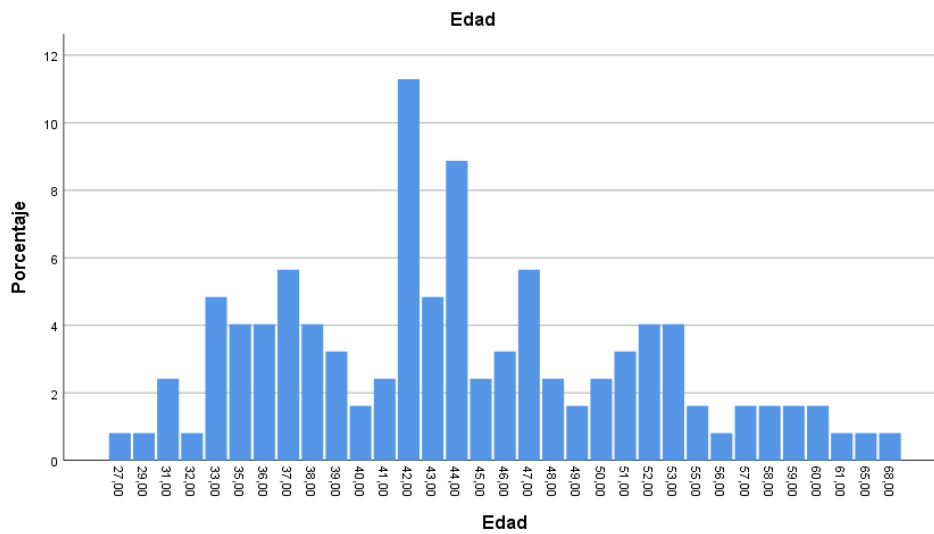
ANEXO 3

Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	25 – 30 años	3	2,4	2,4	2,4
	31 – 40 años	38	29,0	30,4	32,8
	41 – 50 años	56	42,9	45,0	77,8
Válido	Más de 50 años	27	20,7	21,6	100,0
	Total	124	94,7	100,0	
	Sin respuesta	7	5,3		
	Total	131	100,0	100,0	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Edad de los encuestados



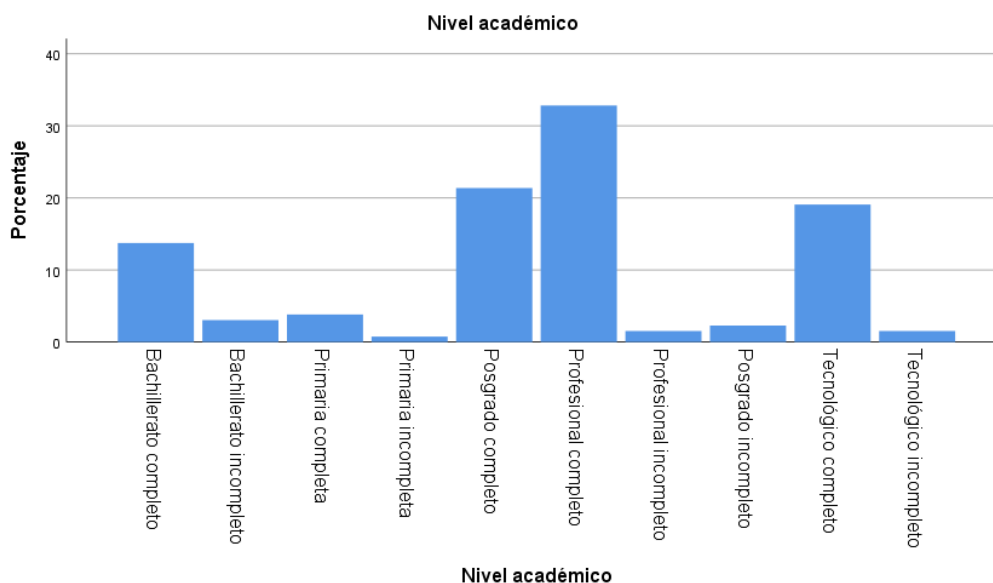
Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Nivel académico de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bachillerato completo	18	13,7	13,7	13,7
Bachillerato incompleto	4	3,1	3,1	16,8
Primaria completa	5	3,8	3,8	20,6
Primaria incompleta	1	,8	,8	21,4
Posgrado completo	28	21,4	21,4	42,7
Válido Profesional completo	43	32,8	32,8	75,6
Profesional incompleto	2	1,5	1,5	77,1
Posgrado incompleto	3	2,3	2,3	79,4
Tecnológico completo	25	19,1	19,1	98,5
Tecnológico incompleto	2	1,5	1,5	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Nivel académico de los encuestados

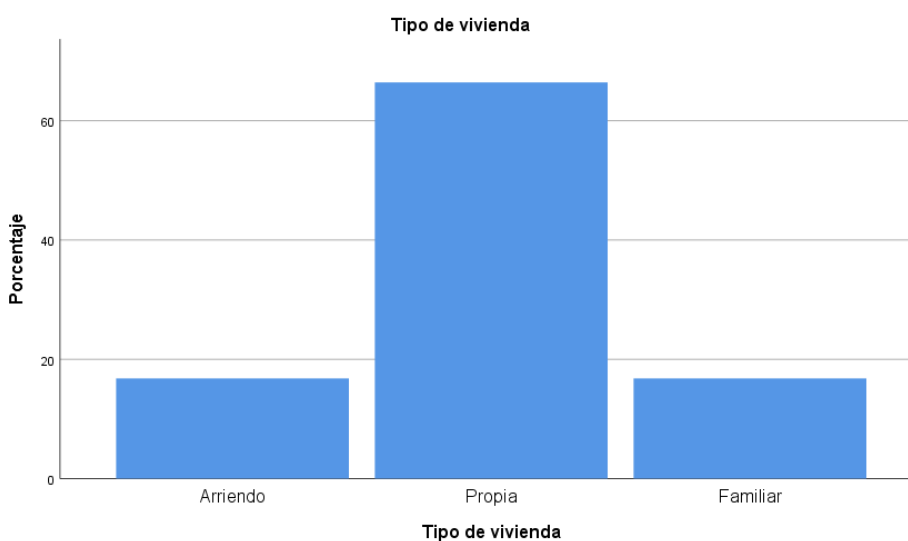


Nota: Información del estadístico realizado en CELEC
Tipo de vivienda de los encuestados

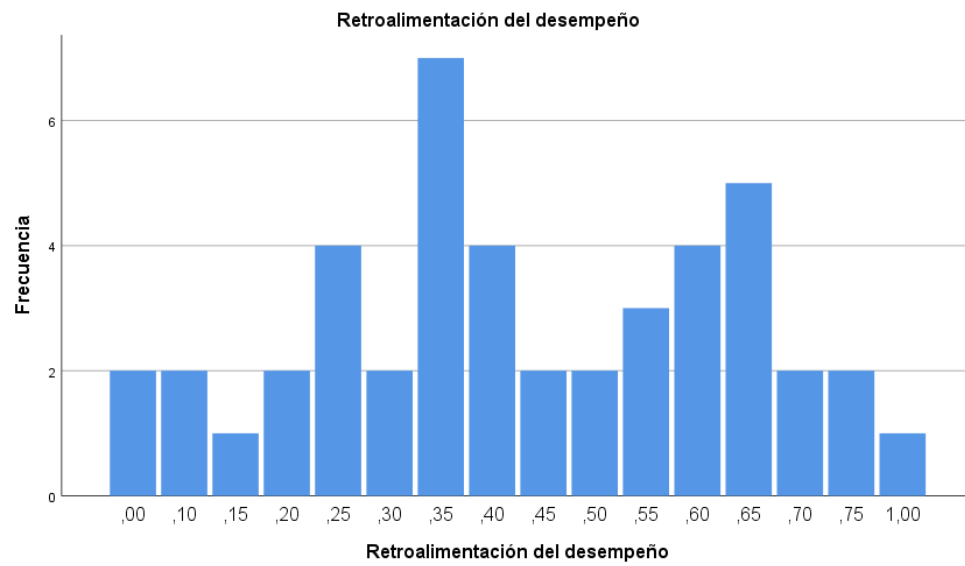
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Arriendo	22	16,8	16,8
	Propia	87	66,4	83,2
	Familiar	22	16,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0

Nota: Información del estadístico realizado en CELEC

Figura 46 *Tipo de vivienda de los encuestados*



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC
Gráfica de puntajes obtenidos para el componente de retroalimentación de desempeño



Nota: Información del estadístico realizado en CELEC