



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSTGRADOS

Tema:

PROPUESTA DE REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA PERSONAL FEMENINO EN TELETRABAJO EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Magíster en psicología mención en comportamiento humano y desarrollo
organizacional**

Línea de investigación:

Desarrollo organizacional y estrategias.

Autor/a:

María del Pilar Meléndez Tamayo

Director

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos M.A.

Ambato-Ecuador

Junio-2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

PROPUESTA DE REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA PERSONAL FEMENINO EN TELETRABAJO EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN

Línea de Investigación:

Desarrollo organizacional y estrategias.

Autor:

María del Pilar Meléndez Tamayo

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A.

f. 

CALIFICADOR

Edwin Javier Santamaría Freire, Ing. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Carlos Ernesto Flores Tapia, Mg.

f. 

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta, Mg.

f. 

DIRECTOR DE POSGRADOS



Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato - Ecuador

Junio 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MARIA DEL PILAR MELENDEZ TAMAYO**, con **CC. 180460739-6**, autora del trabajo de graduación intitulado: “PROPUESTA DE REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA PERSONAL FEMENINO EN TELETRABAJO EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN”, previa a la obtención del título profesional **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA MENCIÓN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en oficina de postgrados.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, junio 2021



MARIA DEL PILAR MELENDEZ TAMAYO

CC. 1804607396

AGRADECIMIENTO

Luego de un nuevo recorrido académico satisfactorio, quiero agradecer a Dios por permitirme culminarlo, me llena de sabiduría, bendiciones y fortaleza, a mis padres que han sido mi pilar de soporte durante este camino y mi eterno ejemplo a seguir, a mi esposo que con su apoyo en todo momento me motivó a culminar este nuevo escalón con éxito, a mi hijo que no cabe duda, que todo lo que hago es por él, a mi hermana y mi sobrino por estar siempre en todo momento. Finalmente, a mis profesores, que pues me llevo gran parte de su conocimiento para aplicarlo en mi vida profesional.

DEDICATORIA

Con todo mi corazón lleno de orgullo, quiero dedicar este trabajo de titulación a mis padres Jorge y Rocío por su apoyo incondicional y desinteresado, a mi esposo Erick por su compañía en este hermoso camino, a mi hijo Alejandro por ser mi motor, y a mi hermana Anita y mi sobrino Jorge, porque son la razón de alcanzar mis metas y mis anhelos.

RESUMEN

En una empresa de producción de la ciudad de Ambato, a causa de la emergencia sanitaria se optó por cambiar la modalidad de trabajo de los colaboradores, el 65% de los mismos pasaron a teletrabajo, la necesidad de la investigación radica en que, posterior al cambio, se presentó malestar en algunas jefaturas, y con más relevancia en la jefatura administrativa, pues manifestaron que las tele-trabajadoras emplean más tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones y tareas laborales, en comparación a cuando se encontraban en modalidad presencial, en los primeros acercamientos manifestaron abiertamente que se encuentran con sobre carga de tareas dentro del hogar y del trabajo que sería cumplido. El objetivo de la investigación es determinar cuál es la relación entre los riesgos psicosociales en el desempeño laboral. El estudio es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional con un diseño no experimental transaccional correlacional, pues se utilizarán dos instrumentos de recolección de datos para análisis estadístico, se determinará si hay relación entre las dos variables. La empresa cuenta con 322 en la modalidad de teletrabajo, 203 son de género femenino y 147 masculino, para el análisis del estudio, se tomara la población completa comprendida por las 203 tele-trabajadoras del departamento.

El resultado mediante la correlación de Spearman fue de 0.593, que tiene una moderada relevancia significativa dentro de la investigación. A lo que se espera llegar con el presente estudio es beneficiar tanto a la empresa como a los colaboradores, con la implementación de una intervención organizacional.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Riesgos Psicosociales, Teletrabajo

ABSTRACT

In a company of production of the city of Ambato, due to the sanitary emergency it has been chosen to change the modality of work to the collaborators, due to it, 65% of the collaborators passed to telework, the need of the investigation lies in that, after the change, there was discomfort in some headquarters, and with more relevance in the administrative headquarters, because they said that the teleworkers spend more time in fulfilling their obligations and work tasks, compared to when they were in face-to-face mode, in the first approaches openly stated that they are with overload of tasks within the home and the work that must be fulfilled. The objective of the research is to determine the relationship between psychosocial risks and work performance. The study is of quantitative approach, of correlational scope with a non-experimental transactional correlational design, since two data collection instruments will be used for statistical analysis, it will be determined if there is a relationship between the two variables. The company has 322 teleworkers, 203 are female and 147 male, for the analysis of the study, was taken the entire population comprising the 203 teleworkers in the department.

The result by means of Spearman's correlation was 0.593, which has a moderate significant relevance within the research. The expected outcome of this study is to benefit both the company and the employees with the implementation of an organizational intervention

Keywords: performance assessment, psychosocial risks, teleworking.

INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
INTRODUCCION	1
CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	7
1.1 Psicología y riesgos psicosociales.....	7
1.2 Modalidad de teletrabajo	22
1.3 Desempeño laboral	25
1.4 Propuesta de reducción de riesgos psicosociales.....	29
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	31
2.1 Paradigma modalidad y alcance	31
2.2 Herramientas.....	33
2.3 Caracterización de la organización.....	38
2.4 Población	43
CAPITULO III. RESULTADOS	53
3.1 Informe ejecutivo evaluación de desempeño.....	53
3.2 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial COPSOQ ISTAS 21 versión media por sub-dimensión.....	57
3.3 Relación ente la evaluación de desempeño y los riesgos psicosociales.	76
3.4 Propuesta	77
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
ANEXO I	90
ANEXO II	100

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Características personales</i>	9
<i>Tabla 2. Estructura organizacional división general</i>	13
<i>Tabla 3. Organización del trabajo factores psicosociales y salud.</i>	20
<i>Tabla 4. Tipos de teletrabajo de acuerdo al lugar</i>	23
<i>Tabla 5. Tipos de estudios no experimentales</i>	33
<i>Tabla 6. Fases de la Evaluación de Riesgos</i>	36
<i>Tabla 7. Fases de la Evaluación de Riesgos</i>	37
<i>Tabla 8. Confiabilidad ISTAS 21</i>	37
<i>Tabla 9. Personal por Zona y Centros de distribución Tonicorp.</i>	41
<i>Tabla 10. Cargos administrativos y empresariales.</i>	41
<i>Tabla 11 Personal administrativo por género</i>	45
<i>Tabla 12. Baremos de calificación de la evaluación de desempeño</i>	54
<i>Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la evaluación de desempeño</i>	54
<i>Tabla 14. Estadísticos descriptivos de la evaluación de desempeño por departamento.</i> 55	
<i>Tabla 15. Estadísticos descriptivos de la evaluación de desempeño por cargo</i>	56
<i>Tabla 16. Prevalencia a la exposición de riesgo COPSOQ ISTAS 21</i>	58
<i>Tabla 17. Resultado a la prevalencia a la exposición de riesgo COPSOQ ISTAS 21</i>	59
<i>Tabla 18. Exigencias cuantitativas calificación</i>	62
<i>Tabla 19. Ritmo de trabajo calificación</i>	63
<i>Tabla 20. Exigencias emocionales calificación</i>	64
<i>Tabla 21. Esconder las emociones calificación</i>	65
<i>Tabla 22. Preocupaciones por las tareas domésticas calificación</i>	65
<i>Tabla 23. Influencia calificación</i>	66
<i>Tabla 24. Posibilidad de desarrollo calificación</i>	67
<i>Tabla 25. Sentido de trabajo calificación</i>	67
<i>Tabla 26. Claridad de rol calificación</i>	68
<i>Tabla 27. Conflicto de rol calificación</i>	69
<i>Tabla 28. Apoyo social de compañeros calificación</i>	69
<i>Tabla 29. Sentimiento de grupo calificación</i>	70
<i>Tabla 30. Apoyo social de superiores calificación</i>	71
<i>Tabla 31. Calidad de liderazgo calificación</i>	71
<i>Tabla 32. Previsibilidad calificación</i>	72
<i>Tabla 33. Reconocimiento calificación</i>	73

Tabla 34. <i>Inseguridad para el empleo calificación</i>	73
Tabla 35. <i>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo calificación</i>	74
Tabla 36. <i>Confianza vertical calificación</i>	75
Tabla 37. <i>Justicia calificación</i>	75
Tabla 38. <i>Resultados de la correlación de Spearman</i>	76

Índice de Figuras

Figura 1. Elementos de la cultura organizacional.....	16
Figura 2. Valores corporativos	40
Figura 3. Total de personas por género Headcount Administrativo.....	45
Figura 4. Departamento administrativo por cargo y género.....	45
Figura 5. Departamento de capital humano por cargo y género.....	46
Figura 6. Departamento cartera por cargo y género	47
Figura 7. Departamento de comercial por cargo y género	47
Figura 8. Departamento de control interno por cargo y género	48
Figura 9. Departamento de datos maestros por cargo y género	48
Figura 10. Departamento de informática por cargo y género.....	49
Figura 11. Departamento jurídico por cargo y género	49
Figura 12. Departamento logístico por cargo y género	50
Figura 13. Departamento medico por cargo y género	50
Figura 14. Departamento de mercadeo y ventas por cargo y género	51
Figura 15. Departamento seguridad y salud por cargo y género	51
Figura 16. Etapas del proceso de evaluación.....	53

INTRODUCCION

Ecuador en la actualidad atraviesa la pandemia del virus Covid-19, por la cual, en distintas empresas incluidas la del sector de producción se tuvo que actuar de manera rápida para precautelar la salud de todo el personal, cambia de modalidad de trabajo de un instante a otro, el hecho mismo de estar en confinamiento, la familia se encuentra dentro de casa y por ende la responsabilidad familiar aumenta, el problema nace cuando los supervisores de las áreas administrativas, reportan al departamento de capital humano que muchas de las colaboradoras no cumplen a cabalidad su tareas laborales, pese a estar en la modalidad de teletrabajo, y esto da la posibilidad de observar de manera cercana cual, es el problema de fondo, para que no se cumpla a tiempo con los deberes de cada uno de sus cargos, y si estos problemas se asocian a los que actualmente tienen que cumplir dentro de su hogar, como el cuidado de otras personas, el cuidado de la casa y otras obligaciones familiares. Este trabajo de investigación formativa está basado en análisis de la relación de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral dentro de la empresa de producción en Ambato en el año 2020 y diseñar una propuesta para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales.

Las empresas que optaron por esta modalidad muestran características similares, a la falta de acoplamiento y resistencia a los nuevos cambios, se reflejan en incumplimiento de tareas, y sobre todo el aumento de riesgos psicosociales evidentes como las exigencias psicológicas en la nueva modalidad de trabajo, el desarrollo de nuevas habilidades que se presentarán dentro de la pandemia, el apoyo que la empresa ha brindado durante esta etapa de cambio, si las compensaciones son las correctas de acuerdo al trabajo que realizan y finalmente, la doble presencia que se arraiga aún más por el hecho de realizar Home Office y ocuparse de las demandas familiares.

Los riesgos psicosociales son un tema que afecta a todos los trabajadores sea cual, fuere su modalidad de trabajo, en la actualidad pasamos a nivel mundial por una pandemia, la misma que, ha afectado a los colaboradores en sus funciones habituales, una de ellas la modalidad de trabajo, por precautelar la seguridad de los colaboradores se ha procedido a utilizar el teletrabajo sobre todo al área administrativa de la empresa que es la que tiene la factibilidad de usar los insumos empresariales para poder trabajar de esta manera.

Dentro del tema de estudio, se mencionan los autores relevantes que han realizado análisis acerca del tema y los resultados a los que se ha llegado con dichas investigaciones, en primer

lugar, Cáceres, Campillay, y Bargsted, (2015) estudian los riesgos y como afectan el rendimiento, por las condiciones psicosociales que el trabajo demanda, la presión que en el existe, la demanda laboral y sobre todo el poco tiempo que se tiene para llevar a cabo la tarea. Los colaboradores actualmente se ven en la necesidad de combinar su vida laboral con su vida familiar, pero esto se intensifica si la modalidad es teletrabajo porque se tiene muchas más obligaciones laborales y familiares

La evaluación de riesgos combina tres elementos: los peligros, el daño y el riesgo. Un peligro según OHSAS (2009) lo define como “algo que tiene el potencial para causar daño”. En otras palabras, antes de que algo se defina como un peligro, se presenta, como un factor potencial que realmente cause daño. Para poder trabajar en la prevención de riesgo psicosociales, es importante conocer primero su origen, realiza una evaluación de los mismos para una vez identificados, coordinar actividades preventivas y de esta forma mejorar el ambiente en el cual, el trabajador se desempeña.

Generalmente, al evaluar los riesgos psicosociales de una empresa, se encuentra que la problemática se centra en la dificultad que tienen ciertos trabajadores, y acorde a su personalidad, en enfrentar varias situaciones laborales, se genera estrés, ansiedad y en algunos casos miedo y angustia, por esta razón, el apoyo psicológico, así como la mediación, charlas y seminarios de relajación, forman parte de un paquete de medidas para controlar y erradicar dichos riesgos.

Ortiz y Jaramillo (2013), estudian los factores psicosociales y las condiciones del trabajador, en el medio laboral, y el medio familiar, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de duración a esta exposición generan efectos nocivos en el trabajador, en la organización y en los grupos de trabajo, y los colaboradores no saben cómo afrontar los riesgos y la empresa tampoco tiene mecanismos para ello.

Otro estudio similar de Carrillo (2015), evalúa los riesgos psicosociales con instrumento ISTAS 21 versión corta, conjuntamente con una herramienta de evaluación de desempeño que permite analizar si los riesgos psicosociales alteren el desempeño laboral, cuyas respuestas se encontraban en rendimiento regular llega a la conclusión de que los riesgos psicosociales afectan el trabajar del colaborador.

Un estudio relacionado a los riesgos psicosociales Moreno (2011), manifiesta que los riesgos psicosociales generan un eminente riesgo a la salud de los colaboradores, porque asocian la

imagen laboral como algo negativo y de acuerdo a como cambian las exigencias laborales en el tiempo. “La desregulación no ha estado nunca detrás de los progresos en salud, y la desigualdad no ha favorecido en ningún momento el progreso del bienestar, del laborar todavía menos. En este proceso, la recuperación exige una acción política que implique una valorización de lo público, social y organizacional” (p. 2), es decir, que el desarrollo de una buena cultura organizacional mitigue los efectos de los riesgos en la salud.

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización, contenidos y tiempo del trabajo, para las que existen estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los y las trabajadores/as. Porque afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente), y social por su origen es social: está en el contexto de la organización del trabajo. Kristensen (2004), dentro de sus investigaciones llega a la conclusión de que mientras más un colaborador tiene mayores niveles de riesgos estos se verán afectados no solo en cómo se desempeña sino, también, influye directamente en la salud.

Dentro del estudio sobre el impacto que ha tenido el que las mujeres ingresen al mundo laboral como sinónimo de igualdad Jagoe (2010) menciona que “las mujeres se ocupan del hogar, y se las defina como pieza central de su labor doméstica, porque el son parte fundamental del matrimonio y de la maternidad que en ocasiones le impiden en el mundo laboral. Evalúa a mujeres que reúnen estas características, llega la conclusión de que las mujeres tienden a obtener resultados desfavorables en relación a los hombres, por el rol que estas ocupan en la sociedad.

Pujol, (2017) en su investigación dirigida a docentes, aplica el cuestionario ISTAS 21 para determinar niveles de doble presencia y ver cómo estas influyen en la satisfacción llega al resultado de que dentro de todos los riesgos psicosociales el que más prevalece es la doble presencia, que afecta directamente a la satisfacción, la conclusión a la que llega el autor es que mediante cambios en la organización del trabajo se reduzcan estos riesgos, al hacer las demandas laborales más llevaderas para los docentes y sobre todo trata de que se logre tener un balance más consolidado entre la vida personal y laboral.

Se decide centrar el estudio en mujeres pues Nicola, (1991) dice que “las mujeres afortunadas que obtienen un puesto de trabajo se les plantea el problema de la relación Trabajo-Familia para evitar tener que renunciar a uno de los dos o, incluso, vivir con agrado

uno y con malestar el otro” (pág. 39), las mujeres se ven en la necesidad de confrontar estas dos esferas, busca formas de conciliación que tengan también, corresponsabilidad.

¿De qué manera han influido los niveles negativos de riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el personal femenino con teletrabajo?

En el año 2020 y parte del 2021 los colaboradores han sufrido cambios sin precedentes en su entorno laboral y familiar. Desde que la empresa optó por el cambio de modalidad de trabajo el 16 de marzo del año 2020, por el nuevo brote de coronavirus, en un intento apresurado por salvaguardar a los colaboradores y por orden del gobierno, al finalizar el primer mes se empezaron a notar cambios en el comportamiento del colaborador.

A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento y la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió cambiar de modalidad de trabajo, trabajar a distancia de la compañía, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia. El diseño de una propuesta de solución psicológica, mejorará los niveles de desempeño laboral en una empresa de producción de la ciudad de Ambato.

El objetivo general de la investigación es diseñar una propuesta de intervención psicológica para mitigar el efecto de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción en Ambato en el año 2020.

Y dentro de los objetivos específicos: Analizar los referentes teóricos y sobre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción en Ambato en el año 2020.

Diagnosticar los niveles de los riesgos laborales y evaluación del desempeño del personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción en Ambato en el año 2020.

Determinar la correlación entre la variable de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal femenino con teletrabajo en una empresa de producción en Ambato en el año 2020.

El último objetivo específico es validar la propuesta por beneficiarios y especialistas.

La investigación es cuantitativa por que prevalece el uso de instrumentos y la recolección de datos para poder estudiarlas estadísticamente, para obtener sondeos masivos sobre el tema a estudiar y generalizar entre una población o muestra. Es no experimental, porque se realiza sin la manipulación de las variables deliberadamente, se basa en la observación de distintos fenómenos como se presentan en su estado natural y cotidiano para la obtención de resultados sin sesgos.

El estudio es de corte transversal, porque se evaluarán los datos de las variables en un único periodo de tiempo, sobre la población establecida por el investigador, los datos obtenidos por los instrumentos de medición provienen de personas que tengan una o más características en común, los estudios de corte transversal suelen ser los más rápidos para poder obtener resultados reales, los datos de las variables a través de los instrumentos son obtenidos en un mismo momento, se obtienen múltiples resultados a la vez.

El teletrabajo ha ocasionado en la empresa que los colaboradores que se encuentran en esta modalidad, no cumplan a cabalidad sus tareas, y el departamento de capital humano ha recibido quejas de los distintos supervisores y gerentes, por el incumplimiento o la tardanza al presentar tareas, pero ¿Qué hay detrás del teletrabajo?, muchas mujeres trabajadoras de la empresa tienen tareas tanto laborales como familiares, y muchas de ellas por el cambio repentino no se han acoplado a estos nuevos sistemas de trabajo.

La importancia del estudio radica en que se analiza cómo influye el teletrabajo en las colaboradoras femeninas de la empresa, y cómo repercute en su desempeño, al ser un cambio drástico del cual, no estuvo previsto, influye en que las personas les cuesten más adaptarse al cambio, y el estudio sirve para que las empresas creen planes de acción para mitigar el mal desempeño y sea más llevadero el cambio.

El estudio beneficiará tanto a la empresa como a los colaboradores, porque la empresa podrá tener una respuesta pronta sobre el resultado, y las colaboradoras nuevas medidas que les ayudarán a sobrellevar el teletrabajo con la doble presencia que se vive en el hogar, al estar al cuidado del mismo y a la vez cumplir las actividades laborales. La doble presencia se medirá con el test ISTAS 21, y se elaborará una encuesta para analizar la influencia del teletrabajo en el cumplimiento y desempeño, los resultados a los que se espera llegar, es saber cuánto llega a afectar el teletrabajo en el rendimiento si este se combina con otras actividades.

El presente proyecto de investigación es de gran interés para los niveles directivos y gerenciales de la empresa, a partir de la relación de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral se contribuye a mejorar la calidad de vida del colaborador en su entorno y mediante ellos mejorar significativamente su desempeño en pro del bien organizacional.

La ejecución del proyecto dentro de la empresa de producción es factible, pues la misma ha brindado los recursos e insumos necesarios para que el investigador recolecte los datos necesarios para evaluar el desempeño y los riesgos psicosociales, en beneficio de los colaboradores y que se entregue un producto de calidad para mitigar el efecto negativo en la salud física y psicológica de todo el personal.

CAPITULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1 Psicología y riesgos psicosociales

En la actualidad las organizaciones se ven influenciadas por factores laborales cambiantes como: la globalización, las nuevas tecnologías y la innovación, las empresas hacen uso de ellas, para lograr ventaja competitiva, y sobre todo para atraer y mantener el talento humano, Gonzalez & Mandado (2010), manifiestan que la implementación de la innovación es vital para la prosperidad de un país, y también, una organización, que fomenta de entre sus colaboradores la inversión de tecnología y el desarrollo organizacional (p.11), la innovación determina la capacidad de adaptación que tiene una empresa ante situaciones cambiantes y la manera de afrontar los riesgos que se presenten.

Los riesgos psicosociales de acuerdo a lo manifestado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015) son las condiciones que se encuentran presentes en el contexto laboral, que comprenden el entorno físico, en donde un trabajador se desenvuelve, las relaciones interpersonales, y finalmente, todo el contenido de trabajo inmerso en la cultura organizacional, todos ellos tienen capacidad para afectar tanto la salud física, psicología o social del trabajador y por ende influir en como él se desarrolla y produce en su lugar de trabajo, de tal manera, los riesgos psicosociales ejercen influencia negativa en la salud de los trabajadores a partir de las experiencias dentro de la empresa.

Según la Organización mundial de la salud el estado de bienestar psicológico, social y físico de un colaborador, garantiza su lugar de trabajo”. Es por esto, que el trabajo es algo indispensable para la vida de la mayoría de las personas y al no tener un trabajo con condiciones laborales adecuadas, desencadena una serie de estresores en la vida del colaborador.

La psicología aplicada a la salud ocupacional, ayuda a que se mejore la calidad de vida en el trabajo. Encuentra la armonía entre la seguridad, la salud enfocada en el bienestar de los empleados, y sobre todo apunta al crecimiento profesional, la mejora continua, la satisfacción del colaborador y así garantiza el trabajo adecuado y oportuno de todos los miembros de la organización.

Los factores de riesgos psicosociales son las condiciones que se encuentran inmersas en situaciones laborales y organizacionales, sobre lo que el trabajo contiene y su manera de realizarlo, como manifiesta Menéndez (2008):

Se entiende por factores de naturaleza psicosocial aquellos elementos comprendidos dentro de las condiciones de trabajo directamente relacionados con la organización el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tiene capacidad de afectar tanto el bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores de riesgo existen, no están en la mente del trabajador, forman parte de las condiciones de trabajo y están en la evaluación inicial/integral de riesgos. (p. 496)

Todos los factores que influyan en un desarrollo negativo del colaborador dentro de la organización son estudiados y tratados a tiempo, antes que afecten el desempeño y la productividad empresarial.

La mayoría de sistemas laborales, poseen características en común, vinculados a las exigencias que el trabajo ejerce sobre el trabajador, y que llegan a afectar tanto mental como físicamente a todos quienes se encuentran más prominentes a una situación de riesgo, la mayoría de estos factores tienen que ver con la flexibilización de las estructuras organizacionales, y la utilización de métodos virtuales para trabajar. El departamento de Talento Humano empresarial garantiza así, que exista una buena supervivencia laboral, que exista sostenibilidad y sobre todo compromiso de cambio.

En el día a día se escucha entre los colaboradores hablar sobre “buenos” y “malos” trabajos, pero en base a que las personas enmarcan o tipifican situaciones específicas dentro del trabajo, cada trabajador tiene una manera distinta de percibir su entorno laboral, como se desarrolla en el trabajo y el nivel de satisfacción que este le brinda. Depende de la capacidad de aceptación del individuo a su trabajo y desde luego su personalidad.

Uno de los principales factores de riesgos laborales, es la tipología de la personalidad que tiene cada uno de los colaboradores, algunas de ellas son predominantes para que desencadenen más daños a nivel psíquico y les afecten más significativamente los problemas laborales. La carga mental que empleamos en la resolución de una tarea, es perjudicial si, aparece demasiada cantidad de información para realizar una tarea, si el tiempo en hacerlo es demasiado corto y finalmente, si el colaborador no posee la basta capacidad para desarrollarlo, a continuación, en la tabla 1 analizamos los factores endógenos predisponentes a riesgos psicosociales.

Tabla 1

Características personales

Factores endógenos	Concepto
Personalidad	La personalidad compone un sinnfn de comportamientos de las personas que les ayuda a reaccionar a situaciones del medio y adaptarse a las mismas, en el ámbito laboral hay trabajadores que se exigen más al cumplimiento de metas y utilizan toda su energía para llevarlas a cabo, resuelven problemas de manera pertinente y se adaptan al medio laboral, pero, por el contrario, existen los colaboradores que se preocupan por su salud constantemente y no se sienten satisfechos en el entorno laboral.
Edad	Los colaboradores más jóvenes suelen tener mayores expectativas laborales y buscan por la innovación, constante investigación y aprendizaje, lo que genera mayores niveles de estrés, al contrario de las personas con más edad, que poseen capacidades y experiencia que les permite hacer frente a problemas, pero se estancan en la innovación.
Motivación	Los colaboradores por igual, tienen aspiraciones similares, que se centran en la satisfacción de sus necesidades, todos se encaminan al logro y al reconocimiento personal, si las necesidades no se satisfacen aparece la frustración. Para lo cual, la organización juega un papel muy importante en la implementación de reconocimientos justos, promociones de empleados, estabilidad laboral y seguridad.
Formación	La formación personal juega un papel muy importante en como un colaborador hace frente a los riesgos laborales, porque son fuente de satisfacción laboral y genera una ventaja competitiva positiva dentro de los colaboradores. Se acercarán al riesgo si no hay la correspondencia necesaria entre la formación y el trabajo.
Actitudes y aptitudes	Las actitudes se componen de los valores que tiene el colaborador y la forma de reacción ante personas y situaciones si las aptitudes son positivas el colaborador se adaptará al medio fácilmente, las aptitudes son sus cualidades presentes e innatas que les sirven para ejecutar actividades. Si no hay un equilibrio no se adaptan a acciones formativas laborales.

Fuente: elaboración propia en base a (Cortés, 2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales.

Las características personales de los individuos según Cortés (2007), manifiesta que cada trabajador es un mundo distinto, esa es la razón por la que las características en cada uno de ellos son variantes y también, la forma de actuar o reaccionar a adversidades que se presentan laboralmente, a esto se lo conoce como la capacidad de tolerancia y adaptación al medio. De esta manera cada individuo actuará distinto a situaciones cotidianas laborales, a algunos les afectará la situación más que a otros por la falta de percepción y adaptación de la realidad enfocado a la satisfacción de sus necesidades.

La motivación juega un papel importante para prevenir los riesgos psicosociales dentro de la organización pues su beneficio se deriva en la reducción de estadísticas de afectación por

riesgos y accidentes y podemos encontrar extractos significativos de aumento de motivación cuando:

El trabajo tiene que ser significativo para quien lo realiza: quiere decir que cada trabajador tiene que poseer sentido de pertenencia en relación a la tarea realizada, y la empresa proporciona la información y medios necesarios para realizarlo.

- Libertad laboral: cada trabajador tiene autonomía en como realiza la tarea, esto beneficiara a que opte por los caminos más óptimos, no se complique en la realización y el tiempo que emplea sea menor o igual al establecido
- Trabajo en equipo: es necesario que los trabajadores tengan capacidad tanto individuales como grupales, porque las actividades que por lo general emplea una empresa para la gestión del talento humano, necesitan del apoyo de todo el departamento. El reparto de actividades fomenta que cada persona ya tenga un rol establecido y no exista la ambigüedad.
- Fomentar la competitividad sana: la competitividad aumenta la motivación laboral, de esta manera es necesario que las direcciones o jefaturas, reconocen el trabajo individual y grupal para aumentar la motivación en las personas y también, el sentido de competencia, para hacerlo mejor cada vez, y superar cualquier adversidad que se presente en el camino de la ejecución de la tarea.

Las organizaciones que no optan por motivar a los colaboradores, no tienen una buena productividad, aumentan el nivel de gasto laboral en liquidaciones por rotación. Y es una pérdida de tiempo constante al dar procesos de inducción para el personal que ingresa constantemente. La falta de motivación incurre en el aumento de riesgos laborales porque las personas se vuelven más vulnerables a cada uno de ellos, no poseen la capacidad de afrontamiento entre lo que sucede en el trabajo y en su vida cotidiana.

Las actitudes según Martínez (2009), se relacionan con los comportamientos que tienen los trabajadores dentro de la organización, las aptitudes se consideran neutrales porque no están inmersas en las características del puesto de trabajo sino forman parte de cada persona. (p. 114) Las actitudes enmarcan a una serie de valores que se forman por las experiencias y vivencias que un individuo tiene a lo largo de su vida y lo determinan para actuar ante situaciones que serán o no de riesgo. Las aptitudes que ayudan al afrontamiento de los riesgos

y a hacer más armónico y llevadero el trabajo, son las que las personas con esfuerzo las constituyen y las forjan en su carácter.

Las aptitudes según Blanch (2013), constituyen una fuente favorable para la adaptación que las personas tienen para su puesto de trabajo, ayudan a que la relación laboral sea un proceso más armónico y que los resultados sean más eficientes (p. 67). Las aptitudes se forman por cualidades innatas que se desarrollan por medio de la experiencia y el aprendizaje dentro y fuera del trabajo. Si un colaborador no posee aptitudes adecuadas, conllevan a la mala relación laboral, a la frustración en torno al aprendizaje de la tarea y a un desequilibrio entre las acciones formativas laborales y el trabajador.

El desajuste entre la persona y sus cualidades ante el entorno laboral, conducen a que existan distintas respuestas de los sujetos a nivel psicológico, emocional y fisiológico. La respuesta fisiológica ante una situación de riesgo se manifiesta con aumento de la presión, y también, del colesterol, en personas con enfermedades preexistentes como diabetes, hipertensión o cáncer, suelen ser blancos fáciles de estrés y frustración ante situaciones laborales. En personas sanas ataca la psiquis, aumentan el estrés y la ansiedad, el insomnio, la falta de concentración en la tarea, hasta desencadenar en estrés laboral y finalmente, el Burnout.

La percepción que tiene una persona sobre el estrés se relaciona a las condiciones subjetivas y objetivas laborales. Los riesgos psicosociales del trabajo son difíciles de afrontar por el colaborador porque suscitan desde la percepción y de la experiencia. Es necesario enfatizar en que el estrés es una fuerza negativa que actúa directamente en el motor adaptativo de un colaborador, porque este ya no responderá a las exigencias que le impone el entorno.

Si se percibe que el umbral de tolerancia de una persona comienza a sufrir daños, se reflejan en la salud y calidad de vida del individuo, si los niveles de estrés son altos prima la desmotivación, trabajadores conformistas y desinterés por la ejecución de la tarea, un nivel moderado, ayuda a que los colaboradores realicen la tarea satisfactoriamente, satisfagan sus necesidades y expectativas y fortalezcan el umbral de tolerancia ante las exigencias laborales, para ello se tiene en cuenta que los riesgos laborales más prominentes dentro de la organización serán:

- El contenido del trabajo: que se relaciona con el diseño que tiene la tarea para quien la realiza, las exigencias propias en su naturaleza y la forma en la que se lo realizaría.

- La carga y ritmo laboral: tiene que ver con la cantidad de labores destinadas para el colaborador en donde se ven inmersos el ritmo y la atención del trabajo que se emplea para ejecutarlo, puede ello ocasionar sobrecarga cuantitativa, incumplimiento en la entrega de tareas y emplear más del tiempo requerido.
- Participación y control: que significa la poca participación que tienen los colaboradores ante procesos de toma de decisiones, que tienen que ver con el desempeño organizacional, la implementación de nuevas tecnologías y la modificación del trabajo diario. La poca participación laboral ocasiona confusiones y sobrecarga laboral.
- Desempeño del rol: tiene que ver con las funciones y los objetivos principales que engloban las responsabilidades del cargo y la relación entre los colaboradores y la organización, los objetivos poco claros, no satisfacen las necesidades de la organización, porque los colaboradores no pueden cumplirlos.
- El desarrollo laboral: que concierne a las oportunidades de crecer que tiene el colaborador en la organización y el equilibrio laboral entre lo que se da por parte del colaborador a la empresa y lo que recibe de ella por su trabajo.
- Las relaciones interpersonales: que tienen que ver, netamente con la relación entre las personas y los departamentos. De esta forma el colaborador tendrá una proyección de cómo será su estadía dentro de la empresa, y el apoyo que recibirá de sus compañeros, subordinados y superiores, un bajo nivel de relaciones laborales o incluso inexistentes ocasionarán que el individuo se aislé, opte por la individualidad y no busque el bien común.

La presencia de los riesgos psicosociales, tanto los que suceden dentro de la organización, como los que se dan de manera extra laboral, incurran y afecten la salud de los colaboradores, llegan a generar problemas que se asocian al estrés laboral y el Burnout.

La estructura organizacional se compone por la forma organizativa y administrativa interna, que incluye a todas las áreas y departamentos, es el modo de cómo la empresa se concibe a sí misma, como planifica su trabajo y la forma en como los líderes reparten su trabajo a sus

delegados, Lusthaus (2012), manifiesta que la estructura organizativa es “la capacidad que tiene una organización para estructurarse y reestructurarse, para adaptarse a condiciones internas y externas cambiantes, es importante para aumentar al máximo el desempeño organizacional” (p.53). Las empresas se organizan a sí mismas en base a sus objetivos que trazan alrededor de la satisfacción de sus necesidades.

La estructura organizacional concibe los modelos de gestión referentes a la autoridad, al modelo administrativo, a la jerarquización y la división de las labores organizacionales. Cada empresa es distinta y sus características propias en torno a sus giros de negocio. La estructura se modifica y es adaptable a los escenarios cambiantes, los objetivos, también, juegan un papel importante en la modificación de la estructura, pues implican grandes cambios ligados a las necesidades organizacionales, en la tabla 2 se detallan los tipos de estructuras con sus respectivos conceptos.

Tabla 2

Estructura organizacional división general

Tipos	Concepto
Estructura de gobernabilidad	Se representa por el sistema legal empresarial y todos los directivos que forman parte de la organización cuya función principal es orientar, se presentan los primeros problemas administrativos, en donde la dirección busca alinear los intereses de la organización a cada responsable.
Estructura relacional	Se vincula a las responsabilidades legal y social dentro de la empresa, busca resolver los conflictos laborales y es importante porque en este tipo de estructura se relacionan los involucrados para desde una perspectiva más amplia presentar alternativas a la solución de problemas y satisfacer las necesidades personales y laborales.
Estructura operativa	Evalúa la transformación de la organización en torno a los recursos, los bienes y los servicios, coordina las tareas entre los colaboradores y los grupos que trabajan en base a la consecución del bien común.

Fuente: elaboración propia en base a Lusthaus (2012), Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño.

La estructura organizacional se rige a distintos modelos de gestión. La estructura lineal dentro de la línea jerárquica es donde recaen todas las responsabilidades y decisiones a tomar, la estructura funcional, es la que propone que exista una división de labores organizacionales y que exista un líder que coordine y de seguimiento al trabajo de grupo, la estructura de staff enfoca sus esfuerzos en la construcción de una unidad laboral sólida, en base a un equipo moderno, y finalmente, tenemos la estructura matricial que genera equipos

de trabajo autónomos, cada equipo está destinado a la función de un fin en específico y puntual y se compone por distintos trabajadores con capacidades requeridas para la solución de un problema y así minimizar el efecto que tienen los riesgos en los colaboradores.

La cultura organizacional se refiere a todas las percepciones, actitudes, sentimientos, formas, tradiciones o creencias inmersas dentro de la empresa, hacen énfasis en los grupos que ya existen, como manifiesta Sheen (2018), “la cultura organizacional es el credo organizacional se adhiere casi en forma inconsciente en los colaboradores, quienes sin proponérselo se convierten en agentes transmisores de la cultura.” (p. 246), la cultura facilita que la estrategia empresarial se implante en las bases de la identidad organizacional.

La prevención de riesgos laborales, se vincula a las culturas de prevención, en el contexto organizacional, la palabra prevenir toma alta importancia si se quiere mejorar la gestión de los recursos humanos, de tal manera sugiere la solución de problemas que giran en torno a la seguridad, a la salud del colaborador y sobre todo al bienestar psicológico, físico y laboral del trabajador, mediante la prevención, se fomentan el compromiso y la seguridad laboral, y para la empresa es mucho más fácil detectar a tiempo colaboradores que no se encuentren motivados, laboralmente los directores y áreas de capital humano son los destinados a la resolución de problemas en torno a la seguridad y salud.

Como menciona Naranjo (2007) “la cultura organizacional se forma a lo largo de la vida, y sirve como referente para enjuiciar la aceptabilidad o no de decisiones nuevas por parte de quienes conforman la organización” (p.15), la cultura tiene el papel importante de definir la adaptabilidad de la organización a los cambios del medio, de acuerdo a la madurez que posea. Y son los responsables y líderes los principales encargados de su fortalecimiento y que logre ser preventiva ante situaciones que suceden comúnmente dentro de la empresa, como el estrés, la insatisfacción laboral, la sobre carga de tareas, la ambigüedad de roles y la doble presencia, que se encuentra presentes en los colaboradores que no son más susceptibles a estos riesgos laborales.

Una cultura organizacional cuenta con distintos tipos que enmarcan cómo se maneja cada organización, como toda tipología, se tienen, culturas adecuadas que aseguran la funcionalidad y factibilidad ante la empresa y ante los colaboradores, y también, existen tipos de cultura que fomentan el control desde un solo tipo de mando. Como manifiesta Luna (2015), los tipos de cultura son:

- La cultura de burocracia: es la que se encuentra dentro de las organizaciones para alcanzar y buscar el crecimiento, se basa en el control que ejercen los directivos para la implantación de las normas, se dan las mismas soluciones a los diferentes problemas, no apuesta por la innovación.
- La cultura rutinaria: es en donde los objetivos y metas siempre son trazados por las altas direcciones, lo que conlleva a objetivos poco claros y ambiguos, no hay flexibilidad y tampoco se apuesta la toma de decisiones grupal. Existe centralización y alto nivel de control.
- La cultura soñadora: considera que los cambios se dan en base a la disponibilidad y voluntad de todos quienes forman parte de la empresa. Se buscan las oportunidades y se rompe lo rutinario con el fin de mejorar las estructuras internas.
- Cultura innovadora: se toma en cuenta a todos los miembros de la organización, busca la participación y saber la opinión de todos para la resolución de un problema. Vincula los objetivos a la satisfacción de las necesidades, y lo más importante es que, a todos se les permite ser parte de la ejecución de la solución busca y aprovecha todas las oportunidades que se presentan y crea un clima de confianza laboral.

Los tipos de cultura determinan el éxito organizacional, porque las empresas son espacios en donde se fomenten la equidad y la colaboración grupal e individual, y se promueva de esta manera la innovación, cuando la cultura es adecuada aumenta la motivación laboral, el desempeño y la satisfacción laboral, los colaboradores son menos propensos a caer en riesgos laborales, tras la consolidación y el empoderamiento en sus lugares de trabajo. En la actualidad la innovación ha jugado un papel muy importante por el teletrabajo, el fortalecimiento y la constante capacitación, ayudan a que los cambios de la cultura no sean impactantes para quienes están inmersos, una cultura sólida, tiene más capacidad adaptativa, es más fuerte y hace frente con más facilidad ante las adversidades, la cultura que apuesta por el cambio a través de la colaboración, es la que fomentará competitividad en torno a las demás empresas.

Los elementos que tiene la cultura organizacional según Luna son:



Figura No. 1 Elementos de la cultura organizacional

Fuente: Luna (2015), Cultura de Innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo

Desde un punto de vista general, la cultura fomentará dentro de las organizaciones los valores y las creencias basadas en los principios que han constituido el crecimiento organizacional y el conjunto de los procedimientos que sirven como base para la conducta y el fortalecimiento de las normas y valores.

La cultura organizacional dentro de sus características primordiales que garantizan el buen cumplimiento y gestión de los recursos humanos, se enmarcan en enriquecer las creencias, las aptitudes y las actitudes de los colaboradores. Una actitud proactiva general es importante para actuar asertivamente con acciones preventivas ante riesgos, se constituirá un trabajo colectivo, donde cada persona sea responsable de generar planes de acción y se eduque en función de crear conciencia para la adopción de nuevas conductas con respecto a al cambio organizacional.

La ejecución de objetivos, los intereses y normas basados en la ética, que permite revisar el patrón conductual de los individuos dentro de la organización y fomentar las prácticas de trabajo seguras, que beneficien a la reducción de riesgos laborales, promover una cultura de colaboración y cooperación, en donde los trabajadores se sientan parte de la organización, aumenten la productividad laboral y cumplan todas las metas y objetivos laborales, se aumente la confianza entre el colaborador y la empresa y se de una relación ganar-ganar, empresarial, con todas las áreas y departamentos de la organización.

El liderazgo juega un papel importante dentro de la mitigación de riesgos psicosociales, si bien es cierto, los riesgos serían considerados como una parte fundamental del estudio; dentro de las organizaciones toman medidas o fortalecer las existentes para poder eliminarlos, es por esto que, en consecuencia, del trabajo, de sus características y en

ocasiones la ambigüedad en opiniones, se ve no reconocido el liderazgo de las cabezas del equipo. La mayoría de los colaboradores que tienen problemas laborales y caen en riesgo, tienen dificultad dentro de su puesto de trabajo, y ya no se vuelve un rasgo personal sino las tareas, la rutina en las actividades o la falta de mando y liderazgo.

Los estilos de liderazgo según acotan Contreras, Juárez , Barbosa, & Uribe (2010), son:

El estilo centrado en las personas y el estilo centrado en el cumplimiento de objetivos organizacionales. El primero tiene en cuenta las características situacionales, persuade a los colaboradores para el logro de metas comunes y genera compromiso y satisfacción en los equipos, mientras que el segundo descuida aspectos como la motivación, el clima organizacional y otras características relacionadas con la satisfacción y bienestar del trabajador. Esto último, incide en la calidad del desempeño (p.9).

De acuerdo a lo planteado por los autores, los líderes presentes en la organización trabajan en función de las personas de su entorno y de la organización, para fomentar la motivación en sus colaboradores y empoderar en la realización de la tarea, para que de esta forma no afecte al desarrollo organizacional enfocado a la productividad y cause un riesgo laboral. Un liderazgo fuerte, evitará la carencia de roles, en donde no se sabe quién está a la cabeza del grupo, todo este cúmulo de situaciones, son la brecha entre los riesgos y los colaboradores.

El comportamiento del líder, influye de manera directa en la presencia de los riesgos, es así que cuando los objetivos organizacionales están bien planteados, no son ambiguos y ayudan a la toma de decisiones y solución de problemas, fomentan comunicación de calidad entre el líder y sus subordinados, crece la satisfacción laboral y el bienestar personal y grupal de los colaboradores al reducir los riesgos. Si un colaborador posee altas demandas laborales y realiza un trabajo que no es reconocido por el líder influye directamente en la manera en como el cree que los demás perciben su trabajo.

La comunicación, es una disciplina que ocupa un papel fundamental en la reducción de riesgos, pues en las empresas en donde se manejan a través de modelos comunicativos adecuados. basados en la escucha activa, y un diálogo asertivo se convierten en dimensiones fundamentales para la prevención y reducción de índices de riesgos. Como manifiesta Vallejo, Lafuente, & Olmos (2020), las empresas que requieren alcanzar sus mejores puntajes en criterios de experiencia y reducir sus riesgos laborales en torno a la labor comunicativa, basan su gestión en una cultura positiva, que asegure al colaborador, una

comunicación eficaz que sirva de motivador para el equipo y permita el desarrollo de tareas en el puesto de trabajo con seguridad laboral.

La comunicación estratégica pone en marcha una serie de sistemas eficientes para encontrar la sinergia por medio de los canales comunicativos, la comunicación, además, es un proceso comunicativo y colaborativo que incentiva a cada colaborador a la búsqueda de distintas formas de llegar a la consecución de un objetivo, pues aumenta la corresponsabilidad entre compañeros de trabajo. La estrategia comunicativa ayuda a que la dirección y cada uno de los líderes y responsables en el estudio de reducción y prevención de riesgos, expresen a todo el personal con claridad los objetivos para la mitigación de riesgos y el aumento de la salud laboral. Si los objetivos no son comunicados o son poco claros, los colaboradores perciben que la organización no toma cartas inmediatas para la solución de problema.

La prevención de riesgos laborales, también, se fundamenta en evitar un lenguaje que sea impositivo, en donde se escuche las opiniones de todo el personal antes de emitir cualquier resolución, una comunicación horizontal que no genere diferencia departamental o por cargos. La comunicación eficiente dentro de las organizaciones, depende, a su vez, de la conducta proactiva que en términos conceptuales para Holguín (2017):

Es la expresión y desarrollo de la autoevaluación personal, el análisis de opciones, la toma de decisiones, y la materialización de un lenguaje proactivo. En principio, se entiende que la proactividad establece un marco axiológico que acompaña cada eventualidad que surge en la vida personal o profesional. En educación, es la capacidad para evaluar una situación específica, plantear un propósito con respecto a ella, y mantener la decisión durante un tiempo determinado. Dicha decisión se concretiza de acuerdo a la maduración mental de la persona (p. 3).

La conducta y el lenguaje proactivo ayudan a las organizaciones a aumentar sus metas y tienden a poseer una manera más fácil para resolver problemas, son más creativos y las decisiones que toman son sostenibles en el tiempo.

Todo lo mencionado con anterioridad, pone en manifestación la estrecha relación que tienen los procesos del departamento de recursos humanos en la prevención de riesgos laborales, desde la percepción del liderazgo, el clima organizacional y la visión que tienen los trabajadores sobre los riesgos a los que se ven inmersos, es posible determinar que si un estilo de liderazgo es predominante y es más autoritario, la tendencia de los subordinados a experimentar algún tipo de riesgo es mal alta y afectará el clima laboral dentro de la empresa.

Los efectos que tienen los procesos de gestión llevados a cabo en el área, afectan positiva o negativamente a la cultura, de ser positiva los riesgos se describen como volátiles, imperceptibles, invisibles, esto quiere decir que, ante una cultura sólida y positiva, los efectos del riesgo no se hacen notar, a diferencia de encontrarnos con una cultura débil, en donde los patrones no son suficientemente divulgados ni conocidos y los colaboradores no se sienten pertenecientes; la mitigación de cualquier efecto de riesgo se vuelve más difícil y hace que los colaboradores no se orienten hacia lo racional para la resolución de conflictos.

La relación que tiene la cultura, la comunicación interna y los estilos de liderazgo con los riesgos laborales se vuelve compleja, por lo tanto, afecta el clima laboral y este influye en la relación que tienen los jefes y los subordinados en la consecución de los objetivos organizacionales. Los factores de riesgo dificultan las relaciones departamentales, la comunicación se vuelve un proceso más ambiguo y poco claro, el departamento de talento humano garantizará la plena funcionalidad de todos los procesos y emplear todos los recursos que sean necesarios para que la gestión sea eficiente y eficaz, en donde el trabajo del líder sea más llevadero y se preocupen por el bienestar laboral de todos quienes conformen la organización.

La cultura del autocuidado se vuelve de excelencia porque permite la participación consolidada de líderes y subordinados, así como el aumento del nivel de compromiso de las gerencias y direcciones, en procesos que involucren la transformación laboral, y todo cuanto involucre el cambio y la innovación que establezca una visión unánime, metas establecidas de mejor manera, comportamientos adecuados por parte del personal, y que todo aquello que genere consecuencias positivas en la gestión, para asegurar así el empoderamiento del colaborador a la tarea y a su empresa, que trabaje de acuerdo a lineamientos establecidos pero que no sean perjudiciales para él. Y sobre todo que la adopción de nuevos recursos no sea un proceso de confusión o miedo, sino que ayude a aumentar el rendimiento.

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización, contenidos y tiempo del trabajo, para las que existen estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los y las trabajadoras, porque afectan a través de la psique como manifiesta Caldas (2018), el conjunto de actos repetitivos o rutinarios que son perjudiciales, afectan las funciones de la mente. En la tabla 3 se analizan los factores psicosociales de riesgo en la salud.

Tabla 3

Organización del trabajo factores psicosociales y salud.

Factores psicosociales	Salud
Origen del riesgo	Organización del trabajo.
Exposición del trabajo	Factores psicosociales.
Daños a la salud	Estrés y enfermedades relacionadas al trabajo.
Prevención	Vigilancia de la salud.

Fuente: Elaboración propia

La evaluación de los riesgos psicosociales, por lo perjudiciales que llegarían a ser tienen que ser medidos periódicamente, para que ayude a tener un preliminar de cómo se encuentra la situación de los colaboradores y sean presentadas a la alta gerencia, como menciona Neffa (2015), el involucrarse constantemente en la evaluación de riesgos laborales, brinda información que es útil para implementar un diseño de estrategias preventivas que garanticen preservar la salud física y psicología de los colaboradores, (p.7), en su mayoría se emplea para la detección de riesgos el instrumento ISTAS 21 que se encuentre validado y estandarizado para utilizar en cualquier situación ya sea geográfica o de conocimiento.

Dentro de las dimensiones que encontramos en el instrumento de evaluación están las exigencias psicológicas, que significa la cantidad de requerimientos o tareas que demandan de exigencias tanto mentales, intelectuales y también, cognitivas, a las cuales, un trabajador se ve sometido en su quehacer diario laboral. Si las exigencias no son adaptivas según Neffa (2015), “están por debajo de la capacidad de respuesta del trabajador y se requiere un uso excesivo de tiempo y/o una mayor intensidad de las funciones cognitivas, se incrementa la fatiga mental” (p.140), es decir, que cada tipo de exigencia demanda de una capacidad de procesar y captar la información para así poder realizar las tareas de manera consecuyente y eficaz.

El control sobre el trabajo, describe cuales, son las oportunidades que tiene el colaborador para desarrollar su actividad laboral de manera autónoma, con habilidades propias para su realización, de acuerdo a lo que la organización le permite, se enfoca en el perfil duro que posee el colaborador y su relación con la naturaleza de la tarea, ya sea su educación, su conocimiento, su experiencia y el tiempo que lleve en un cargo determinado. El colaborador tiene la capacidad de innovar en la resolución de problemas o ejecución de actividades para

reducir la monotonía, aumentar la diversidad y sobre todo enriquecer las tareas con autocontrol sobre la calidad del resultado obtenido.

El apoyo social y la calidad de liderazgo, manifiestan los tipos de relación social y el nivel de apoyo que tiene el colaborador por parte de sus superiores, iguales y subordinados, enfocado de igual manera, a la calidad de liderazgo, que fomenta una gestión de calidad, es la columna vertebral de cualquier decisión de la organización de mejora continua, que proporcionan los líderes basados en un propósito, como tal, sería la responsabilidad, que consiste en mejorar el ambiente interno y fomentar el involucramiento de los empleados, los objetivos y metas y el sentido de grupo, que significa la pertenencia percibida por un colaborador al grupo y como se siente identificado con el resto de sus pares y sobre todo la garantía que brinda la empresa para un trabajo seguro.

El hecho de que la Doble Presencia sea un riesgo psicosocial habitual en las mujeres, según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2012), es porque:

Tradicionalmente, han sido quienes han organizado y realizado la mayor parte del trabajo doméstico familiar. Algunos datos que ponen de manifiesto este fenómeno son: el hecho de que mientras las mujeres dedican de 5-6 horas diarias al trabajo doméstico, los hombres sólo dedican 2; que, en términos generales, incluso si la familia se mantiene únicamente a través del sueldo de la mujer, es ella quien realiza las tareas domésticas en mayor medida, por lo tanto, el estado de salud de las mujeres es peor cuanto mayor sea el número de personas en el núcleo familiar. (p.12).

Doble presencia es una necesidad de responder a las exigencias del trabajo y las responsabilidades domésticas sincrónicamente. Ahora cuando la mujer es una pieza central en el ámbito laboral, analizaremos como ha influido el fenómeno denominado doble presencia en esta inclusión positiva que les ha abierto un camino hacia la superación e independencia económica para su hogar, pero acarrea un problema propio para el género femenino, porque la mayor parte de mujeres aparte de tener obligaciones laborales tienen que asumir cargas domésticas como cuidado de hijos, padres, estudios, etc.

La compensación del trabajo, tiene que ver con los bonos, sueldos o salarios que un colaborador recibe por su trabajo, en otros términos, también, se conoce como la gratificación que la empresa brinda al colaborador a cambio de las actividades que realiza dentro de la misma. Se consideraría un riesgo, si las funciones que un colaborador realiza

son excesivas, a tal punto que el sueldo que el percibe no se relaciona a lo que el trabajador por su percepción haría.

1.2 Modalidad de teletrabajo

El teletrabajo se refiere al uso de las distintas tecnologías para trabajar, como manifiesta Buirra (2012) “es aquel trabajo que se realiza desde la distancia y con la colaboración de modernas tecnologías de comunicación, es una forma de trabajo que se da en un lugar alejado a las oficinas centrales, que implica el uso de equipo informáticos” (p. 22), desde el siglo XX varias empresas han optado por esta modalidad de trabajo; dan libre autonomía al colaborador, de realizar su trabajo desde la comodidad de su hogar o desde cualquier rincón en donde se encuentre.

Cada empresa es distinta y también, tiene mucho que ver en qué nivel de desarrollo está el país que adopta nuevas modalidades y vincula la tecnología. En países más desarrollados el teletrabajo es aplicado, como una nueva modalidad implementada desde el año 2002, en países en vías de desarrollo, el teletrabajo no es una modalidad definitiva, sino más bien una alternativa ante situaciones emergentes desde el 2010 en adelante.

A medida que pasa el tiempo, se adoptan nuevas medidas tecnológicas, informativas y comunicativas dentro de las empresas. Estas han permitido que la empresa crezca en innovación y logre una mejor calidad de trabajo. La tecnología impacta la calidad de vida del colaborador y también, su cotidianidad, se evidencia así que las adopciones de nuevos modelos tecnológicos en el trabajo, llegan a afectar a los colaboradores si no son pre anunciados o si los colaboradores no se sienten en la capacidad de adoptarlos.

Parte de los cambios, que las empresas implementan, como parte de la nueva cultura están los sociales, los organizacionales, los políticos y los individuales, hay que determinar el potencial y la capacidad que tienen las empresas para adaptarse a él, como menciona Osio (2010).

Pensar en trabajo y la incapacidad para realizarlo desde el sitio habitual, ya no es posible. Ahora, es necesario repensarlas organizaciones y los países, para permitir la introducción de estas tecnologías y sin afectar la seguridad laboral, ni social de las personas. Sólo a través de la creación de estructuras sólidas, a nivel de país, se fortalecen los caminos que llevan a las naciones hacia las sociedades del conocimiento y de la inteligencia. (p. 96).

Es acertada la mención de Osio, invita a la reflexión de la era evolutiva, en la que se encuentra todo el planeta, y eso conlleva al crecimiento laboral, a la ventaja competitiva que tiene la organización que opta por la innovación y tecnología, a la que no lo hace, y la facilidad de tener trabajadores, que realicen sus actividades desde casa si las situaciones lo ameritan, hay países, en los que el teletrabajo es una modalidad arraigada y no una opción ante situaciones eminentes, la gente se prepara para hacer un trabajo responsable desde casa, sin afectar su rendimiento, cosa que no sucede en países poco desarrollados, que ven al teletrabajo como una oportunidad de encubrir irresponsabilidades y no realizar el trabajo de manera óptima.

La relación que tiene el trabajo de forma computarizada, se vuelve una conexión sin fronteras, pues la tecnología ha aumentado, a tal punto de poder conectarse a una reunión desde el carro, desde el supermercado o desde cualquier parte de donde una persona se encuentre, porque no solo se limitan a usar la PC para el trabajo sino hoy en día, lo hacemos desde portátiles, desde Tablet o incluso desde el celular, a través de la conexión a internet, esta era tecnológica ha facilitado que se logren óptimos niveles comunicativos, lo que antes era imposible ahora se realizan con un solo clic.

Las modalidades de teletrabajo, que se aplican en las empresas de acuerdo a información tomada del libro de Llavina et al. (2020), se visualizan en la tabla 4.

Tabla 4

Tipos de teletrabajo de acuerdo al lugar

Tipos	Concepto
Teletrabajo en el domicilio	El trabajador pasa toda la jornada que le corresponde cumplir laboralmente, en su hogar, realiza el trabajo con autonomía y cuenta propia. Puede hacerlo a manera de un negocio propio, o bajo relación de dependencia también, y la empresa dota de todo el equipamiento tecnológico necesario para garantizar el cumplimiento laboral.
Teleworking o teletrabajo combinado	El teletrabajo combinado entre las actividades presenciales dentro de la empresa, se estima un tiempo óptimo para que el trabajador asistiría a su lugar de trabajo central, para que exista mayor sentido de pertenencia laboral.

Teletrabajo Móvil	El tele-trabajador estaría conectado desde cualquier parte en donde se encuentre sería, su casa, su vehículo e incluso si se encuentra de viaje, es indispensable el uso de equipos tecnológicos como una laptop o un celular con funciones avanzadas.
Oficinas virtuales	Modalidad de trabajo descentralizada, no existe empresa física para el trabajo, sino todos los departamentos y oficinas son virtuales.

Fuente: Elaboración propia en base a Llavina et al., (2020) Modalidades de Teletrabajo

En la actualidad a causa de la situación sanitaria que ocurre en el Ecuador y en el mundo entero, sobre la pandemia de COVID-19, el país ha optado por reforzar la modalidad de teletrabajo para evitar la propagación del virus, y salvaguardar la salud de los colaboradores, pero ¿qué tan preparadas estaban las empresas para afrontar la nueva realidad?, como el Ecuador es un país en vías de desarrollo, el teletrabajo no estaba contemplado dentro de las modalidades más usadas, pues en la mayoría de las empresas se opta por el trabajo presencial, que de acuerdo a estudios genera mayor rendimiento laboral y mayor productividad.

El cambio repentino, en empresas cuyo personal no se encontraba preparado y con una cultura suficientemente arraigada para adoptar el trabajo de forma responsable, empezó a generar problemas de rendimiento y cumplimiento de tareas, pues los tele-trabajadores dentro del hogar tienen más responsabilidades de las que solían tener solo en su ambiente laboral. Se incluye el cuidado y atención de su familia o de su hogar, y aparece como principal riesgo la conocida “doble presencia” pero ahora no la tenemos como fuente inicial en el trabajo sino en el hogar.

El riesgo es prominente más en mujeres que en hombres, como manifiesta Ruiz (2017), la doble presencia nace desde el intento de consolidar la igualdad entre hombres y mujeres, y también, entre la vida laboral y la vida familiar, cabe recalcar que desde el siglo XX la igualdad ha aumentado para ambos géneros, pero todavía estamos lejos de cumplir el objetivo más importante que sería combatir la desigualdad, razón por la cual, la frase doble presencia nace desde el feminismo, porque de acuerdo a estudios más del 90% de mujeres que trabajan, han sufrido de episodios de ansiedad relacionados a la doble presencia.

La jornada laboral consecutiva, que actualmente rige en el Ecuador son de 8 horas seguidas, sea que la cumpla dentro de su hogar, o dentro de las instalaciones de la empresa. El ritmo

y la demanda laboral inadecuada con periodos seguidos y continuos de trabajo son un predictor para poder caer en cualquiera de los riesgos, ha sucedido que como algunos empleadores todavía tienen el pensamiento retrogrado sobre el tele-trabajo y sobrecargan de actividades a los colaboradores porque creen que el trabajar desde casa es un regalo para el colaborador e intentan presionarlo más, acortan el tiempo que solían tener dentro de la empresa para la ejecución de tareas.

Actualmente el rendimiento ha decaído dentro de las empresas, las mujeres tienen muchas más actividades que realizar y se sienten presionadas por hacerlo, de tal manera que dentro de la preocupación por la pandemia y por la realización del trabajo e inseguridad, los riesgos han aumentado notablemente en todas las áreas de las empresas que se encuentran con teletrabajo.

1.3 Desempeño laboral

La gestión de talento humano es la principal herramienta y medio que utilizan las organizaciones, para fomentar, potenciar y promover el talento de sus colaboradores, el objetivo principal que tiene esta función, es que mejora los resultados empresariales a través del aumento de motivación y satisfacción de los colaboradores, el rendimiento laboral, se evalúa periódicamente para obtener resultados reales de la funcionalidad de la empresa y de todos quienes la conforman, podemos mediante una evaluación identificar quien necesita mejorar sus habilidades y por otro lado de quien retendríamos el talento, formar al personal y posibilitar la capacitación constantes entre los colaboradores.

Dentro de las organizaciones actuales la gestión del talento humano como manifiesta Chiavenato (2009), permite la colaboración conjunta y eficaz de todos quienes conforman la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales planteados (p. 246), por lo que es de gran importancia estudiar como los factores negativos afectan al desempeño laboral, y como el riesgo se ve reflejado en la productividad empresarial o en las tareas que realiza un colaborador dentro de la empresa. Mediante la evaluación del desempeño podemos percibir el costo y beneficio evaluados, a medida que se considere que vale la pena hacer determinados esfuerzos. Chiavenato (2009), presenta las principales razones para evaluar el desempeño las cuales, son:

- Recompensas: los salarios y recompensas, son percibidos por un colaborador de acuerdo a cuan importantes son sus funciones para la empresa, y que tan justa es en relación y su descriptivo de cargo.
- Retroalimentación: el proceso de feedback constante, logra que el líder tenga un acercamiento con el colaborador, en donde se manifiesta en que mejoraría, y sobre todo que es lo positivo que se le brinda a la empresa para aumentar su satisfacción.
- Desarrollo: la evaluación, ayuda a verificar en donde capacitaremos al personal, quienes son los más aptos para ascensos internos y permite mapear el talento para luego desarrollarlo de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Relaciones: permite tener una percepción de cómo es la relación de la persona con quienes lo rodean, ya sea pares, jefes, subordinados y clientes.
- Percepción de la evaluación: ayuda a que el colaborador sepa, que es lo que piensan de él y realizar una autoevaluación en caso de mejora.
- Potencial de desarrollo: tiene que ver con el nivel, en el que la empresa aporta para el desarrollo individual y empresarial.

La administración del talento humano, es un proceso por el cual, la empresa se garantiza a ella misma, que sus colaboradores trabajan en torno a los objetivos trazados, asegura que el trabajo que se realiza es revisado y de calidad y sobretodo que se da la retroalimentación necesaria de las actividades realizadas, de esta manera todos están conscientes de cómo va su rendimiento dentro de la empresa, las empresas que no miden sus indicadores de gestión, son las que poseen colaboradores que no van en la dirección correcta, una eficaz administración es la que construye sistemas de gestión que permite verificar como se encuentra el personal y si este ha ascendido y a la vez ha aumentado sus conocimientos, si se toman a la ligera estos procesos no se podrá actuar con planes de mejora, y de llegar a tenerlos será muy difícil implementarlos en la cultura organizacional.

La administración del talento humano viene de la medición del desempeño, y para medirlo se requiere de la aplicación de una evaluación que se centre en indicadores de desempeño laboral, y la ejecución de tareas del trabajador, en torno al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, uno de los procesos utilizados con mayor frecuencia dentro de las organizaciones es la evaluación de desempeño, que incorpora cambios de acuerdo a las necesidades actuales de las empresas. Uno de los beneficios al implementar la evaluación

periódica del rendimiento es, que modificaría el comportamiento y la conducta del colaborador para lograr aumentar la productividad empresarial, mediante el constante empoderamiento que la empresa brinde al colaborador.

Las organizaciones consideradas de éxito, se modernizan y adoptan los procesos más actuales y que beneficien tanto al colaborador como a la productividad. Es así que uno de los procesos de Recursos Humanos más apreciado es la aplicación de la evaluación de desempeño que como acota Navarro (2016), la evaluación de desempeño es un proceso sistemático que ayuda a verificar el rendimiento del individuo y del grupo, es un instrumento que ayuda a comprobar el cumplimiento de la realización de actividades enfocadas en objetivos individuales. Medir el rendimiento ayuda a estimar la obtención de resultados a corto mediano y largo plazo, y a garantizar el cambio de manera sostenible, objetiva e integral. Pues el desempeño se mide a través de los resultados y los comportamientos, de tal manera que lo que el colaborador hace es una muestra de cuan comprometido se siente dentro de la organización y como esto refleja en sus resultados.

¿Porque las empresas evalúan el rendimiento? Es muy importante poder tener referencias reales en la cual, se permitan tomar decisiones de las direcciones sobre lo que pasa dentro de la organización, estas decisiones contemplan, un aumento de sueldo, un ascenso de cargo o alguna bonificación adicional. Ayuda a fomentar el rendimiento laboral y reconoce a los colaboradores que hacen bien su trabajo, y como empresa pensar en planes de desarrollo para dichos trabajadores que fomenten la motivación y la satisfacción del colaborador en su lugar de trabajo, y el beneficio más grande es que el trabajador se auto reconoce y evalúa desde su percepción, en cuanto a sus fortalezas y debilidades, lo que mejora el proceso de feedback, puesto que el colaborador ya asume sus puntos de mejora.

La importancia de evaluar el desempeño, radica inicialmente, al ver al colaborador como un componente principal dentro de la organización, la evaluación de desempeño abarca los procesos de objetivos, la misión y la visión organizacional, y la cultura; el colaborador conocería las expectativas que tiene el jefe, subordinados, pares o clientes de él, y esto le revira para realizar su trabajo de mejor manera, Caldas (2012) menciona que todas las decisiones que se pretenda tomar dentro del proceso de la evaluación de desempeño, tiene que venir tomada desde el departamento de recursos humanos, el departamento será el

encargado de llevar a cabo todo el proceso, asegurar que sea un proceso transparente, que beneficie a la empresa y al colaborador y finalmente, será el encargado de emitir informes y generar planes de acción para mitigar los efectos del bajo rendimiento en la empresa.

Los tipos de evaluación de desempeño que utilizaría las empresas de acuerdo a sus necesidades son:

- Evaluación de desempeño 90°: la evaluación combinaría las competencias laborales y los objetivos, cada jefe evalúa a su subordinado, en donde evidencia sus habilidades, destrezas y fortalezas.
- Evaluación de desempeño 180°: es la evaluación que realiza el jefe inmediato a su subordinado y la evaluación que hacen sus pares o sus compañeros de trabajo, la evaluación tendrá que medir el cumplimiento de los objetivos y si el colaborador asemeja sus conocimientos habilidades y destrezas a las del puesto de trabajo.
- Evaluación de desempeño 260°: es la evaluación que complementa la medición de los dos tipos anteriores, puesto que se tiene la perspectiva de rendimiento del jefe, de los pares compañeros o equipo, de los subordinados y se realiza también, una autoevaluación del rendimiento laboral.
- Evaluación de desempeño 360°: es la más completa de todas las evaluaciones, pues conocemos la perspectiva de desempeño que tienen de los colaboradores, sus jefes, sus pares, sus subordinados, sus clientes y una autoevaluación por parte del mismo colaborador, busca tener un acercamiento más preciso del rendimiento, en relación a la consecución de los objetivos empresariales.

Existen personas dentro del ámbito laboral, más propensas a sobrellevar algún tipo de riesgo y más aún si uno se involucra más en la vida familiar, que, en la laboral por el entorno del teletrabajo, los colaboradores desarrollan estrategias específicas, para que sus necesidades se satisfagan, y logren satisfacer, a su vez, las de la institución, razón por la cual, se da la aplicación.

En tiempos, en donde el teletrabajo se ha vuelto la modalidad utilizada para salvaguardar la vida de los colaboradores, existe una mayor dificultad para que la persona logre mantener el equilibrio entre las demandas de la empresa y las demandas familiares, es así que Ruiz y Pullas (2018), manifiesta que las mujeres poseen mayor probabilidad que los hombres para

poder caer en riesgos psicosociales y más aún en la doble presencia por el rol que las mujeres tienen dentro de su familia. Existe un mayor porcentaje de que mujeres tengan contratos informales y que su sueldo sea menor, hay varios contratos de medio tiempo y la mayoría de ellas no tiene cubierto un seguro por su salud, ni beneficios de la empresa.

Gran parte de las personas, especialmente las mujeres, serán quienes manifiesten y experimenten en algún momento frustración, depresión y estrés laboral, la realidad a la que se enfrentan las mujeres, están vinculados a su rol de sentimentalismo y apego, puesto que un profesional que trabaja bajo relación de dependencia dedica la mayor parte de su tiempo y energía al ámbito laboral de su trabajo. De tal manera que se crea un conflicto de intereses que se enfocan al tiempo dedicado al trabajo y al que dedica a la familia.

1.4 Propuesta de reducción de riesgos psicosociales

Las propuestas actualmente, se utilizan en todos los ámbitos de los cuales, se quiere dar solución a algún problema existente, las relacionan con la planificación para la obtención de un resultado, como manifiesta Contreras (2018), cada propuesta se caracteriza, por tener varios caminos a tomar y su vez múltiples resultados, mientras más complejo sea el problema, más complejo será el desarrollo de las estrategias con sus características.

Las propuestas enfocadas a soluciones empresariales, buscan mediante una metodología llegar a la consecución de objetivos que son resultado de un plan de acción elaborado para mitigar los efectos de un problema existente, o para capacitar al personal sobre un tema en específico, como menciona Tarziján, (2018), toda propuesta tiene alternativas de alcance, objetivos claros y alcanzables, actividades dirigidas a un público general o específico, planificación del presupuesto y líderes estratégicos, con el fin de garantizar que los resultados de la misma sean fiables y en beneficio para la organización.

Las propuestas que poseen estrategias funcionales son las que nacen a partir de la determinación de un problema con el objetivo único de servir de escalera para una solución parcial o total, en la investigación se opta por la presentación de una propuesta, que esta enfocada en la reducción de niveles de riesgos psicosociales, que consta de una intervención prioritaria enfocada en los riesgos con mayor índice para afectar la vida laboral y psicológica de los trabajadores e intentar reducir o nivelar el riesgo.

Y finalmente, una intervención complementaria, que se enfoca en los riesgos que han obtenido un rango intermedio de riesgo, que no comprometen significativamente la vida laboral de los trabajadores, pero que con el tiempo y sin un accionar, pueden convertirse en prioritarias. Las propuestas se presentan a las organizaciones con el fin de ofertar un plan de mejora continua, cada una de ellas serán validadas antes de su presentación para garantizar la aceptación por parte de los directivos.

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Paradigma modalidad y alcance

La investigación sea cual, fuere su índole, ayuda a tener una perspectiva más exacta de lo que queremos investigar, pues en si empezamos a notar fenómenos o problemas, como investigadores deseamos crear una solución y mejorar dicha situación a través de la aplicación del conocimiento científico, que utiliza y crea instrumentos que ayudan a la obtención de datos esperados para poder llegar a la solución óptima de un problema. Como manifiesta Borda (2013), la noción que un investigador tiene sobre la palabra paradigma pertenece a las interpretaciones científicas que guían en proceso investigativo de recolección de datos. Es decir, que un paradigma brinda las primeras nociones al investigador sobre las posibles soluciones de un problema.

La presente investigación tiene una modalidad cuantitativa, porque predomina el uso de instrumentos estadísticos de recolección de datos, es un proceso sistemático que tras los datos obtenidos lleva a un análisis científico, como manifiesta Ruiz (2013), “en la modalidad cuantitativa se hace la presentación de la muestra y criterio para generalizar a los sujetos” (p. 11), la modalidad cuantitativa busca la objetividad. Los datos que arrojan las investigaciones cuantitativas vienen de forma numérica y tienen que estar sujetos a una interpretación estadística.

La importancia de la modalidad cuantitativa, es que permite realizar correlaciones y relaciones entre variables para ver que tanto influye una sobre otra, todo ello con la aplicación de métodos estadísticos, que permitan generalizar un fenómeno sobre una población, esta modalidad permite la obtención de datos objetivos, inicialmente se observa el fenómeno para después asumir una supuesta realidad, se emplean y estudian teorías ya existentes y su base es la cuantificación de datos para analizarlo, la metodología cuantitativa es la que estudia fenómenos observables en donde el investigador ha analizado las conductas de los individuos en ambientes naturales sin modificación.

La investigación cuantitativa se divide en: descriptiva, que busca describir o especificar las características de los fenómenos, la investigación analítica que describe las características de las variables y a la vez hace correlaciones, la investigación casi experimental, en donde se asignan grupos experimentales para poder generalizar las características de los individuos.

La característica importante en este tipo de investigación, es que no se realizarían grupos al azar. Y finalmente, la investigación experimental, en donde los grupos son divididos de manera aleatoria y todos los grupos son evaluados en torno a una característica en común.

El diseño de este proyecto, es no experimental, porque se basa en el estudio de los sucesos que ocurren en las variables, el investigador no modificaría el objeto de investigación, porque es un fenómeno ya existente, se analiza el fenómeno en su ambiente natural y cotidiano, como manifiesta García (2014), en el diseño no experimental, no existen estímulos que sean observados por el investigador de los sujetos dentro del estudio, pues se analizan sus comportamientos en su ambiente natural, y depende de ello que el investigador, analice el supuesto problema, genere la hipótesis y cree un panorama con las posibles soluciones, a través de la observación, e inferir como actúa una variable sobre otra.

El diseño no experimental sería, longitudinal y transversal. Como manifiesta Veiga, de la Fuente, & Zimmermann (2008).

Existe también, la posibilidad, de clasificar los estudios desde el punto de vista de su dimensión espacio-temporal. Así, los estudios longitudinales se corresponderían con aquellos en los que se presenta una temporalidad como base del mismo. Dentro de los estudios descriptivos, serían longitudinales los estudios de tendencias o aquellos que establecen un periodo de tiempo, como base del estudio. Los estudios transversales se corresponden con los estudios de corte en el tiempo. (p. 4)

El diseño longitudinal, es cuando el investigador recolecta datos de sus variables, a través del tiempo que le servirá, para hacer un análisis comparativo del cambio y sus consecuencias a través del tiempo.

El diseño de la presente investigación es transversal, pues se aplican los instrumentos de recolección de datos por una única ocasión en el tiempo. Este diseño ayuda a realizar una comparación entre un conjunto de variables en un determinado momento. El propósito del diseño, es describir y analizar la influencia que tiene una variable sobre otra. En este caso poseemos dos variables de las cuales, se pretende relacionar como el riesgo psicosocial actúa sobre el desempeño laboral.

El diseño transaccional se divide en tres tipos de acuerdo a la naturaleza de la investigación los mismos que se detallan en la tabla 5 a continuación:

Tabla 5
Tipos de estudios no experimentales

Tipos	Concepto
Exploratorios	El fin de los tipos de estudios transaccionales exploratorios, es indagar y conocer sobre una o varias variables, una gran población o una muestra de ella, un evento en particular, una situación que se da en un momento determinado. Hace hincapié en la exploración de una situación en un momento en particular. Generalmente se estudian problemas nuevos o poco estudiados.
Descriptivos	La finalidad es indagar como inciden los niveles de una variable o conjunto de las mismas sobre una población. Con el objetivo de ubicar las variables de acuerdo a la muestra que se necesite y luego describir dicha relación.
Correlacionales – causales	Estos diseños de tipo correlacional causal, tienen como propósito describir cuáles son las relaciones entre dos o más variables en un momento específico. Y la relación causa-efecto para generar soluciones a un problema.

Fuente: elaboración propia en base a Hernández (2014). Metodología de la investigación.

2.2 Herramientas

Si el investigador desea recolectar datos sobre sus variables, sea cual, fuere su índole requiere del uso de distintas técnicas y herramientas para garantizar que se tenga la información necesaria que sirva en lo posterior, para analizar los datos estadísticamente y poder tener resultados validos que beneficien el desarrollo de la investigación. Cada una de estas técnicas permiten tener una recopilación oportuna de información, es importante que el investigador sepa cuáles son las características de cada instrumento que va a aplicar y sobre todo que este sea pertinente a lo que el investigador requiera analizar.

Cada herramienta con la que el investigador cuenta, ayuda a documentar cada proceso que se lleve a cabo en la ejecución y además, a recolectar información en un momento natural y cotidiano de la vida del individuo.

Las técnicas y herramientas que por lo general se utilizan dentro de cualquier proceso de recolección de información son:

- Documentales: son aquellas, cuyas fuentes de información se basan en documentos escritos, ya sea libros, documentos, artículos y añade de esta forma valor científico al tema de investigación.

- De campo: son las que proporcionan información sobre el objeto que se estudia, mediante la observación, se adaptan herramientas para poder recolectar la mayor parte de la información requerida, en el mismo lugar o campo de observación también, denominada In Situ.
- Experimentales: son las que aplican herramientas de recolección de datos en fenómenos cotidianos y naturales, para ello emplean tanto la documentación teórica, la observación.

Dentro de los métodos más utilizados tenemos a la encuesta, como manifiesta Martínez (2015), “la investigación con metodología cuantitativa tiene relación con el cuestionario que se aplicará para la recolección de datos porque sabrá limitar el problema y una dirección para sus posibles soluciones” (p. 24), la encuesta se utiliza por la mayoría de investigadores, cuando utilizan la modalidad cuantitativa, porque permite la recolección de datos de manera rápida y eficaz.

El CoPsoQ-istas21, fue creado por Moncada S, Llorens C y Andrés R, fue publicado en 2004 al idioma castellano, y es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Para aplicar el ISTAS 21, dentro de la organización, primero realizaremos un diagnóstico organizacional que, de acuerdo a lo mencionado por Zabala, Guerrero, & Besoain (2016), antes de aplicar los instrumentos de detección de riesgos, se hace un primer acercamiento mediante la observación o la convivencia, del estado actual de la organización, posterior a ello elaborar informes y fichas, con un supuesto diagnóstico, y finalmente, intervenir con la aplicación del instrumento ISTAS.

El objetivo de aplicar el ISTAS 21 en la presente investigación, es evaluar el nivel de los riesgos psicosociales prominentes dentro de las tele-trabajadoras del departamento administrativo de la empresa, el test está diseñado para aplicar a más de 100 personas dentro de una empresa, y con esto, analizar cómo se encuentra el colaborador en torno a las exigencias laborales, a los problemas acarreados por la doble presencia y la demanda familia-trabajo, al control que tiene el colaborador sobre su trabajo, al apoyo que percibe por parte de sus compañeros de trabajo y sobre todo si las recompensas son adecuadas de acuerdo a la relación con las tareas laborales.

La licencia de uso del ISTAS 21 y la aceptación de su uso para países de América Latina con la adaptación al español, se denomina “Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)”

y el editorial copyright, hizo posible que el uso del instrumento sea gratuito, con las siguientes determinantes.

- Finalidad preventiva: los resultados que arroja el cuestionario se usan como oportunidades de mejora para el personal de la empresa y para toda la organización, el ISTAS21 se utiliza como método preventivo ante riesgos psicosociales.
- Participación: se tienen que asegurar la participación de todos quienes formen parte del proceso de evaluación, tiene que haber siempre la predisposición de los empleados para contestar el instrumento y la total aceptación tanto del evaluado como del evaluador, al ser un método preventivo, la participación busca tener un compromiso entre el participante con la empresa.
- Garantizar la confidencialidad, al ser un instrumento que mide el grado en el que la empresa incurriría en riesgos, se enfoca más en su exposición y como esto influye en la vida personal y laboral, además, de la salud del colaborador, no se centra en la individualidad sino en el resultado general, tal es así que si el investigador lo desea garantizaría el anonimato en el proceso.
- No someterse a la modificación: aunque el cuestionario ya está adaptado para ser usado al idioma español, hay algunas preguntas que serían sometidas a cambio para ser adaptadas al contexto de evaluación, solo se modificarían palabras, pero no el sentido de la pregunta.
- Acuerdo de aplicación: quiere decir que el investigador está consiente que el instrumento le entregue la información que espera, y le sea de utilidad para las posibles soluciones al problema.
- Eficacia del instrumento: de acuerdo al fenómeno observado por el investigador, el ISTAS brinda eficacia eficiencia y confiabilidad para poder obtener datos oportunos y que sirvan para detectar si la empresa incurre o no en riesgos.

El instrumento Istars 21, será aplicado por una única ocasión a las personas destinadas que les corresponda llevar a cabo el proceso de la evaluación de desempeño para el año en curso y formen parte del estudio, el esquema que se seguirá de acuerdo a lo planteado por el Centro de Referencia de Organización del Trabajo (2010), como se detalla en la tabla 6 a continuación:

Tabla 6

Fases de la Evaluación de Riesgos

Fase del proceso	Evaluación
Utilización del método	Presentar el instrumento. Firmar el acuerdo de utilización tanto el evaluador como los evaluados.
Preparar el trabajo	Adaptar el cuestionario a la realidad de la empresa. Distribuir a las personas a las cuales, se les aplicara el cuestionario. Organizar la recogida de información. Aplicar el cuestionario ISTAS 21.
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas	Generar un informe preliminar. Exponer cuáles serán las medidas preventivas.
Implementación de las medidas preventivas	Planificar en base a resultados las medidas de prevención de riesgos. Informar a las direcciones sobre los resultados obtenidos. Generar el plan de acción. Presentar el plan de acción a la alta dirección. Esperar la aprobación del plan de acción. Aplicación de plan de acción. Seguimiento.

Fuente: elaboración propia en base a (Centro de Referencia de Organización del Trabajo, 2010) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

El instrumento de evaluación, en su conjunto, forma parte del mismo constructo psicosocial y posee dimensiones y subdirecciones que son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, cada una de ellas es evaluada de manera distinta y sirve de precedente para analizar en donde la empresa se enfoca para la reducción de riesgos, pues en la mayoría de ocasiones no son todos los que necesitan un accionar apresurado, cada una de estas dimensiones y sub dimensiones se encuentran de manera resumida en la tabla 7 que se presenta a continuación:

Tabla 7

Fases de la Evaluación de Riesgos

Dimensión	Sub-dimensión
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas. Exigencias de esconder las emociones. Exigencias emocionales. Exigencias cognitivas.
Control sobre el trabajo	Influencia en el trabajo. Posibilidades de desarrollo. Control sobre los tiempos a disposición. Sentido del trabajo. Compromiso.
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social. Apoyo social de los compañeros. Apoyo social de los superiores. Calidad de liderazgo. Sentido de grupo. Previsibilidad. Claridad de rol. Conflicto de rol.
Doble presencia	Doble presencia en mujeres.
Compensaciones en el trabajo	Estima. Inseguridad sobre el futuro.

Fuente: Elaboración propia en base a Caldas (2018). Prevención de riesgos Psicosociales.

El análisis de los datos se da mediante el uso del Programa Statistic Program Social Science (SPSS), en donde se ingresan todas las 39 preguntas conformadas por la versión media del Istas 21 mediante el uso de Alfa de Cronbach arroja una confiabilidad de 0.79, es, un valor óptimo para su uso y aplicación dentro de la investigación. Como se detalla en la tabla 8 a continuación:

Tabla 8

Confiabilidad ISTAS 21

Alpha de Cronbach	No. de Items
0.79	20

Fuente: elaboración propia.

La validez del CoPsoQ ISTAS 21, en su versión media, se realiza con el análisis de colegas, que usaron el instrumento dentro de sus investigaciones en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, son conocedores de que el cuestionario tiene dominio de

contenido y es pertinente en su aplicación, y tuvieron resultados exitosos dentro de sus investigaciones. Robalino (2019), utiliza el instrumento para estudiar el estrés laboral y su relación con el síndrome de doble Presencia, Bautista (2013), aplica el instrumento con el fin de analizar el riesgo psicosocial y como este influye en el rendimiento de sus colaboradores, de igual manera Lescano (2013), lo utiliza con el fin de determinar manifestaciones tempranas y afectaciones en la salud de los colaboradores.

Amores (2018), aplica el instrumento CoPsoQ ISTAS 21, para elaborar un plan de prevención de Riesgos psicosociales, en base a los resultados obtenidos tras su aplicación. Y Carrillo (2015), usa el instrumento con el fin de hacer una relación entre el riesgo psicosocial y el desempeño de sus colaboradores.

La encuesta de evaluación de desempeño es el segundo instrumento a aplicarse dentro de la investigación, el tipo de evaluación que se llevara a cabo es una 90° en donde se evalúan sus subordinados al jefe inmediato, la opción de hacerla a través de esta modalidad es por el corto tiempo que se tiene para el análisis de resultados y presentación de soluciones, la evaluación 2020 de desempeño Tonicorp, es elaborada por el departamento de capacitación de la empresa, por ello, los coordinadores únicamente poseen el link para remitir a los demás colaboradores y garantizar el cumplimiento de la misma al 100%, es una evaluación, que se enfoca en las competencias por cada cargo, y consta de 32 preguntas enfocadas directamente al desempeño, a la percepción del colaborador de la empresa y el buen manejo del liderazgo.

2.3 Caracterización de la organización

TONICORP es una empresa que forma parte de la gran familia de Arca Continental y de Coca Cola Company, es un holding de empresas que se componen por Industrias Lácteas TONI, Pesa que Plásticos del Ecuador, y Distribuida importadora Dipor SA., todas las empresas cuentan con una larga trayectoria desde 1978 en el mercado y deciden conformar el holding desde el 2014, nuestra compañía cuenta con un portafolio de productos, que es variado donde nuestro producto estrella, son los lácteos, desde yogures hasta leche regular y también, la saborizada, que son los más vendidos en el país, y aparte de ello productos como quesos, manjares, bebidas hidratantes, y helados.

La calidad de servicio y de productos que brinda la empresa, han traspasado fronteras, pues la compañía ha logrado poder exportar sus productos a países del Caribe como Puerto Rico, a Estados Unidos, Ecuador, Colombia, Perú, Bolivia, Chile, y en Europa se ha logrado llevar

productos a España y también, a Emiratos Árabes, se tienen centros de distribución en cada uno de los países antes mencionados, la sede principal se encuentra en México DF, y desde ahí se dirigen todos los procesos llevados a cabo, en cada país en donde la empresa Toni ha implementado su marca.

El holding ha consolidado un compromiso fuerte con la sociedad, por lo cual, aporta con la distribución y desarrollo sostenible del Ecuador, desde hace tiempo atrás la compañía se ha caracterizado por generar valor compartido, aumenta la sustentabilidad y fomenta programas de ganadería, el éxito que ha tenido la empresa ha sido a largo plazo y se relaciona directamente con el bienestar que la empresa brinda a sus propios colaboradores y también, a las comunidades que ayuda a desarrollar, estas se han visto beneficiadas con la implementación de nuevas tecnologías que mitigan efectos contaminantes tanto en el medio ambiente, como en los alimentos de consumo al público.

En la actualidad, la empresa cuenta con una planta propia de producción de lácteos, la cual, ha representado la mayor inversión que la empresa ha realizado a lo largo de la vida empresarial, la misma que aumentó la capacidad que tiene la empresa para la distribución de productos, la implementación de la innovación productiva que efectuó Toni en su planta la Aurora en Daule-Ecuador, ha servido como referente de crecimiento en el país. El propósito que tiene la empresa es ser la marca más reconocida y amada en el país, que se preocupe por el bienestar y fomente el valor compartido con alimentos de calidad, que sean saludables y a su vez, divertidos, la integración de todos estos productos, hace la fuerza que el país necesita para salir adelante.

La misión de Tonicorp en Ecuador, es generar el máximo de valor para los clientes y colaboradores, los consumidores directos, comunidades y accionistas, que satisfacen en todo momento y con excelencia las expectativas de todas las personas que apuestan por nuestros productos de calidad, de esta manera la empresa quiere ser un ente de cambio y desarrollo, porque no llegar a ser una de las mejores empresas del país, con la buena imagen corporativa que posee, la empresa ha ampliado su red de distribución a nivel nacional, en la actualidad cuenta con más de 122.000 clientes fijos.

La visión de la empresa, es lograr ser líder en todas las ocasiones que se presenten en cuanto al consumo de bebidas lácteos, y productos varios que la empresa distribuye en cada uno de los mercados en donde participa de una forma sustentable y rentable. Quiere decir que los

beneficios que la empresa brinda dentro de su operación, la inversión y esfuerzo que ha realizado, se refleja en el alza de su productividad, el resultado que la empresa desarrolla constantemente como actividad con las inversiones que realiza, ha sido proporcional al crecimiento que ha tenido en los últimos años.

Los valores que arca continental fomenta son:



Figura No. 2 Valores corporativos

Fuente: Arca continental (2012), Cultura Organizacional.

Tonicorp, actualmente cuenta con un Headcount de 2249 personas trabajado dentro de todas sus instalaciones a nivel nacional. Dentro de sus 18 centros de distribución ubicados a nivel nacional, divididos en 4 zonas que se presentan a continuación, en la tabla 9:

Tabla 9

Personal por Zona y Centros de distribución Tonicorp.

Zona	Ciudad	Personal por cedi
Austro	Riobamba	55
	Puyo	41
	Machala	73
	Cuenca	89
	Loja	74
Guayaquil	Guayaquil	550
	Daule	89
	Durán	101
	Portoviejo	85
Quito	Lago Agrio	
	Quito Norte	53
	Quito valle	100
	Ibarra	450
	Ambato	75
	Santo domingo	110
	Chone	105
	Quevedo	43
	Esmeraldas	73
	83	
3	18	2249

Fuente: elaboración propia.

La oficina matriz, por cada zona de control laboral, se encuentra dividida en la zona Austro, la oficina matriz está en Cuenca, desde este cedi se manejan 5 centros de distribución, en la zona Guayaquil su matriz se encuentra en la ciudad de Guayaquil y se maneja dentro de sus alrededores con 4 cedís a su cargo, desde la zona Quito la matriz se encuentra en Quito valle, y maneja 9 cedís y tiene la mayor parte de personal a su cargo para el control técnico, operativo y administrativo de la empresa.

Los cargos administrativos con los que actualmente cuenta el Headcount empresarial y se toman en cuenta para el desarrollo del proyecto de investigación se detallan en la tabla 10 a continuación:

Tabla 10

Cargos administrativos empresariales

Cargos	Número de personas por cargo	Dirección
Abogado laboral	2	Jurídico
Analista de aplicaciones	3	Informática
Analista de control interno	4	Control interno
Analista P&D	5	Comercial
Analista de planeación y abastecimiento	10	Logística
Analista de soporte	10	Informática
Asistente Administrativo	20	Administración
Asistente de Cartera	7	Administración
Asistente de Gerencia	4	Administración
Asistente de Servicio al Cliente	36	Administración
Asistente de Servicios de Mercadeo	13	Mercado y ventas
Coordinador de Servicios Generales	29	Administración
Coordinador de Capital Humano	5	Capital Humano
Coordinador de Reclutamiento y Selección	2	Capital Humano
Coordinador de Capacitación	3	Capital Humano
Coordinador de Cartera	13	Cartera
Coordinador de Datos Maestros	22	Datos Maestros
Coordinador de Canal Moderno	13	Comercial
Coordinador de Escuela de Ventas	7	Comercial
Director General	1	Dirección
Gerente de Clima y Cultura	1	Capital Humano
Gerente de Capital Humano	1	Capital Humano
Gerente Zonal Comercial	1	Comercial
Gerente de Logística	1	Logística
Gerente de Servicios Administrativos	1	Administración
Jefe de Ventas	10	Comercial
Jefe de Capital Humano	2	Capital Humano
Jefe de Servicios Administrativos	2	Administración
Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional	1	Seguridad y salud
Médico Ocupacional	3	Médica
Supervisor de Ventas	46	Comercial
Supervisor de Distribución	20	Comercial
Supervisor Administrativo	18	Administración
Técnico de Equipo de Frío	7	Comercial
Trainee de Capital Humano	5	Capital Humano
Trabajadora Social	2	Capital Humano
Total	322	

Fuente: Elaboración Propia.

La organización por los efectos en la salud, causados por el COVID-19, se ha visto en la necesidad de cambiar la modalidad de trabajo de las personas del departamento administrativo, por eso dentro del estudio se pretende analizar dentro de estos cargos cual, ha sido el impacto que ha tenido en ellos el tele-trabajo, con el análisis de los riesgos sociales en comparación con el desempeño laboral.

Inicialmente, el 99% de la empresa realizaba trabajo en modalidad presencial en las oficinas correspondientes, sin embargo, los cargos administrativos poseen los medios necesarios para

poder realizar tele-trabajo, es así que cuando una persona de cargo administrativo ingresa, la empresa se encarga de dotarle del material tecnológico necesario para que en cualquier situación de fuerza mayor, esta realizaría su trabajo normalmente desde casa, lo que no ocurre con la parte operativa, pues como su nombre bien lo dice, ellos se encuentran día a día, dentro de la operación de entrega, venta y recepción de productos. Es así que su presencia es indispensable en la primera línea para el abastecimiento de productos de consumo masivo.

Los cargos administrativos que serán tomados en cuenta, para poder realizar la evaluación de riesgos psicosociales, son los que se encontrarán en modalidad de teletrabajo hasta el 24 de enero del año 2021, y la evaluación de desempeño corresponderá a todo el personal con corte al 30 de noviembre del 2020. A continuación, se delimitará cual, será el número de colaboradores que participaran en el desarrollo del estudio. Y los cargos y departamentos a los que pertenecen.

2.4 Población

La población dentro de un estudio, se considera al grupo de personas a los cuales, se los toma en cuenta para la realización del proyecto, los estudios investigativos cuantitativos en donde se utilizará razonamiento estadístico, requiere de grupos cuyas características tenga un determinante en común, que permita obtener conclusiones y poder tomar distintas decisiones en torno a los resultados que se obtienen, como manifiesta Otzen & Manterola (2017).

La representatividad de la población, permite generalizar los resultados obtenidos, definiéndose la misma como el conjunto de sujetos que pertenecen a un todo, y se encuentran disponibles en su totalidad para recabar datos sobre un estudio en particular; de la población obtenemos muestras representativas en donde el número de sujetos seleccionados, representen a toda la población que le dio origen al estudio del fenómeno, serán distribuidos de acuerdo a la naturaleza de mismo fenómeno o depende del investigador si quiere separar a los grupos por características en común, usa técnicas de muestreo que ayuden a la distribución de las variables de estudio. (p.244)

Es decir, que la población está comprendida por la totalidad de individuos que participan dentro de la investigación, no únicamente puede tratarse de seres humanos sino variará de acuerdo al estudio que se vaya a llevar a cabo, serán objetos o medidas también, que posean

una serie de características en común y que ellas sean observables por el investigador, en un momento determinado, las características con las que cuenta la población son:

- **Homogeneidad:** en donde se busca que los miembros de la población, sean iguales y posean características en común, de acuerdo a las variables de medición que se van a considerar dentro de la medición.
- **Tiempo:** se refiere al periodo utilizado para la ejecución de la investigación, en estudios transversales en donde el investigador pone su punto de interés u observa el fenómeno con más intensidad, en los estudios son longitudinales y buscan hacer comparaciones a través del tiempo.
- **Espacio:** es el lugar en donde está ubicada la población que va a ser estudiada, depende del tiempo que se emplee para la recolección de datos para poder delimitar el espacio.
- **Cantidad:** hace referencia al tamaño de la población, de la cantidad parte el estudio, porque es en donde delimitaremos la población a utilizar, la cantidad también, se limita si no se cuenta con recursos suficientes para hacer estudios más complejos o con el número de personas que se requeriría para poder generalizar más una característica.

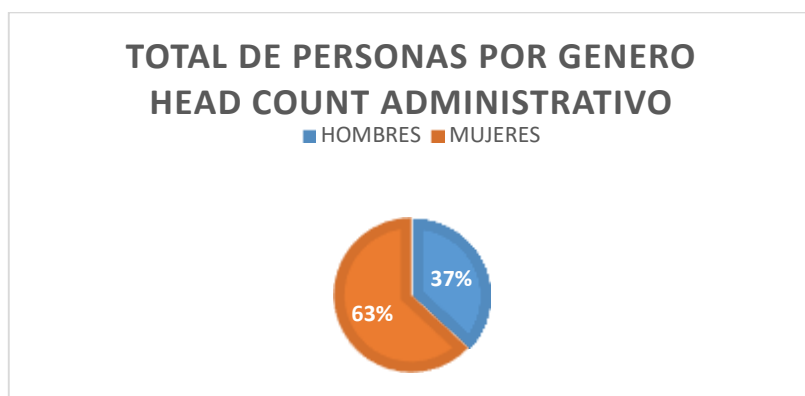
La población en la investigación, se delimita a través de un muestreo, porque por tiempo o recursos, pocos son los estudios en donde se utiliza una población al 100%, entonces una primera delimitación de la población se realiza a través de una técnica de muestreo general en donde se divide a la totalidad por características generales en común, para que los estudios sean efectivos, se garantiza que la selección de la población sea representativa, y de esta manera que el producto que se entregue a los clientes u organizaciones sea el que mejor se adapte a las necesidades de las mismas.

En la presente investigación, se optará por el uso de toda la población, en la actualidad cuenta con 322 personas del departamento administrativo que ejecutan sus obligaciones con la modalidad de tele-trabajo, divididos en 119 trabajadores y 203 trabajadoras de cargos administrativos que se encuentran en teletrabajo, es decir, que se evaluará a la totalidad de la población, la misma se encuentra detallada en la tabla 11 a continuación:

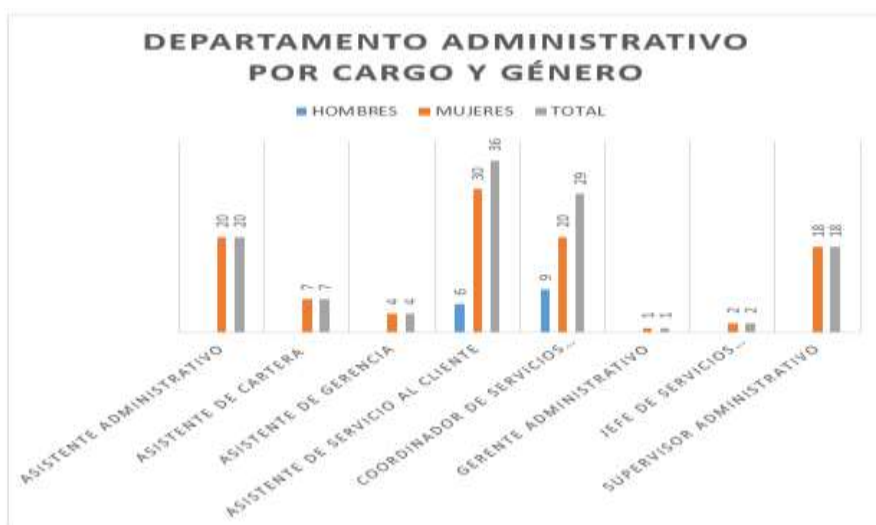
Tabla 11

Personal administrativo por género.

Género			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Hombres	119	36.96	36.96
Mujeres	203	63.04	100
Total	322	100	

Fuente: Elaboración propia*Figura No. 3* Total de personas por género Headcount Administrativo

A continuación, se realizará una división de género para determinar cuántos hombres y cuantas mujeres poseemos en cada departamento, y tener el número de tele trabajadoras evaluadas por cada cargo laboral.

*Figura No. 4* Departamento administrativo por cargo y género

El departamento administrativo cuenta con 102 colaboradoras que representa el departamento con el mayor porcentaje de evaluadas, y 15 colaboradores. Son 20 mujeres con el cargo de asistente administrativo, 7 mujeres con el cargo de asistente de cartera, 4 mujeres con el cargo de asistente de gerencia, 30 mujeres y 6 hombres con el cargo de asistente a servicio al cliente, 20 mujeres y 9 hombres con el cargo de coordinador de servicios generales, 1 mujer como gerente administrativo, 1 mujer con el cargo de jefe de servicios administrativos, y 18 mujeres con el cargo de supervisoras administrativas.

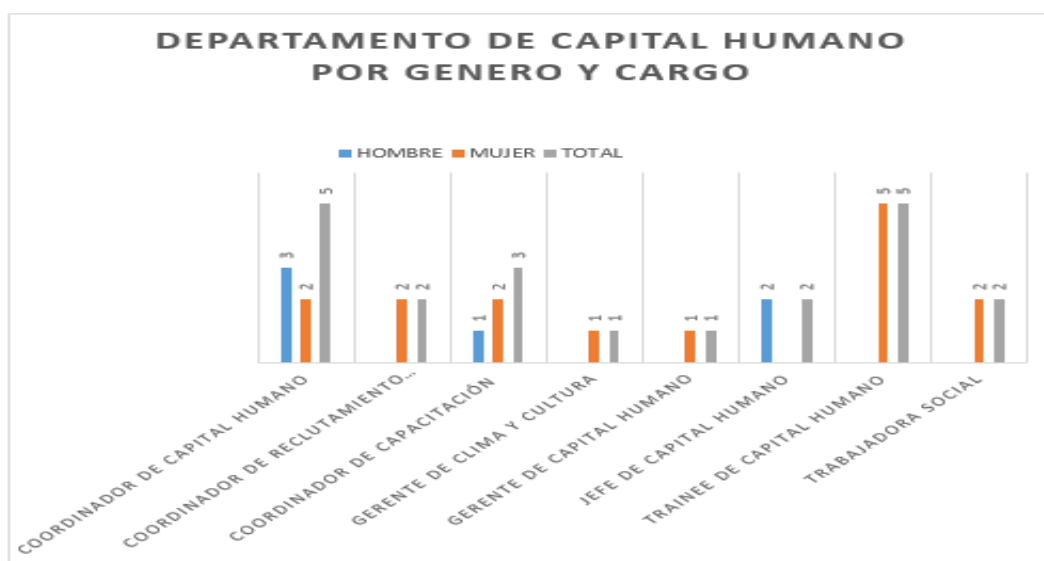


Figura No. 5 Departamento de capital humano por cargo y género.

El departamento de capital humano cuenta con 15 colaboradoras de género femenino y 6 colaboradores, cuenta con 3 hombres y 2 mujeres en el cargo de coordinador de capital humano, 2 mujeres en el cargo de coordinador de reclutamiento y selección, 1 hombre y 2 mujeres con el cargo de coordinador de capacitación, 1 mujer con el cargo de gerente de capital humano, 2 hombres con el cargo de jefe de capital humano, 5 mujeres con el cargo de trainee de capital humano y 2 mujeres con el cargo de trabajadora social.



Figura No. 6 Departamento de cartera por cargo y género.

El departamento de cartera cuenta con un total de 13 trabajadores los cuales, 9 son mujeres y 4 son hombres, ocupan el cargo de coordinador de cartera.

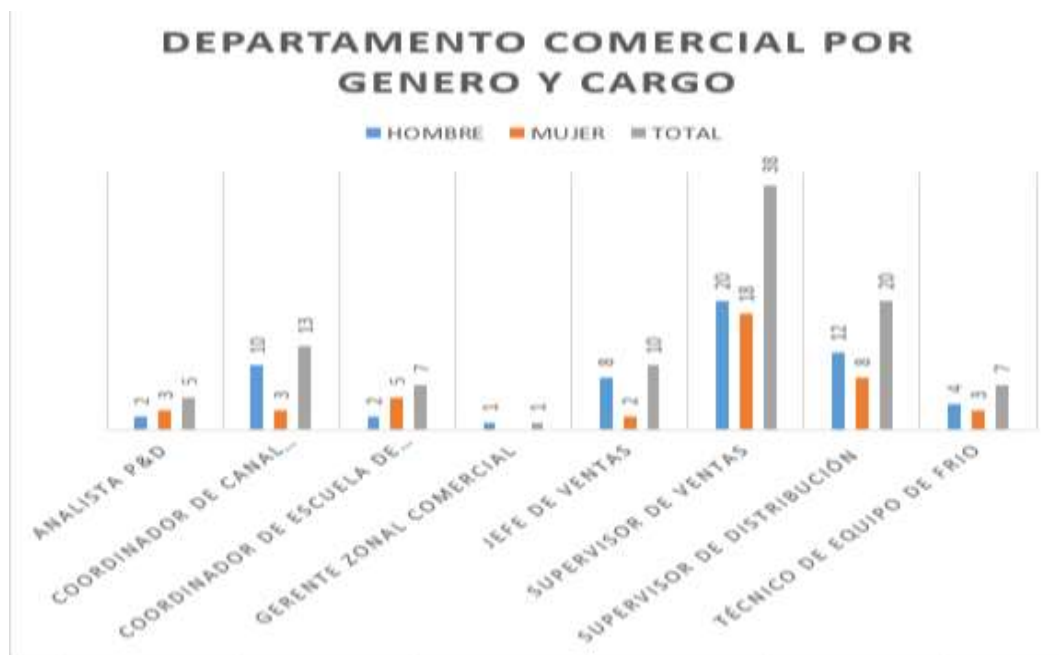


Figura No. 7 Departamento comercial por cargo y género.

El departamento comercial se compone de 43 colaboradoras dentro del departamento y 59 colaboradores, que de acuerdo a su cargo se componen por, 2 hombres y 3 mujeres con el cargo de analista de P&D, 10 hombres y 3 mujeres con el cargo de coordinador de canal moderno, 2 hombres y 5 mujeres como coordinadores de escuela de ventas, 1 hombre como gerente zonal comercial, 8 hombres y 2 mujeres con el cargo de jefe de ventas, 20 hombres y 18 mujeres con el cargo de supervisor de ventas y 4 hombres y 3 mujeres como técnico de equipo de frío.



Figura No. 8 Departamento de control interno por cargo y género.

El departamento de control interno cuenta con un total de 4 trabajadores los cuales, 1 mujer y 3 hombres, ocupan el cargo de analista de control interno.



Figura No. 9 Departamento de datos maestros por cargo y género.

El departamento de datos maestros cuenta con un total de 22 trabajadores los cuales, 12 son mujeres y 10 hombres que ocupan el cargo de analista de coordinador de datos maestros.



Figura No. 10 Departamento de informática por cargo y género.

El departamento de informática cuenta con un total de 13 trabajadores los cuales, 5 son mujeres y 5 hombres que ocupan el cargo de analista de soporte técnico. Y 1 hombre y 2 mujeres con el cargo de analista de aplicaciones.



Figura No. 11 Departamento jurídico por cargo y género.

El departamento jurídico cuenta con un total de 2 trabajadores los cuales, 1 es mujer y 1 hombre que ocupa el cargo de abogado.



Figura No. 12 Departamento logístico por cargo y género.

El departamento logístico cuenta con 11 personas en total, 1 hombre con el cargo de gerente de logística y 6 hombres y 4 mujeres que cuentan con el cargo de analista de planeación y abastecimiento.

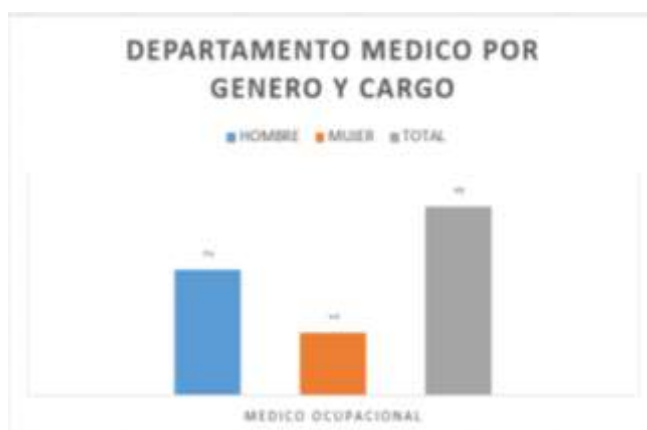


Figura No. 13 Departamento médico por cargo y género.

El departamento médico cuenta con 3 personas en total, 2 hombres y una mujer que tienen el cargo de médico ocupacional.



Figura No. 14 Departamento de mercadeo y ventas por cargo y género.

El departamento de mercadeo y ventas cuenta con un total de 13 colaboradores, los cuales, se dividen en 5 hombres y 8 mujeres con el cargo de asistente de servicios de mercadeo



Figura No. 15 Departamento seguridad y salud por cargo y género.

El departamento de seguridad y salud, únicamente en el cargo administrativo, se compone por 1 hombre que tiene el cargo de jefe de seguridad y salud ocupacional.

Se realiza la fundamentación teórica de cada una de las variables estudiadas, para que sean analizadas desde la perspectiva de distintos autores, y hacer una comparación teórica desde lo general y lo específico de cada una de ellas y ver de acuerdo a su fundamentación, posibles soluciones al problema, el análisis de estudios anteriores ayuda a que podamos tener un referente de las herramientas que fueron utilizadas para las posibles soluciones y se dé así, una pauta de los caminos más viables para la consecución del problema.

Analizado el problema, se determina la población con la cual, se trabajará y se seleccionará a los colaboradores que serán parte del proyecto y los mismos que serán evaluados de

acuerdo a las necesidades de solución que se necesitan. Por lo que se determina trabajar con las 203 colaboradoras de género femenino que se encuentran en teletrabajo, de esta manera se aplicarán dos instrumentos de medición, el test ISTAS 21 y posterior la evaluación de desempeño 2020 que les corresponden a todos los colaboradores de la organización.

Se realiza la socialización de la ejecución del proyecto con los gerentes y jefes del área de capital humano, se obtiene el consentimiento informado por su parte para trabajar con los participantes del estudio, se publica el informativo en las carteleras a nivel nacional y a la vez todos los colaboradores del departamento administrativo tienen mail corporativo, en donde se mandan los links de accesos a las pruebas y las indicaciones necesarias para su ejecución, esta socialización se realizó el martes 1 de diciembre, y las fechas de toma de encuestas son para el ISTAS, el lunes 14 de diciembre a nivel nacional. Y la evaluación de desempeño se apertura el miércoles 30 de diciembre del 2020 hasta el 15 de enero del 2021

Posterior a la aplicación, se tendrá un periodo de 8 días para la tabulación de resultados y elaboración de informes de cada una de las variables. Cuando se obtengan los resultados de ambos instrumentos serán sometidos a análisis estadístico con el ingreso de los datos al programa SPSS, estos resultados serán socializados con los colaboradores en el simposio de la organización, planificado para febrero del 2021, en donde se cuenta con la participación de los jefes directos de cada área. Y se dará la retroalimentación necesaria a través de la detección de falencias y potencialización de procesos.

Finalmente, la elaboración de una propuesta de solución que mitigue los efectos que tienen los riesgos psicosociales sobre el desempeño de las tele-trabajadoras, que se logre conciliar estas dos esferas que producen el problema de fondo, con la implementación y entrega de talleres que serán implementados en la organización y sean utilizados por la misma como ha bien tuviere. Para garantizar excelentes planes de contingencia, adaptación a los cambios y soluciones más proactivas ante situaciones que resulten ser riesgosas para la salud del colaborador.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Informe Ejecutivo Evaluación de desempeño

La organización, a través de la medición del desempeño de los colaboradores, logra promover un plan de carrera, cambios positivos y sobre todo la oportunidad de tener al mejor capital humano dentro de la organización. La medición de desempeño al personal se lo realiza anualmente de acuerdo a los parámetros que la compañía actualice en su evaluación para el periodo correspondiente, en el proceso participan todos los colaboradores tanto de los departamentos operativos como administrativos, con el fin de que todos quienes conforman la empresa reciban el feedback del trabajo realizado durante un determinado periodo de tiempo.

Por consiguiente, el presente informe pretende mostrar los resultados que se hallaron del proceso de evaluación de desempeño Tonicorp 2020 para las colaboradoras de cargos administrativos con teletrabajo, con el objetivo de analizar el desempeño laboral y formalizar los procesos de gestión del talento humano en pro de mejoramiento organizacional. Como primera experiencia, se evaluó y diagnosticó la estrategia para la gestión y administración a cada una de las direcciones de los departamentos.

El instrumento utilizado para el proceso de evaluación, fue diseñado por el departamento de capacitaciones, la cual, está creada para evaluar once competencias ligadas a cargos administrativos. Y de esta manera evaluar y calificar el “comportamiento” del colaborador; dentro de su lugar de trabajo se sigue el proceso que se detalla en el grafico a continuación:



Figura No. 16 Etapas del proceso de evaluación

Fuente: elaboración propia.

Habiéndose ampliado el plazo otorgado para la realización de la evaluación de desempeño a los líderes de cada área, del universo total del personal que formó parte del proceso de evaluación de desempeño, se obtuvo el 100% de la participación del personal que equivale a la totalidad de la población requerida para estudio.

El proceso de evaluación se llevó a cabo a 203 participantes de género femenino pertenecientes a cargos administrativos dentro de la organización, los resultados del proceso de Evaluación de Desempeño Tonicorp 2020.

Como se observa en la tabla 12, para calificar la evaluación se tomaron en cuenta los siguientes Baremos de calificación:

Tabla 12

Baremos de calificación evaluación de desempeño

Calificación	Desde	Hasta
Excelente	87%	100,%
Muy Bueno	64%	86,%
Bueno	39,%	63,%
Regular	29%	38,%
Malo	0,%	28,%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13

Estadísticos descriptivos generales de la evaluación de desempeño

Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media
DESEMPEÑO	203 203	28,00	55,00	39,2660

Fuente: elaboración propia.

En términos generales, de la consecución del proceso evaluativo, como se observa en la tabla 3.2, que de acuerdo a la fase de Evaluación se logró evaluar al 100% de la población conformada por 203 tele trabajadoras, se observa los porcentajes mínimos de calificación con 28 puntos y los máximos con 55 puntos, se obtiene una media de desempeño general empresarial del 39.2, se encuentra en el rango “Bueno” dentro de los varemos de calificación.

Tabla 14

Estadísticos descriptivos de la evaluación de desempeño por departamento

		DESEMPEÑO		
		Participantes	Calificación	% Final
Departamento	Administración	105	39,55	72%
	Capital Humano	15	39,07	71%
	Cartera	9	41,22	75%
	Comercial	41	38,51	60%
	Control Interno	1	40	73%
	Datos Maestros	12	37,92	69%
	Informática	7	40,57	74%
	Jurídico	1	41	75%
	Logística	4	38	69%
	Médico	1	28	51%
	Mercadeo	7	40,29	73%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3.3, se presentan los once departamentos que pertenecen al headcount administrativo, que a causa de la emergencia sanitaria tuvieron que cambiar a modalidad de teletrabajo. Y participaron de la evaluación de desempeño 2020 de la empresa Tonicorp. Se obtienen resultados de: Departamento administrativo con un total de 105 evaluadas posee un promedio de desempeño del 72% se encuentra en el rango de “muy bueno”.

El departamento de capital humano con un total de 15 evaluadas obtuvo un promedio de desempeño del 71% se encuentra dentro del rango de “muy bueno”.

El departamento de cartera con un total de 9 evaluadas, obtuvo un promedio de desempeño del 75%, se encuentra en el rango de “muy bueno”.

El departamento comercial con un total de 41 evaluadas, obtienen un promedio de desempeño del 60%, se encuentra en el rango “bueno”.

El departamento de control interno con una evaluada, obtienen un promedio de calificación del 73%, se encuentra en el rango “muy bueno”.

El departamento de Datos Maestros con un total de 12 evaluadas, obtienen un promedio de calificación del 69%, se encuentra dentro del rango “muy bueno”.

El departamento de informática cuenta, con un total de 7 evaluadas, se obtiene un promedio de calificación del 74% se puntúa en un rango de “muy bueno”.

El departamento jurídico, cuenta con una abogada, la cual, obtuvo un promedio de calificación del 75% se puntúa en un rango de “muy bueno”.

El departamento de logística cuenta con un total de 4 evaluadas, se obtiene un promedio de calificación del 69% se puntúa en un rango “muy bueno”.

El departamento Médico cuenta con un total de una médica ocupacional, la que obtiene un promedio de calificación del 51%, se puntúa en un rango “bueno”.

Finalmente, el departamento de mercadeo, con un total de 7 evaluadas, se obtiene un promedio de calificación del 73%, se puntúa en un rango “muy bueno”.

Tabla 15

Estadísticos descriptivos de la evaluación de desempeño por cargo

DESEMPEÑO			
	Participantes	Media	% Final
Abogado	1	41	75
Analista de aplicaciones	2	42,5	77
Analista de control interno	1	40	73
Analista de planeación y abastecimiento	4	38	69
Analista P&D	3	36,67	67
Analista ti	5	39,8	72
Asistente administrativa	20	39,6	72
Asistente de cartera	15	40,4	73
Asistente de gerencia	4	41	75
Asistente de servicio al cliente	30	39,67	72
Asistente de servicios de mercadeo	7	40,29	73
Coordinador de canal tradicional	3	39,33	72
Coordinador de capacitación	2	38,5	70
Coordinador de capital humano	2	37,5	68
Coordinador de datos maestros	12	37,92	69
Coordinador de escuela de ventas	5	39,8	72
Coordinador de reclutamiento y selección	2	44	80

Coordinador de servicios administrativos	20	40,3	73
Gerente administrativo	1	39	71
Gerente de capital humano	1	36	65
Gerente de clima y cultura	1	43	78
Jefe de cartera	1	42	76
Jefe de servicios administrativos	2	39	71
Jefe de ventas	2	43	78
Médico ocupacional	1	28	51
Supervisor administrativo	21	38,43	70
Supervisor de distribución	8	38,75	70
Supervisor de ventas	17	37,76	69
Técnico de equipo de frío	3	38	69
Trabajadora social	2	38	69
Trainee capital humano	5	38,2	69

Fuente: Elaboración Propia.

Para conocimiento general se presenta un detalle en la tabla 3.4, del desempeño por los 31 cargos administrativos, para que los líderes de área delimiten cuales, son los cargos que requieren de una retroalimentación y proceso PIP, que significa una propuesta de mejora en base a las tareas que el colaborador realiza, y a la vez también, cuales, son los cargos que mapean para posibles ascensos y capacitación, de acuerdo a un recuento general el cargo con menor desempeño puntuado es el del médico ocupacional con 28 puntos que representa el 51% del desempeño “Bueno”, el cargo con mejor puntuación en la evaluación de desempeño es el de Coordinador de Reclutamiento y selección que obtiene 44 puntos en su evaluación, representado el 80% de desempeño “muy bueno” dentro de la organización, los 29 cargos restantes oscilan un promedio de desempeño del 70.3% “Muy Bueno”, del cual, se llevarán a cabo los procesos pertinentes y el combativo versus 2019, para delimitar los procesos correspondientes a llevar a cabo.

3.2 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial COPSOQ ISTAS 21 versión media por sub-dimensión.

Los resultados de la investigación, a través de la aplicación de la metodología del instrumento de medición Iistas 21 versión media, fue aplicado a las 203 tele trabajadoras que

pertenecen al Head Count administrativo donde la tasa de respuesta obtenida fue del 100%, el instrumento mide 5 dimensiones principales que son: Las exigencias psicológicas en el trabajo, la doble presencia, el control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo, y finalmente, la dimensión adicional que incluye la versión aplicada del capital social, como se presenta a continuación:

Tabla 16

Prevalencia a la exposición de riesgo COPSOQ ISTAS 21

DIMENSIONES Y SUB DIMENSIONES	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS EN EL TRABAJO			
Exigencias cuantitativas	0 - 28.56	28.57 - 42.85	42.86 - 100
Ritmo de trabajo	0 - 59.73	59.38 - 72.12	78.13 – 100
Exigencias Emocionales	0 - 24.99	25.00 - 49.99	50.00 – 100
Exigencias de Esconder Emociones	0 - 12.50	12.51 - 48.99	50.00 – 100
DOBLE PRESENCIA			
Preocupación por las tareas domésticas	0 - 12.59	12.50 - 49.99	50.00 – 100
CONTROL SOBRE EL TRABAJO			
Influencia	0 - 39.28	39.29 - 57.13	57.14 – 100
Posibilidades de desarrollo	0 - 17.85	17.86 - 37.70	35.71 – 100
Sentido del trabajo	0- 0.01	0.02 - 16.66	16.67 – 100
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO			
Claridad de Rol	0 - 6.24	6.25 - 18.74	18.75 – 100
Conflicto de Rol	0 - 19.99	20.00 - 39.99	40.00 – 100
Apoyo social de compañero/as	0 - 12.49	12.50 - 33.32	33.33 - 100
Sentimiento de Grupo	0 - 12.49	12.50 - 33.32	33.33 - 100
Apoyo social Superiores	0 - 19.99	20.00 - 39.99	40.00 - 100
Calidad de Liderazgo	0. - 20.82	20.83 - 45.82	46.83 - 100
Previsibilidad	0 - 6.24	6.25 - 18.74	18.75 - 100
COMPENSACIONES EN EL TRABAJO			
Reconocimiento	0 - 19.99	20.00 - 39.99	40.00 - 100
Inseguridad sobre el empleo	0 - 19.99	20.00 - 49.99	50.00 - 100
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0 - 8.32	8.33 - 41.66	41.67 - 100
CAPITAL SOCIAL			
Confianza Vertical	0 - 39.73	39.38 - 72.12	78.13 - 100
Justicia	0 - 30.50	30.51 - 63.15	64.16 - 100

Fuente: d. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras (2010).

La tabla anterior muestra las 20 exposiciones a riesgos psicosociales que se encuentran ordenadas en función de las situaciones más desfavorables para la salud de los colaboradores, se coloca en los porcentajes de calificación de Nivel bajo, Nivel Medio y Nivel alto de exposición al riesgo, de acuerdo a las calificaciones obtenidas por el trabajador.

A continuación, se presenta una tabla en donde en base a los baremos de calificación del instrumento mediante análisis estadístico en el programa SPSS. Se obtuvo que:

Tabla 17

Resultado a la prevalencia a la exposición de riesgo COPSOQ ISTAS 21

Dimensiones	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Exigencias Psicológicas		
Exigencias Cuantitativas	21%	Bajo
Ritmo de trabajo	28%	Bajo
Exigencias Emocionales	28%	Medio
Exigencias de Esconder sus emociones	8%	Bajo
Doble presencia		
Preocupación por tareas domésticas	24%	Medio
Control sobre el trabajo		
Influencia	18%	Bajo
Posibilidad de desarrollo en el trabajo	32%	Medio
Sentido del trabajo	33%	Alto
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
Claridad de rol	30%	Medio
Conflicto de rol	21%	Medio
Apoyo social de compañeros/as	28%	Medio
Sentimiento de grupo	35%	Alto
Apoyo social superiores	33%	Medio
Calidad de liderazgo	34%	Medio
Previsibilidad	32%	Alto
Compensaciones		
Reconocimiento	31%	Medio
Inseguridad sobre el empleo	18%	Bajo
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	1%	Bajo
Capital social		
Confianza vertical	33%	Bajo
Justicia	33%	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3.6 los principales riesgos que se encuentran presentes en las colaboradoras son: el sentido de trabajo con un porcentaje del 33% que representa un nivel

alto más desfavorable para la salud de las colaboradoras, de esta manera se vincula que el teletrabajo afecta a la forma en la que las trabajadoras perciben su trabajo, y la forma en la que este es llevado a cabo.

El sentimiento de grupo con un porcentaje del 35%, es una situación más desfavorable. De esta manera las colaboradoras no sienten pertenecer al grupo que pertenecen, puede verse afectado al no convivir en el mismo entorno, desde el cambio de modalidad de trabajo.

La previsibilidad, con un porcentaje de 32%, es una situación más desfavorable, de esta manera las colaboradoras perciben que la empresa no les brinda la información necesaria para llevar a cabo un trabajo de la manera adecuada y con el tiempo necesario.

En niveles medios tenemos a las exigencias emocionales con el 28%, que demuestra una situación intermedia de riesgo en donde las colaboradoras no cuentan con la suficiente capacidad para entender las emociones propias y de otras personas para poder demostrar compasión.

La preocupación por las tareas domésticas, dentro de la dimensión doble presencia con una puntuación del 28% que demuestra un nivel medio de exposición al riesgo, en donde la colaboradora siente la necesidad de responder a las demandas del espacio en familia y trabajo.

La posibilidad de desarrollo en el trabajo con una puntuación del 32% que demuestra un nivel intermedio a la exposición, que denota de esta manera que las colaboradoras perciben que la oportunidad de crecimiento laboral ha disminuido, debiéndose a que en la empresa actualmente hay nuevas prioridades.

La claridad de rol, con una puntuación del 30% que demuestra un nivel intermedio a la exposición al riesgo, en donde las colaboradoras no poseen la suficiente comunicación adecuada para que se desempeñe en su trabajo, a causa de la emergencia sanitaria se han recortado puestos laborales, a las trabajadoras les ha tocado asumir cargos de los puestos suprimidos, sin previa inducción por la modalidad de teletrabajo.

El conflicto de rol. Con una puntuación del 21%, que demuestra un nivel intermedio a la exposición al riesgo, el cual, significa que las colaboradoras a causa de los cambios repentinos originados por la pandemia, sienten que las exigencias laborales son incompatibles o incongruentes con las tareas encomendadas.

El apoyo social de los compañeros, con una puntuación del 28% que demuestra un nivel intermedio en la exposición al riesgo, el cual, denota, que el apoyo brindado por pares no es suficiente para la realización de las tareas laborales, el teletrabajo ha hecho que el trabajo sea más individual, y que disminuya también, la calidad de trabajo y el sentimiento de grupo.

El apoyo social de los superiores, con una puntuación del 33% que demuestra un nivel intermedio a la exposición de riesgo, de igual manera que el apoyo social a los compañeros, el apoyo de los líderes o superiores se afecta por la individualidad de trabajo, y que ahora los superiores tienen gran cantidad de responsabilidades que no brindan el adecuado apoyo al grupo por falta de tiempo.

La calidad de liderazgo con una puntuación del 34% que demuestra un nivel intermedio a la exposición de riesgo, en donde las colaboradoras perciben que se ha disminuido la calidad de liderazgo efectivo en teletrabajo por la falta del mantenimiento de buenos canales de comunicación, como se lo realizaba en el trabajo presencial.

El reconocimiento con una puntuación del 31% que demuestra un nivel intermedio a la exposición de riesgo, la percepción de las colaboradoras con teletrabajo es que los líderes aumentan las tareas a realizar, pero las mismas no son reconocidas a través de un indicador de eficacia o productividad, que genere un reconocimiento simbólico o monetario.

Los niveles que se consideran bajos y no afectan la salud de los colaboradores son: las exigencias cuantitativas, con una puntuación del 21% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, en donde las colaboradoras perciben que el tiempo que tienen para realizar una tarea está dentro de los límites para su presentación.

El ritmo de trabajo, con una puntuación del 28% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, en donde se observa que las tele-trabajadoras han sabido organizar su tiempo para la presentación de sus trabajos.

Exigencias de esconder las emociones, con una puntuación del 8%, que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, en donde las colaboradoras apreciarían que si ellas expresan sus emociones, éstas no afectan a su entorno laboral, sería a que el teletrabajo hace menos visible las emociones del personal.

La influencia, con un porcentaje del 18% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, de esta manera, las colaboradoras sienten que tienen conexiones estables, buena calidad de escucha y persuasión.

Inseguridad sobre el empleo con un porcentaje del 18% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, la razón es que en los recortes de personal se dieron por directriz de la gerencia general, a cargos operativos comerciales, que afecta en poco porcentaje a los cargos administrativos.

Inseguridad de condiciones de trabajo, con el porcentaje más bajo de la tabla representa el 1% de la exposición al riesgo, en donde al hacer un trabajo desde casa, se minimiza todo tipo de inseguridad que el trabajo genere.

Dentro del capital social, la confianza vertical con un porcentaje de 33% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, en donde el jefe ha generado un alto nivel de confianza con los subordinados dentro de los departamentos.

Finalmente, la justicia, con un porcentaje de 33% que representa un nivel bajo de exposición al riesgo, en donde las colaboradoras perciben que los cambios realizados últimamente, a causa de la emergencia se los ha realizado con justicia y equidad.

A continuación, para fines informativos, se presenta un listado de las preguntas y sus respectivas respuestas para analizar, cuál de ellas tuvo mayor incidencia de riesgo, deja como precedente cuales, son las situaciones que requieren una actuación inmediata, que se llevará a cabo a través de una propuesta de solución.

Tabla 18

Exigencias cuantitativas calificación

Exigencias Cuantitativas			
Pregunta	Escala	Número de respuestas	%
Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	Siempre	1	0,5%
	Muchas veces	49	24,1%
	Algunas veces	65	32,0%
	Solo alguna vez	71	35,0%
	Nunca	17	8,4%
La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	12	5,9%
	Algunas veces	71	35,0%

	Solo alguna vez	88	43,3%
	Nunca	32	15,8%
Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	10	4,9%
	Algunas veces	166	81,8%
	Solo alguna vez	27	13,3%
	Nunca	0	0,0%
Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	48	23,6%
	Algunas veces	90	44,3%
	Solo alguna vez	60	29,6%
	Nunca	5	2,5%

Fuente: Elaboración Propia.

La sub-dimensión perteneciente a exigencias cuantitativas, el 81.8% de las colaboradoras manifiestan que algunas veces tienen el tiempo suficiente para realizar su trabajo.

Tabla 19

Ritmo de trabajo calificación

Ritmo de trabajo			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tienes que trabajar muy rápido?	Siempre	1	0,5%
	Muchas veces	25	12,3%
	Algunas veces	90	44,3%
	Solo alguna vez	70	34,5%
	Nunca	17	8,4%
Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	En gran medida	23	11,3%
	En buena medida	110	54,2%
	En cierta medida	61	30,0%
	En alguna medida	9	4,4%
	En ninguna medida	0	0,0%
El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	En gran medida	174	85,7%
	En buena medida	19	9,4%
	En cierta medida	10	4,9%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración propia

La sub-dimensión perteneciente a ritmo de trabajo, el 85.7% de las colaboradoras manifiestan que en gran medida el ritmo de trabajo durante la jornada laboral es alto.

Tabla 20

Exigencias emocionales calificación

Exigencias Emocionales			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	50	24,6%
	Algunas veces	85	41,9%
	Sólo alguna vez	62	30,5%
	Nunca	6	3,0%
En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	0	0,0%
	Algunas veces	21	10,3%
	Solo alguna vez	13	6,4%
	Nunca	169	83,3%
Tu trabajo te afecta emocionalmente?	En gran medida	3	1,5%
	En buena medida	36	17,7%
	En cierta medida	93	45,8%
	En alguna medida	63	31,0%
	En ninguna medida	8	3,9%
Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	20	9,9%
	En cierta medida	98	48,3%
	En alguna medida	80	39,4%
	En ninguna medida	5	2,5%

Fuente: Elaboración propia

La sub-dimensión perteneciente a exigencias emocionales, el 83.3% de las colaboradoras manifiestan que no tienen que preocuparse por los problemas personales que les pasen a los a las otras personas, a causa del teletrabajo, el trabajo se ha vuelto autónomo e individual.

Tabla 21

Esconder las emociones calificación

Exigencias de Esconder sus emociones			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	0	0,0%
	Algunas veces	6	3,0%
	Solo alguna vez	76	37,4%
	Nunca	121	59,6%
Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	0	0,0%
	Algunas veces	5	2,5%
	Sólo alguna vez	13	6,4%
Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	Nunca	185	91,1%
	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	3	1,5%
	En cierta medida	65	32,0%
	En alguna medida	104	51,2%
Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	En ninguna medida	31	15,3%
	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	36	17,7%
	En cierta medida	92	45,3%
	En alguna medida	72	35,5%
	En ninguna medida	3	1,5%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a esconder las emociones, el 91.1. % de las colaboradoras manifiestan que no tienen que tratar a todo el mundo por igual dentro de la organización.

Tabla 22

Preocupaciones por las tareas domésticas calificación

Doble presencia en Mujeres			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	Siempre	13	6,4%
	Muchas veces	83	41,1%
	Algunas veces	70	34,7%
	Solo alguna vez	34	16,8%
	Nunca	2	1,0%
Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	Siempre	7	3,4%
	Muchas veces	76	37,4%
	Algunas veces	88	43,3%
	Sólo alguna vez	31	15,3%
Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que	Nunca	1	,5%
	Siempre	1	,5%
	Muchas veces	56	27,6%

perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	Algunas veces	75	36,9%
	Solo alguna vez	71	35,0%
	Nunca	0	0,0%
n. Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	Siempre	2	1,0%
	Muchas veces	41	20,2%
	Algunas veces	81	39,9%
	Solo alguna vez	65	32,0%
	Nunca	14	6,9%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a las preocupaciones por las tareas domésticas, el 43.3 % de las colaboradoras manifiestan que algunas veces hay momentos en los que necesitan estar en la empresa y a la vez en la casa.

Tabla 23

Influencia calificación

Preguntas	Influencia		
	Escala	Número de respuestas	%
Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	20	9,9%
	Algunas veces	75	37,1%
	Solo alguna vez	92	45,5%
	Nunca	15	7,4%
Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	20	9,9%
	Algunas veces	75	36,9%
	Solo alguna vez	101	49,8%
	Nunca	7	3,4%
Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	Siempre	12	5,9%
	Muchas veces	70	34,5%
	Algunas veces	86	42,4%
	Solo alguna vez	26	12,8%
	Nunca	9	4,4%
Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	11	5,4%
	Algunas veces	68	33,5%
	Solo alguna vez	93	45,8%
	Nunca	31	15,3%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a influencia, el 49.8 % de las colaboradoras manifiestan que solo alguna vez tienen influencia en las decisiones que afectan a su trabajo.

Tabla 24

Posibilidad de desarrollo calificación

Preguntas	Posibilidades de desarrollo		
	Escala	Número de respuestas	%
Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	En gran medida	24	11,8%
	En buena medida	95	46,8%
	En cierta medida	66	32,5%
	En alguna medida	17	8,4%
	En ninguna medida	1	,5%
Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	En gran medida	23	11,3%
	En buena medida	93	45,8%
	En cierta medida	72	35,5%
	En alguna medida	15	7,4%
	En ninguna medida	0	0,0%
Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	En gran medida	52	25,7%
	En buena medida	112	55,4%
	En cierta medida	35	17,3%
	En alguna medida	3	1,5%
	En ninguna medida	0	0,0%
Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos	En gran medida	180	88,7%
	En buena medida	19	9,4%
	En cierta medida	4	2,0%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a posibilidades de desarrollo, el 88.7 % de las colaboradoras manifiestan que en gran medida si ellos realizan una tarea aplican sus propias habilidades y conocimientos.

Tabla 25

Sentido de trabajo calificación

Preguntas	Sentido de trabajo		
	Escala	Número de respuestas	%
Tus tareas tienen sentido?	En gran medida	161	79,3%
	En buena medida	35	17,2%
	En cierta medida	7	3,4%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
	En gran medida	102	50,2%

Las tareas que haces te parecen importantes?	En buena medida	59	29,1%
	En cierta medida	32	15,8%
	En alguna medida	10	4,9%
	En ninguna medida	0	0,0%
Te sientes comprometido con tu profesión?	En gran medida	185	91,1%
	En buena medida	18	8,9%
	En cierta medida	0	0,0%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a sentido de trabajo, el 91.19 % de las colaboradoras manifiestan que en alguna medida se sienten comprometidas con su profesión,

Tabla 26

Claridad de rol calificación

Claridad de rol			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tu trabajo tiene objetivos claros?	En gran medida	134	66,0%
	En buena medida	45	22,2%
	En cierta medida	20	9,9%
	En alguna medida	4	2,0%
Sabes exactamente las tareas que son tus responsabilidades?	En gran medida	34	16,7%
	En buena medida	88	43,3%
	En cierta medida	75	36,9%
	En alguna medida	3	1,5%
	En ninguna medida	3	1,5%
Sabes exactamente que se espera de tí en el trabajo?	En gran medida	10	4,9%
	En buena medida	118	58,1%
	En cierta medida	73	36,0%
	En alguna medida	2	1,0%
Sabes exactamente que margen de autonomía tienes?	En gran medida	2	1,0%
	En buena medida	50	24,6%
	En cierta medida	118	58,1%
	En alguna medida	33	16,3%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a claridad de rol, el 66,9 % de las colaboradoras manifiestan que en gran medida el trabajo que realizan tiene los objetivos claros.

Tabla 27
Conflicto de rol calificación

Conflicto de rol			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Se te exigen cosas contradictorias?	En gran medida	1	,5%
	En buena medida	23	11,3%
	En cierta medida	92	45,3%
	En alguna medida	70	34,5%
	En ninguna medida	17	8,4%
Haces cosas que en el trabajo son aceptadas por algunas personas y por otras no?	En gran medida	41	20,2%
	En buena medida	97	47,8%
	En cierta medida	60	29,6%
	En alguna medida	5	2,5%
Tienes que hacer las tareas que crees que se harían de otra manera?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	13	6,4%
	En cierta medida	137	67,5%
	En alguna medida	53	26,1%
Tienes que realizar tareas que parecen innecesarias?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	4	2,0%
	En cierta medida	37	18,2%
	En alguna medida	87	42,9%
	En ninguna medida	85	37,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a conflicto de rol, el 67,5 % de las colaboradoras manifiestan que en cierta medida tienen que realizar tareas que creen que se realizarían de otra manera.

Tabla 28
Apoyo social de compañeros calificación

Apoyo social de compañeros			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	Siempre	20	9,9%
	Muchas veces	117	57,6%
	Algunas veces	61	30,0%
	Solo alguna vez	5	2,5%
	Nunca	0	0,0%
	Siempre	36	17,7%

Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	Muchas veces	103	50,7%
	Algunas veces	64	31,5%
	Solo alguna vez	0	0,0%
	Nunca	0	0,0%
Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	Siempre	0	0,0%
	Muchas veces	18	8,9%
	Algunas veces	96	47,3%
	Solo alguna vez	79	38,9%
	Nunca	10	4,9%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a apoyo social con los compañeros, el 57,6 % de las colaboradoras manifiestan que muchas veces reciben ayuda y apoyo de los compañeros de trabajo para la realización de una tarea.

Tabla 29

Sentimiento de grupo calificación

Sentimiento de Grupo			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	Siempre	61	30,0%
	Muchas veces	3	1,5%
	Algunas veces	25	12,3%
	Solo alguna vez	114	56,2%
	Nunca	0	0,0%
Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	Siempre	55	27,1%
	Muchas veces	3	1,5%
	Algunas veces	25	12,3%
	Sólo alguna vez	120	59,1%
	Nunca	0	0,0%
Ayudas en el trabajo entre compañeros y compañeras?	Siempre	76	37,4%
	Muchas veces	104	51,2%
	Algunas veces	23	11,3%
	Solo alguna vez	0	0,0%
	Nunca	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a asentimiento de grupo, el 57,6 % de las colaboradoras manifiestan solo algunas veces sienten que forman parte de un grupo en el área laboral.

Tabla 30

Apoyo social de superiores calificación

Apoyo social de superiores			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	Siempre	28	13,8%
	Muchas veces	173	85,2%
	Algunas veces	2	1,0%
	Solo alguna vez	0	0,0%
	Nunca	0	0,0%
Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	Siempre	2	1,0%
	Muchas veces	38	18,7%
	Algunas veces	163	80,3%
	Solo alguna vez	0	0,0%
Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	Nunca	0	0,0%
	Siempre	11	5,4%
	Muchas veces	27	13,3%
	Algunas veces	164	80,8%
	Solo alguna vez	0	0,0%
	Nunca	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a apoyo social de superiores, el 85,2 % de las colaboradoras manifiestan que muchas veces el jefe inmediato está dispuesto a escuchar los problemas del trabajo.

Tabla 31

Calidad de liderazgo calificación

Calidad de liderazgo			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	En gran medida	24	11,8%
	En buena medida	168	82,8%
	En cierta medida	11	5,4%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	En gran medida	33	16,3%
	En buena medida	113	55,7%
	En cierta medida	55	27,1%

	En alguna medida	2	1,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	En gran medida	33	16,3%
	En buena medida	119	58,6%
	En cierta medida	51	25,1%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos	En gran medida	5	2,5%
	En buena medida	89	43,8%
	En cierta medida	100	49,3%
	En alguna medida	9	4,4%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a apoyo social de superiores, el 82,8 % de las colaboradoras manifiestan que cada jefe inmediato asegura que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional.

Tabla 32

Previsibilidad calificación

Preguntas	Previsibilidad		
	Escala	Número de respuestas	%
En tu empresa se te informa con antelación las decisiones importantes o proyectos a futuro?	En gran medida	13	6,5%
	En buena medida	43	21,2%
	En cierta medida	48	23,6%
	En alguna medida	105	51,7%
	En ninguna medida	4	2,0%
Recibes toda la información para tu trabajo?	En gran medida	50	24,6%
	En buena medida	47	23,2%
	En cierta medida	95	48,6%
	En alguna medida	1	,5%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a previsibilidad, el 51,7 % de las colaboradoras manifiestan que únicamente en cierta medida la empresa manifiesta e informa con antelación las decisiones importantes que van a llevar a cabo a futuro.

Tabla 33

Reconocimiento calificación

Reconocimiento			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Tu trabajo es valorado por la dirección?	En gran medida	14	6,9%
	En buena medida	81	39,9%
	En cierta medida	78	38,4%
	En alguna medida	30	14,8%
	En ninguna medida	0	0,0%
La dirección te respeta en tu trabajo?	En gran medida	5	2,5%
	En buena medida	187	92,1%
	En cierta medida	8	3,9%
	En alguna medida	3	1,5%
	En ninguna medida	0	0,0%
Recibes un trato justo en tu trabajo?	En gran medida	5	2,5%
	En buena medida	179	88,2%
	En cierta medida	17	8,4%
	En alguna medida	2	1,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a reconocimiento, el 92,1 % de las colaboradoras manifiestan que en buena medida la dirección respeta el trabajo que es realizado.

Tabla 34

Inseguridad para el empleo calificación

Inseguridad sobre el empleo			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Si te despiden o no te renuevan el contrato	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	0	0,0%
	En cierta medida	130	64,0%
	En alguna medida	41	20,2%
	En ninguna medida	32	15,8%
Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	En gran medida	40	19,7%
	En buena medida	89	43,8%
	En cierta medida	54	26,6%
	En alguna medida	20	9,9%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a inseguridad en el empleo, el 64,04 % de las colaboradoras manifiestan en cierta medida dentro de sus empleos pueden despedirles o no renovar su contrato.

Tabla 35

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo calificación

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	0	0,0%
	En cierta medida	4	2,0%
	En alguna medida	34	16,7%
	En ninguna medida	165	81,3%
Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	0	0,0%
	En cierta medida	11	5,4%
	En alguna medida	38	18,7%
	En ninguna medida	154	75,9%
Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	0	0,0%
	En cierta medida	18	8,9%
	En alguna medida	44	21,7%
	En ninguna medida	141	69,5%
Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies?)	En gran medida	0	0,0%
	En buena medida	0	0,0%
	En cierta medida	0	0,0%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	203	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a inseguridad sobre las condiciones de trabajo, el 100 % de las colaboradoras están de acuerdo que en gran medida la empresa no podrá variar el sueldo actualizarlo a bajarlo, o a su vez introducir algún tipo de variable sobre el mismo.

Tabla 36

Confianza vertical calificación

Confianza vertical			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	En gran medida	19	9,4%
	En buena medida	178	87,7%
	En cierta medida	6	3,0%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
Te fiarías de la información procedente de la dirección?	En gran medida	178	87,7%
	En buena medida	10	4,9%
	En cierta medida	12	5,9%
	En alguna medida	3	1,5%
	En ninguna medida	0	0,0%
Los trabajadores expresan sus opiniones y emociones?	En gran medida	24	11,8%
	En buena medida	168	82,8%
	En cierta medida	11	5,4%
	En alguna medida	0	0,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a confianza vertical, el 87,7 % de las colaboradoras manifiestan que en buena medida la dirección confía en que el personal administrativo hace un buen trabajo, además, el 87,7 también, manifiesta que se fiarían de la información que la dirección provee.

Tabla 37

Justicia calificación

Justicia			
Preguntas	Escala	Número de respuestas	%
Se solucionan los conflictos de una manera justa?	En gran medida	13	6,4%
	En buena medida	173	85,2%
	En cierta medida	12	5,9%
	En alguna medida	5	2,5%
	En ninguna medida	0	0,0%
Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	En gran medida	13	6,4%
	En buena medida	172	84,7%
	En cierta medida	13	6,4%
	En alguna medida	5	2,5%
	En ninguna medida	0	0,0%

La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	En gran medida	24	11,8%
	En buena medida	164	80,8%
	En cierta medida	13	6,4%
	En alguna medida	2	1,0%
	En ninguna medida	0	0,0%
Se distribuyen las tareas de una forma justa?	En gran medida	34	16,7%
	En buena medida	121	59,6%
	En cierta medida	46	22,7%
	En alguna medida	2	1,0%
	En ninguna medida	0	0,0%

Fuente: Elaboración Propia

La sub-dimensión perteneciente a justicia, el 85,2 % de las colaboradoras están de acuerdo que en buena medida los conflictos son solucionados de manera justa.

3.3 Relación ente la evaluación de desempeño y los riesgos psicosociales.

Tabla 38

Resultados de la correlación de Spearman

		Correlaciones		
Rho de Spearman	RIESGOS	Coefficiente de correlación	1,000	,593
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	20	11
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,593	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	11	11

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 3.27. la correlación de Spearman, arroja un resultado de 0.593, es una correlación positiva moderada fuerte, que estadísticamente tiene relevancia significativa dentro de la investigación. Como manifiesta (Cabrera, 2009), la interpretación estadística, tiene en cuenta el objetivo de la investigación, si las dos variables tienden a crecer o a decrecer juntas, como rango más de 0.5+ es una correlación positiva moderadamente fuerte.

3.4 Propuesta

Estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo dentro de una empresa de producción.

La intervención es propuesta en torno a los resultados obtenidos del test ISTAS 21 de riesgos psicosociales, la acción preventiva a llevar a cabo consta de dos sesiones agrupadas en: una intervención inicial prioritaria, enfocada en el mayor riesgo que engloba la afectación física y psicológica de los colaboradores, y una intervención intermedia complementaria, enfocada en niveles que afectan pero no significativamente al colaborador y su entorno, y con el propósito de que en cada una de ellas se expongan los objetivos que necesitamos alcanzar, y cuales, con las actividades a desarrollar.

Mediante el desarrollo de las dos sesiones en orden de prioridad de intervención, se pretende minimizar los efectos de los riesgos psicosociales presentados en nivel Alto e intermedio, en el personal femenino con modalidad de teletrabajo de la empresa Tonicorp, para que estos riesgos no vengán a afectar la salud física y psicológica, y esta afectación repercuta en la manera en cómo se manejan las emociones y comportamiento, que aumentan el tiempo de entrega de trabajo, más rotación en teletrabajo, atrasos no justificados y mayor rotación laboral.

El riesgo psicosocial, también, llega a influir en los resultados de rendimiento de las colaboradoras, pues existen riesgos marcados que aparecen más ahora en la modalidad de teletrabajo, como el sentido del trabajo o la tarea en sí, y el sentido del grupo, pues ahora el trabajo se ha vuelto más individual que antes, y la previsibilidad con la monotonía de la realización de las tareas, sin dinamismo, solo con el fin de cumplirlas.

Mediante las intervenciones, se pretende reducir el efecto del riesgo con la implementación de programas dentro de la empresa, y con la inducción y reinducción de temas específicos para reforzar el índice de conocimiento de las colaboradoras, sobre las políticas y reglamento de la empresa, que en ocasiones por el mismo hecho del teletrabajo, no son

reforzadas, o el personal administrativo que ingresó durante la emergencia sanitaria no ha tenido procesos de on-boarding adecuados que les permite conocer a fondo los beneficios que la empresa les ofrece y trabajan a ciegas.

Intervención Prioritaria

Objetivo general: Disminuir el nivel de riesgo psicosocial, salud física y psicológica en el colaborador, para mediante ello aumentar la satisfacción y el compromiso laboral.

Que se espera con la intervención:

- Fortalecimiento de la cultura preventiva.
- Aumento de la productividad y rendimiento laboral.
- Mejoramiento de la atención a los colaboradores para crear un clima de confianza.
- Cumplimiento de la legislación aplicable referente a la prevención de riesgos.
- Implementación de talleres que serán utilizados en la empresa.

Taller 1:

- 1. Ser, Hacer y Tener:** Busca involucrar al personal y su participación en la toma de decisiones organizacionales, fomenta la satisfacción e incrementa la autoestima dentro de los trabajadores, mejora sus relaciones interpersonales y encuentra sentido a su trabajo a través de preguntas y resolución de problemas de las cuales, son participes.
- 2. Factor clave:** Logra que los colaboradores se sientan parte de la organización y tome los objetivos de la empresa y del grupo de trabajo como propios, para lograr tener un clima ideal para trabajar y que la energía positiva sea contagiada a todos los miembros del grupo.
- 3. Manejo de plataformas de información Arca:** Que los colaboradores tengan conocimiento de las plataformas informativas del holding, de las cuales, se obtendrían desde datos generales a específicos sobre datos de la empresa vinculados a todas las áreas de gestión.

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRIORITARIOS		D	G	A	PLAN DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES	EVALUACION	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
FACTOR RE RIESGO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO					Empoderar al colaborador haciéndolo participar de los procesos de toma de decisiones y solución de problemas.	Simposio sobre: Definición de trabajo Oportunidades laborales Capacidad de elección Relaciones interpersonales	Autoevaluación de conocimiento sobre temáticas del simposio	\$85.00	Pso. Byron Naranjo
	SENTIDO DEL TRABAJO	X	X	X	Ser, Hacer y Tener					
	APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO					Aumentar el sentido de pertenencia del colaborador al grupo de trabajo, mediante el compromiso y el buen desempeño para garantizar un ambiente positivo laboral	Taller 2.- Fortalecimiento de vínculos laborales durante el teletrabajo Esquemas de reconocimiento Arca Trabajo en equipo Vínculos emocionales	Encuesta de Satisfacción laboral 2021	\$45.00	Pso. Joaquin Lalama
	SENTIMIENTO DE GRUPO	N/A	X	X	Factor Clave					
	PREVISIBILIDAD	X	X	X	Manejo de plataformas de información Arca	Disponer de la información correcta y precisa, dentro del tiempo suficiente para que el colaborador pueda realizar su trabajo de forma correcta	Taller 3.- Uso de Herramientas de comunicación adecuadas Manejo de plataformas Nuevas tecnologías implantadas Capacidad de adaptación	Encuesta de Necesidades de capacitación plan 2021	\$150.00	Ing. Margarita Cervantes

Intervención Complementaria

Objetivo general:

Implantar una acción formativa que modifique las perspectivas de actuación del personal frente a los riesgos psicosociales.

Que se espera con la intervención:

- Aumento de la seguridad laboral del colaborador.
- Detección temprana de situaciones de riesgo prominente.
- Líderes más comprometidos con su equipo de trabajo.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales.
- Trabajo más claro y reduce la ambigüedad.
- Todos los colaboradores conocen los medios informativos de la empresa.

Taller 2

- 1. Mindfulness:** Mediante el taller de atención plena, se pretende que el colaborador recupere su equilibrio interior, el mindfulness logra una mayor capacidad de discernimiento y estimula la inteligencia emocional en el aquí y en ahora.
- 2. Convivencia y Tolerancia familiar:** la conciliación laboral y familiar, en una situación como la actual de pandemia, en la que el teletrabajo se ha convertido en un diario convivir con realidades como el cuidado de los niños, obligaciones laborales y obligaciones dentro del hogar que marca el grado de dificultad de esta relación.
- 3. ARCAGROWS:** Mediante el plan de intervención ArcaGrows, se pretende que los colaboradores tengan el pleno conocimiento de las posibilidades de desarrollo que tienen dentro de la organización y mapear los cargos en mira de ascenso y capacitación, a través de los resultados de la evaluación de desempeño.
- 4. On-Boarding:** A medida que el tiempo pasa dentro de la organización los colaboradores tienden a concentrarse en las tareas específicas de sus cargos, y se empieza a perder de vista el objetivo organizacional, la rutina ayuda a fortalecer los

vínculos laborales dentro de la empresa y con los compañeros, pero se pierde la conexión de los procesos laborales.

5. **Cultivar el apoyo:** un ambiente positivo en teletrabajo, crea una atmósfera de motivación y satisfacción en los colaboradores, en consecuencia, el rendimiento laboral mejora a través del fortalecimiento del trabajo a distancia.
6. **Juegos de Rol:** Es importante desarrollar en cada uno de los colaboradores, roles específicos de acuerdo al cargo que ocupen dentro de la organización, porque el conflicto de rol es una mala perspectiva entre lo que el colaborador hacen vs lo que realiza, esto la mayoría de veces es incompatible con lo que se espera de él dentro de la organización.
7. **Coste Vs Resultados y Beneficios:** el plan de incentivos, cumplirá con los objetivos planteados por la empresa, para vincular las necesidades, tanto de la organización como la del colaborador, que logre ser cumplido y que diferencia un desempeño esperado de un desempeño espectacular.

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRIORITARIOS			D	G	A	PLAN DE INTERVENCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	EVALUACION	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
FACTOR RE RIESGO	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	EXIGENCIAS EMOCIONALES	X	X	N/A	Mainfullnes	Gestionar la transferencia de sentimientos que se produce en las colaboradoras por las relaciones interpersonales en sus puestos de trabajo.	Presentación del plan de formación de manejo de habilidades Inteligencia emocional Estrés causas y consecuencias Técnicas de relajación Servicio de atención Psicológica Arca 24/7	Evaluacion de efectividad el programa Mainfullnes	\$75	Ps.Cl. Eduardo Montes
	DOBLE PRESENCIA	PROCUPACION POR LAS TAREAS DOMESTICAS	N/A	N/A	X	Convivencia y Tolerancia familiar	Fortalecer la relacion trabajo-familia en la colaboradoras que se encuentran en la modalidad de teletrabajo	Capacitacion sobre: Delimitación de horarios Calidad de trabajo Convivencia familiar	Dinamica red de contenidos para delimitacion de roles sociales de los colaboradores en el trabajo	\$50	Ps.Cl. Eduardo Montes
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	POSIBILIDAD DE DESARROLLO EN EL TRABAJO	N/A	X	X	Arca Grows	Inculcar al personal las metas que se deben cumplir para asegurar la mejora continua y el desarrollo laboral dentro de la empresa	Presentación de resultados de evaluación de desempeño Identificación de oportunidades de desarrollo por departamento Desarrollo profesional individual.	Evaluacion de desempeño 2021	\$55	Ing. Jaime Perez

FACTOR DE RIESGO	APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	CALIDAD DE ROL	X	X	X	ON-Boarding	Conocer la misión, la visión y los objetivos organizacionales, para que el colaborador se adapte al puesto lo mejor posible	Workshop sobre: Kit Online Metodología de teletrabajo Proceso Selectivo Funciones del cargo Supervisión eficiente	Encuesta de Calidad de Elearning en procesos de induccion	\$50	Pso. Alexandra Valencia
		CONFLICTO DE ROL	X	X	X						
		APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS	X	X	X	Cultivar el apoyo	Estimular el compromiso y apoyo dentro del ambito laboral favoreciendo a un clima positivo entre los miembros de la organización.	Taller de Técnicas de Autoconocimiento y autocontrol Como manejar las emociones en el trabajo Contacto positivo Comunicación asertiva Técnicas de escucha.	Brainstorming con los participantes para reforzar el taller	\$50	Ing. Jaime Perez
		APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	X	X	X						
	CALIDAD DE LIDERAZGO	X	X	X	Juegos de rol	Desarrollar los roles que cada colaborador tiene dentro de la organización con el fortalecimiento del liderazg grupal e individual	Taller sobre la Importacia del Liderazgo en teletrabajo Estilos de liderazgo Comunicación asertiva Reparto de Fortalezas Relaciones interpersonales	Evaluacion de clima y cultura 2021	\$50	Trabajadora Social. Jessyca Zuñiga	
	COMPENSACIONES	RECONOCIMIENTO	X	X	N/A	Coste Vs Resultados y beneficios	Implementar un plan de incentivos laborales para mejorar la motivacion laboral en los colaboradores.	Simposio sobre: Motivación Laboral Oportunidades en puestos específicos Retención del talento Potencial Laboral.	Encuesta de satisfaccion laboral 2021	\$150	Ing. Jaime Perez

CONCLUSIONES

- En base al análisis y la revisión de los referentes teóricos sobre estudios recientes que abarcan temas de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, se concluye que el riesgo tiende a afectar el nivel de rendimiento en los colaboradores.
- Se aplica el instrumento Ista 21, para la obtención de la semaforización de niveles de riesgos, en donde se obtienen 3 riesgos relevantes prioritarios rojos, y 9 riesgos complementarios o intermedios en amarillo.
- En la investigación se obtuvo una relación estadísticamente moderada.
- Se validó la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales por juicio de especialista y beneficiarios.

RECOMENDACIONES

- Ser claro y transparente al momento de la evaluación de riesgos, pues se desean obtener los resultados más reales y sin sesgos que impidan el buen manejo de un plan de intervención.
- La evaluación de desempeño sería medida en el momento adecuado, como recomendación lo aplicaría en la tarde que es en donde el colaborador ya tiene menos carga laboral.
- Se recomienda replicar el uno de los instrumentos de recolección de datos, con el fin de dar seguimiento a los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Amores, W. (2018). *Plan de prevención de riesgos psicosociales en una empresa carrocera de la ciudad de Ambato*. (tesis de pregrado). Pontifica Universidad Catolica del Ecuador, Ambato.
- Arca Continental. (2012). Cultura Organizacional. *Revista Arca*. Obtenido de arcacontal: <http://www.arcacontal.com/nuestra-compa%C3%B1%C3%ADa/cultura-organizacional.aspx>
- Bautista, F. (2015). *Análisis de riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados de la planta industrial cedal s.a. durante el período de octubre 2012 – abril 2013*. (tesis de pregrado). Pontifica Universidad Catolica del Ecuador, Ambato.
- Blanch, J. (2013). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.
- Borda, M. (2013). *El Proceso de Investigación: Visión general de desarrollo*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. Barcelona: UOC.
- Cáceres, N., Campillay, J., y Bargsted, M. (2015). Los factores de riesgo psicosocial del trabajo. *Salud y Sociedad dentro del ámbito laboral*, 1(1), 50-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742477004.pdf>
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Caldas, E. (2012). *La evaluación del desempeño en la empresa*. Bogotá: Editex.
- Caldas, E. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Bogota: Mecd.
- Carrillo, A. (2015). *Relación entre riesgo psicosocial y desempeño*. (tesis de pregrado). Pontifica Universidad Catolica del Ecuador, Ambato.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: ISTAS. Obtenido de Instituto Sindical de trabajo y ambiente.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., y Uribe, F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima. *Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90920053001.pdf>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 3(35), 152-181. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007>
- Cortéz, J. (2007). *Técnicas de prevención de Riesgos Laborales*. Madrid : Tébar.
- García, M. (2014). *Diseños Experimentales de series temporales*. Madrid: UNED.
- González, M., y Mandado, E. (2010). *La innovación tecnológica y su gestión empresarial*. Barcelona: MARCOMBO.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Holguín, J. (2017). Efectos de conductas proactivas y prosociales en incidentes críticos de escolares limeños. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 185-224. Obtenido http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992017000200005
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: ISTAS
- Jago, C. (2010). *La mujer en los discursos de género*. Barcelona: Icaria.
- Kristensen, C. (2004). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid. UCE.
- Lescano, G. (2013). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial con el método istas 21 versión media, para determinar las manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa prodegel s.a durante el período octubre 2012 - abril 2013*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- Llavina, X. et al. (2020). *Teletrabajo, vivir y trabajar mejor*. Barcelona: Profit.

- Luna, V. (2015). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo*. Bogotá: Convenio Andres Bello.
- Lusthaus, C. (2012). *Evaluación Organizacional para mejorar el desempeño*. Ottawa: Inter-america.
- Martinez, C. (2009). *Género y conciliación de la vida familiar y laboral*. Murcia: Edit.um.
- Martínez, I. (2015). *UF2120 - Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Madrid: Elearning S.L.
- Menéndez, F. (2008). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Valladolid: LexNova.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(2). 55-125. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Naranjo, F. (2007). *Primeros pasos para un experto en prevención de riesgos laborales*. Madrid: Tébar.
- Navarro, S. (2016). *Cómo realizar una evaluación del desempeño*. Mexico: Kindle.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Nicola, P. D. (1991). *Reciprocidad Hombre/Mujer*. Madrid: Narcea.
- Ortiz, F. y Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*. 16(1) 43-56. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

- Pujol, L. (2017). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública argentina: explorando el rol del work engagement*. (tesis de maestría) Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata
- Robalino, J. (2019). *Estrés laboral y su relación con el síndrome de doble presencia en el área administrativa de una empresa de Producción en Ambato*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- Ruiz, P. (2013). *Elaboracion de Tesis con Microsoft*. Durango: ReDie.
- Ruiz, P. (2017). La doble presencia en trabajadoras femeninas equilibrio vida y trabajo. *Revista de la SEECI*, 2(44), 33-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567003/html/index.html>
- Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial*. Lima: Fondo Editorial.
- Vallejo, R., Lafuente, V., y Olmos, M. (2020). *Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales*. Zaragoza: UNE.
- Veiga, J., de la Fuente, E., y Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina Seguro y Trabajo*, 54(210), 81-88. Obtenido de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011
- Zabala, X., Guerrero, P., Besoain, C. (2016). *Clínicas del trabajo: Teorías e intervenciones*. (tesis de pregrado). Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile.

ANEXO I

CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COP SOQ) PARA RIESGOS LABORALES

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes **más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en este lugar.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.]

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

CoPsoQ-istas21 versión 2

1. **Sexo:**

1 Mujer

2 Hombre

2. **¿Qué edad tienes?**

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

3. **Lee siguientes preguntas sobre tu empleo y sus condiciones de trabajo.**

3.

a. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción. _____

3. **¿Realizas tareas de distintos niveles de trabajo?**

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente de mismo nivel

5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

8. **En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?**

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

20. **Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21. **¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?**

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

22. **Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?**

1 400 dólares o menos

2 Entre 401 y 527 dólares

3 Entre 528 y 623 dólares

4 Entre 623 y 733 dólares

5 Entre 734 y 817 dólares

6 Entre 818 y 901 dólares

7 Entre 902 y 1085 dólares

8 Entre 1086 y 1211 dólares

9 Entre 1212 y 1411 dólares

10 Entre 1412 y 2103 dólares

11 Entre 2104 y 2.500 dólares

12 Entre 2.501 y 3.000 dólares

13 Más de 3.000 dólares

23. Tu salario es:

 1 Fijo

 2 Una parte fija y otra variable.

 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALCUNA VEZ	NUNCA
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que viajes a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo sientes que ocupas de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALCUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) en la empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	SÍMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA Vez	NUNCA
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
f) se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	[] 1	[] 2	[] 3	[] 4	[] 5

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general, ¿cómo es tu salud?

- | | | | |
|----------------------------|-----------|----------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Excelente | <input type="checkbox"/> 4 | Regular |
| <input type="checkbox"/> 2 | Muy buena | <input type="checkbox"/> 5 | Mala |
| <input type="checkbox"/> 3 | Buena | | |

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALCUNA VEZ	NUNCA
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado temeroso?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estroñado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALCUNA VEZ	NUNCA
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

34. ¿Cuál es su cargo dentro de la institución: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Nombre:		Cargo:			
Procesos de Apoyo		Jefe Inmediato:			
Fecha		<p>Para iniciar en cada aspecto se debe dar una calificación de 1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 es excelente, posteriormente se promedian para cada aspecto las calificaciones y al final se promedian todas las calificaciones, para concluir localizamos las calificaciones totales en los criterios de evaluación para obtener el desempeño del empleado.</p>			
<p>La siguiente evaluación se divide en Competencias Personales, Intelectuales y Laborales.</p>					
Competencias	1	2	3	4	5
<p>Pensamiento conceptual</p> <p>Es la capacidad de comprender una situación o problema uniendo sus partes, viendo el problema global, realizando conexiones entre situaciones que no están obviamente relacionadas e identificando los temas que subyacen en una situación compleja</p>	No comprende las situaciones ni los problemas que se le presentan	Reconoce patrones, observa discrepancias y tendencias; interrelaciona los datos actuales.	Puede explicar claramente problemas o temas complejos, situaciones y oportunidades. Se basa en la experiencia pasada y en sus conocimientos.	Puede explicar claramente problemas o temas complejos, situaciones y oportunidades. Se basa en la experiencia pasada y en sus conocimientos.	Identifica problemas que no son obvios para otros, no incluidos en textos o estudiados con anterioridad y/o no experimentados previamente. Es un referente en materia de identificación de problemas y/o situaciones complejas.
Competencias	1	2	3	4	5
<p>Calidad de Trabajo</p> <p>Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos</p>	No conoce sobre su área de trabajo, y no comprende cuales son las necesidades del mismo.	Conoce temas relacionados con su especialidad sin alcanzar el nivel requerido o aunque éstos sean adecuados, no demuestra interés por aprender	Conoce adecuadamente todos los temas relacionados con su especialidad como para cumplir su función.	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad. Lo valorizan por sus conocimientos. Demuestra interés por aprender.	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos
Competencias	1	2	3	4	5
<p>Orientación a los resultados</p>	No actúa de manera eficaz, no es proactiva y le	Intenta que todos realicen el trabajo bien y	No está satisfecho con los niveles actuales de	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se tomará decisiones importantes necesarias para superar los competidores, responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización.	cuesta tomar decisiones	correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias	desempeño y hace cambios específicos en los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Promueve el mejoramiento de la calidad, la satisfacción del cliente y las ventas.	plazos establecidos, fijándose para sí y/o otros los parámetros a alcanzar.	continúa del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización
Competencias	1	2	3	4	5
Liderazgo Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo	No sabe guiar a sus subordinados y ellos se manejan solos	El grupo no lo percibe como líder. Tiene dificultades para fijar objetivos, aunque puede ponerlos en marcha y hacer su seguimiento	Puede fijar objetivos que el grupo acepta realizando un adecuado seguimiento de lo encomendado.	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios
Negociación Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación	No logra acuerdos con sus clientes	Atiende los objetivos de la organización y logra acuerdos poco satisfactorios	Realiza acuerdos satisfactorios para la organización, pero no siempre considera el interés de los demás.	Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones a su cargo en concordancia con los objetivos de la organización.	Es reconocido por su habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos y llamado por otros para colaborar en estas situaciones

<p>Orientación al cliente interno</p> <p>Implica el deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades</p>	<p>No se relaciona con sus clientes y no indaga cuáles son sus necesidades lo que imposibilita la relación cliente-vendedores</p>	<p>Promueve, y en ocasiones lo hace personalmente, el contacto permanente con el cliente para mantener una comunicación abierta con él</p>	<p>Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, brindando más de lo que éste espera. El cliente siempre puede encontrarlo. Dedicar tiempo a estar con el cliente ya sea en su propia oficina o en la del cliente.</p>	<p>Promueve, relaciones personales para la búsqueda de información sobre las necesidades latentes, pero no explícitas, del cliente. Indaga proactivamente más allá de las necesidades que el/los clientes/s manifiestan en un principio</p>	<p>Establece una relación con perspectivas de largo plazo con el/los clientes/s para resolver sus necesidades, debiendo sacrificar en algunas ocasiones beneficios inmediatos en función de los futuros. Busca obtener beneficios a largo plazo para el cliente, pensando incluso en los clientes de los clientes.</p>
<p>Tolerancia a la presión</p> <p>Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad</p>	<p>No logra soportar la presión que genera su puesto de trabajo para cumplir con el mismo.</p>	<p>Su desempeño se deteriora en situaciones de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por imprevistos de cualquier índole: desacuerdos, oposición, diversidad</p>	<p>Alcanza los objetivos, aunque este presionado, su desempeño es inferior en situaciones de mucha exigencia.</p>	<p>Habitualmente alcanza los objetivos, aunque este presionado por el tiempo, y su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia.</p>	<p>Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia.</p>
<p>Responsabilidad</p> <p>Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas</p>	<p>No cumple acabadidad y con responsabilidad su trabajo.</p>	<p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo</p>	<p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo</p>	<p>Cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.</p>	<p>Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. Su responsabilidad está por encima de lo esperado en su nivel o posición</p>

<p>Flexibilidad</p> <p>Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio</p>	<p>No se adapta al cambio, y no puede cumplir los objetivos empresariales.</p>	<p>Tiene escasa capacidad para instrumentar cambios y revisar críticamente su accionar</p>	<p>Puede poner en marcha cambios en situaciones cambiantes cuando los mismos le son sugeridos</p>	<p>Se adapta a situaciones cambiantes, medios y personas en forma adecuada y consigue cambiar el rumbo del equipo a su cargo. Revisa críticamente su accionar y puede instrumentar cambios.</p>	<p>Alta adaptabilidad a contextos cambiantes, medios y personas en forma rápida y adecuada tanto propia como en el rol de líder de un grupo.</p>
<p>Iniciativa</p> <p>Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras</p>	<p>No toma iniciativa ni decisiones sobre los problemas que se presentan en la empresa.</p>	<p>Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, y o bien actúa para materializarlas o bien se enfrenta inmediatamente con los problemas</p>	<p>Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir</p>	<p>Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo</p>	<p>Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás.</p>
<p>Planificación y gestión</p> <p>Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos</p>	<p>No organiza, ni planifica el trabajo de sus subordinados</p>	<p>Organiza el trabajo y administra adecuadamente los tiempos</p>	<p>Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.</p>	<p>Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de la información de los procesos en curso</p>	<p>Anticipa los puntos críticos de una situación o problemas con un gran número de variables, estableciendo puntos de control y mecanismos de coordinación, para garantizar la calidad de los procesos</p>

ANEXO II



ESCUELA DE PSICOLOGIA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo dentro de una empresa de producción, que es parte del proyecto de investigación "PROPUESTA DE REDUCCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MUJERES EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA DE PRODUCCION", desarrollado por María del Pilar Meléndez Tamayo, estudiante de la maestría de Psicología mención comportamiento humano de desarrollo organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por personal femenino de cargos administrativos con teletrabajo. De la empresa Tonicorp

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO LA PROPUESTA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta de estrategias para la reducción de riesgos psicosociales						X
Pasos esenciales de la construcción de la propuesta						X
Formato de presentación de la propuesta						X
Análisis de actividades a realizar						X
Procedimientos y normas de aplicación para las actividades a realizar					X	
Criterios de seguimiento y evaluación a los talleres					X	
Interpretación de las actividades a realizar						X
Validez y confiabilidad de la propuesta						X

Comentario:

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Número de actividades planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	Las actividades de la propuesta son adecuadas	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros Autoevaluación de la propuesta	X		X		

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO



Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Ser, Hacer y Tener Definición de trabajo Oportunidades laborales Capacidad de elección Relaciones interpersonales	X		X		X		
2	Factor Clave Taller 2.- Fortalecimiento de vínculos laborales durante el teletrabajo Esquemas de reconocimiento Arca Trabajo en equipo Vínculos emocionales	X		X		X		
3	Manejo de plataformas de información Arca Uso de Herramientas de comunicación adecuadas Manejo de plataformas Nuevas tecnologías implantadas Capacidad de adaptación	X		X		X		
4	Maindfulness Presentación del plan de formación de manejo de habilidades Inteligencia emocional Estrés causas y consecuencias Técnicas de relajación Servicio de atención Psicología Arca 24/7	X		X		X		
5	Convivencia y Tolerancia familiar Capacitación sobre: Delimitación de horarios Calidad de trabajo Convivencia familiar	X		X		X		
6	Arca Grows Presentación de resultados de evaluación de desempeño Identificación de oportunidades de desarrollo por departamento Desarrollo profesional individual.	X		X		X		



7	ON-Boarding Workshop sobre: Kit Online Metodología de teletrabajo Proceso Selectivo Funciones del cargo Supervisión eficiente	X		X		X		
8	Cultivar el apoyo Taller de Técnicas de Autoconocimiento y autocontrol Como manejar las emociones en el trabajo Contacto positivo Comunicación asertiva Técnicas de escucha.	X		X		X		
9	Juegos de rol Taller sobre la Importancia del Liderazgo en teletrabajo Estilos de liderazgo Comunicación asertiva Reparto de Fortalezas Relaciones interpersonales	X		X		X		
10	Coste Vs Resultados y beneficios Simposio sobre: Motivación Laboral Oportunidades en puestos específicos Retención del talento Potencial Laboral.	X		X		X		

Observaciones: _____

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**Nombre: Aitor Larzabal FernandezEmpresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede AmbatoCargo que ocupa: Docente InvestigadorTiempo dentro del cargo: 7 añosUltimo grado académico alcanzado: MásterFirma y sello de la institución.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo dentro de una empresa de producción, que es parte del proyecto de investigación "PROPUESTA DE REDUCCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MUJERES EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA DE PRODUCCION", desarrollado por María del Pilar Meléndez Tamayo, estudiante de la maestría de Psicología mención comportamiento humano de desarrollo organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por personal femenino de cargos administrativos con teletrabajo. De la empresa Tonicorp

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TECNICO LA PROPUESTA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta de estrategias para la reducción de riesgos psicosociales					X	
Pasos esenciales de la construcción de la propuesta						X
Formato de presentación de la propuesta						X
Análisis de actividades a realizar						X
Procedimientos y normas de aplicación para las actividades a realizar					X	
Criterios de seguimiento y evaluación a los talleres					X	
Interpretación de las actividades a realizar						X
Validez y confiabilidad de la propuesta						X

Comentario:



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	Las actividades de la propuesta son adecuadas	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros Autoevaluación de la propuesta	X		X		



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Ser, Hacer y Tener Definición de trabajo Oportunidades laborales Capacidad de elección Relaciones interpersonales	X		X		X		
2	Factor Clave Taller 2.. Fortalecimiento de vínculos laborales durante el teletrabajo Esquemas de reconocimiento Arca Trabajo en equipo Vínculos emocionales	X		X		X		
3	Manejo de plataformas de información Arca Uso de Herramientas de comunicación adecuadas Manejo de plataformas Nuevas tecnologías implantadas Capacidad de adaptación	X		X		X		
4	Maindfulness Presentación del plan de formación de manejo de habilidades Inteligencia emocional Estrés causas y consecuencias Técnicas de relajación Servicio de atención Psicológica Arca 24/7	X		X		X		
5	Convivencia y Tolerancia familiar Capacitación sobre: Delimitación de horarios Calidad de trabajo Convivencia familiar	X		X		X		
6	Arca Grows Presentación de resultados de evaluación de desempeño Identificación de oportunidades de desarrollo por departamento Desarrollo profesional individual.	X		X		X		



7	ON-Boarding Workshop sobre: Kit Online Metodología de teletrabajo Proceso Selectivo Funciones del cargo Supervisión eficiente	X		X		X		
8	Cultivar el apoyo Taller de Técnicas de Autoconocimiento y autocontrol Como manejar las emociones en el trabajo Contacto positivo Comunicación asertiva Técnicas de escucha.	X		X		X		
9	Juegos de rol Taller sobre la Importancia del Liderazgo en teletrabajo Estilos de liderazgo Comunicación asertiva Reparto de Fortalezas Relaciones interpersonales	X		X		X		
10	Coste Vs Resultados y beneficios Simposio sobre: Motivación Laboral Oportunidades en puestos específicos Retención del talento Potencial Laboral.	X		X		X		

Observaciones: _____

Area de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: José Pérez

Empresa: Foncarf

Cargo que ocupa: Jefe de Talento Humano

Tiempo dentro del cargo: 5 años

Ultimo grado académico alcanzado: Tercer Nivel

Firma y sello de la institución.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo dentro de una empresa de producción, que es parte del proyecto de investigación "PROPUESTA DE REDUCCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MUJERES EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DENTRO DE UNA EMPRESA DE PRODUCCION", desarrollado por María del Pilar Meléndez Tamayo, estudiante de la maestría de Psicología mención comportamiento humano de desarrollo organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por personal femenino de cargos administrativos con teletrabajo. De la empresa Tonicorp

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO LA PROPUESTA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta de estrategias para la reducción de riesgos psicosociales					X	
Pasos esenciales de la construcción de la propuesta					X	
Formato de presentación de la propuesta						X
Análisis de actividades a realizar					X	
Procedimientos y normas de aplicación para las actividades a realizar						X
Criterios de seguimiento y evaluación a los talleres						X
Interpretación de las actividades a realizar						X
Validez y confiabilidad de la propuesta						X

Comentario:



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	Las actividades de la propuesta son adecuadas	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros Autoevaluación de la propuesta	X		X		



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje la propuesta de estrategias de reducción de riesgos psicosociales para mujeres en modalidad de teletrabajo, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Ser, Hacer y Tener Definición de trabajo Oportunidades laborales Capacidad de elección Relaciones interpersonales	X		X		X		
2	Factor Clave Taller 2.- Fortalecimiento de vínculos laborales durante el teletrabajo Esquemas de reconocimiento Arca Trabajo en equipo Vínculos emocionales	X		X		X		
3	Manejo de plataformas de información Arca Uso de Herramientas de comunicación adecuadas Manejo de plataformas Nuevas tecnologías implantadas Capacidad de adaptación	X		X		X		
4	Mindfulness Presentación del plan de formación de manejo de habilidades Inteligencia emocional Estrés causas y consecuencias Técnicas de relajación Servicio de atención Psicológica Arca 24/7	X		X		X		
5	Convivencia y Tolerancia familiar Capacitación sobre: Delimitación de horarios Calidad de trabajo Convivencia familiar	X		X		X		
6	Area Grows Presentación de resultados de evaluación de desempeño Identificación de oportunidades de desarrollo por departamento Desarrollo profesional individual.	X		X		X		



7	ON-Boarding Workshop sobre: Kit Online Metodología de teletrabajo Proceso Selectivo Funciones del cargo Supervisión eficiente	X	X	X		
8	Cultivar el apoyo Taller de Técnicas de Autoconocimiento y autocontrol Como manejar las emociones en el trabajo Contacto positivo Comunicación asertiva Técnicas de escucha.	X	X	X		
9	Juegos de rol Taller sobre la Importancia del Liderazgo en teletrabajo Estilos de liderazgo Comunicación asertiva Reparto de Fortalezas Relaciones interpersonales	X	X	X		
10	Coste Vs Resultados y beneficios Simposio sobre: Motivación Laboral Oportunidades en puestos específicos Retención del talento Potencial Laboral.	X	X	X		

Observaciones: _____

Area de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Sebastián Padilla

Empresa: Toncaq

Cargo que ocupa: Psicólogo Clínico

Tiempo dentro del cargo: 2 años

Ultimo grado académico alcanzado: Psicología de la institución



Firma y sello de la institución.