



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO

TEMA:

Gestión técnica de los factores psicosociales y su impacto en el estrés laboral en la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

AUTOR: Anthony Geovanny Martínez Neira

ASESOR: MSc. Nelson A. Muela González

IBARRA, agosto- 2025

Ibarra, 8 de agosto de 2025

MSc. Nelson A. Muela González

ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f)

MSc. Nelson A. Muela González

C.C.: 1711888154

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):

Mgs. Nelson A. Muela González

C.C.: 1711888154

(f):

.....

C.C.:

(f):

.....

C.C.:

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Anthony Geovanny Martínez Neira, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilizaciones de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 8 de agosto de 2025

f):

Anthony Geovanny Martínez Neira

C.C.:0803724269

AUTORÍA

Yo, Anthony Geovanny Martínez Neira, portador de la cédula de ciudadanía N°0803724269 declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f):

Anthony Geovanny Martínez Neira

C.C.: 0803724269

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Anthony Geovanny Martínez Neira, con CC: 0803724269, autor del trabajo de grado titulado: “Gestión técnica de los factores psicosociales y su impacto en el estrés laboral en la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas”, previo a la obtención del título profesional de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Escuela de negocios y comercio internacional.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, 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 Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, 08, agosto 2025

(f.).....

Anthony Geovanny Martínez Neira

C.C. 0803724269

Dedicatoria

A Dios por la fuerza, sabiduría y perseverancia que me brindo para culminar este trabajo.

A mis padres, en especial a mi señora madre por su amor incondicional, sacrificio y apoyo moral en los momentos que más necesite y han desarrollado en mi un espíritu noble lleno de esperanzas y el deseo de ser útil para la sociedad.

También a mis hermanos por estar siempre presentes con sus consejos, confiar en mi y así motivarme a ser mejor profesional y persona.

Gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

Anthony Geovanny Martínez Neira

Agradecimiento

Mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en este proceso. Su amor y sus bendiciones han sido mi motor.

A mis padres, por ser mi guía, mi refugio y mi mayor motivación. Gracias por su amor, sacrificio y por enseñarme el valor del trabajo duro.

A mis hermanos gracias por ser mi ejemplo de perseverancia y compartir conmigo tantas experiencias que me han formado como persona.

A Cnel unidad de negocio Esmeraldas, que me brindo la apertura y recursos para llevar a cabo este trabajo.

A mi tutor, el Dr. Nelson Muela por su guía y apoyo durante el proceso de mi tesis. Su experiencia, paciencia y consejos han sido fundamentales para mi crecimiento académico y profesional.

A todas las personas que de alguna manera contribuyeron en este logro.

Anthony Geovanny Martinez Neira

Índice

Contenido

Índice	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Definición de las variables de investigación.....	14
CAPÍTULO 1	16
ESTADO DEL ARTE	16
Investigaciones recientes sobre estrés laboral y riesgos psicosociales.....	18
Aplicación del método FPSICO en la gestión psicosocial.....	20
Contextualización en CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas	21
Análisis crítico y vacíos de investigación.....	23
CAPÍTULO 2	24
MATERIALES Y MÉTODOS.....	24
Enfoque y diseño metodológico.....	24
MÉTODOS	29
Planteamiento metodológico general	29
Población y muestra	30
Instrumentos	32
Procedimiento	34
Análisis de datos.....	36
CAPÍTULO 3	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
Distribución de la muestra por áreas operativas.....	39
Tabla 1. Trabajadores encuestados por agencia	39
Tabla 2. Resultados por dimensión psicosocial (n = 472)	40
Resultados según objetivos específicos.....	41

Tabla 3	41
Dimensiones psicosociales con mayor prevalencia de riesgo en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas (n = 472)	41
Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de riesgo psicosocial mediante la aplicación del método FPSICO	42
Tabla 4	42
Dimensiones psicosociales con niveles de riesgo alto o muy alto (n = 472)	42
Objetivo específico 3: Diseñar un plan de acción basado en estrategias de gestión técnica para reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores	44
Tabla 5	44
Estrategias de gestión técnica propuestas según dimensión psicosocial evaluada (n = 472)	44
Análisis interpretativo por agencias	45
Tabla 6	46
Perfil de riesgo psicosocial por agencia operativa – CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas	46
DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	54
Anexo 2. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	70
Anexo 3. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	70
Anexo 4. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	71
Anexo 6. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	72
Anexo 7. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	73
Anexo 8. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	73
Anexo 9. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	74
Anexo 10. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	74
Anexo 11. Registro fotográfico de aplicación de encuestas	75

RESUMEN

El presente estudio analizó la incidencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal técnico-operativo de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Unidad de Negocios Esmeraldas. Partiendo del reconocimiento de un entorno organizacional caracterizado por exigencias operativas elevadas, escasa autonomía decisional, y limitada percepción de reconocimiento institucional, se plantea como objetivo general evaluar las dimensiones psicosociales del trabajo y su relación con el malestar psicológico de los trabajadores.

Se adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, de corte transversal. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación del instrumento FPSICO 4.0, validado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), sobre una muestra representativa de 472 trabajadores seleccionados por muestreo probabilístico estratificado. El procesamiento y análisis de la información se llevó a cabo con el software SPSS v.26, aplicando estadística descriptiva y análisis correlacional de Pearson.

Los resultados evidenciaron que seis de las nueve dimensiones psicosociales presentan niveles de riesgo alto o muy alto, destacándose: carga de trabajo (42.4 %), demandas psicológicas (31.8 %) y percepción de escasa compensación (34.1 %). Se identificaron asimetrías territoriales significativas, siendo las agencias de Esmeraldas, Atacames y San Lorenzo las más afectadas, por condiciones de sobrecarga, inseguridad y aislamiento.

El estudio concluye que el estrés laboral en CNEL EP es resultado de una configuración multicausal de riesgos psicosociales, cuyas consecuencias impactan negativamente en el clima laboral y en la productividad institucional. A partir del diagnóstico, se propone un plan de intervención técnica ajustado a cada dimensión y agencia, con medidas de prevención primaria, fortalecimiento del liderazgo, y cultura organizacional resiliente. Finalmente, se plantean futuras líneas de investigación longitudinal y con enfoque mixto para enriquecer el abordaje del riesgo psicosocial en entornos energéticos del sector público ecuatoriano.

Palabras claves: Factores psicosociales, estrés laboral, gestión preventiva, salud ocupacional, CNEL EP.

ABSTRACT

This study analyzes the impact of psychosocial factors on occupational stress among technical and operational personnel at the Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Esmeraldas Business Unit. The research addresses an organizational environment marked by high operational demands, limited decision-making autonomy, and a low perceived level of institutional recognition. The general objective was to evaluate the psychosocial dimensions of work and their relationship to psychological distress among workers.

A quantitative, descriptive-correlational, cross-sectional approach was employed. Data collection was conducted through the application of the FPSICO 4.0 instrument, validated by the Spanish National Institute for Safety and Health at Work (INSST, 2021), with a representative sample of 472 workers selected through stratified probability sampling. Data was processed using SPSS v.26, incorporating descriptive statistics and Pearson's correlation analysis.

The findings revealed that six out of nine psychosocial dimensions presented high or very high-risk levels, especially workload (42.4 %), psychological demands (31.8 %), and low perceived compensation (34.1 %). Territorial asymmetries were identified, with Esmeraldas, Atacames, and San Lorenzo showing the highest levels of exposure due to work overload, insecurity, and geographical isolation.

The study concludes that work-related stress at CNEL EP results from a multi-causal configuration of psychosocial risks, with negative effects on workplace climate and institutional productivity. Based on the diagnosis, a technical intervention plan was proposed, tailored to each dimension and agency, emphasizing primary prevention, leadership development, and the promotion of a resilient organizational culture. Finally, future research is recommended with longitudinal and mixed method approaches to enhance the understanding of psychosocial risk in public energy sector environments in Ecuador.

Keywords: Psychosocial factors, occupational stress, preventive management, occupational health, CNEL EP.

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral contemporáneo se encuentra atravesado por múltiples transformaciones estructurales, tecnológicas y sociales que, si bien han generado avances importantes en términos de productividad y eficiencia, también han derivado en el surgimiento de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores. Entre estos, los factores psicosociales han cobrado una relevancia creciente por su influencia directa sobre la salud mental, el bienestar emocional, el desempeño organizacional y la estabilidad del talento humano (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

El estrés laboral, entendido como la respuesta psicofisiológica del trabajador frente a exigencias que superan sus capacidades de afrontamiento, constituye uno de los principales efectos adversos derivados de la exposición prolongada a condiciones laborales desfavorables. Este fenómeno afecta tanto al individuo como a la organización, incrementando el ausentismo, la rotación del personal, los errores operativos y el deterioro del clima organizacional. Tal situación se agrava en sectores estratégicos como el energético, donde las condiciones de alta demanda, la presión por resultados, la exposición a riesgos externos como la inseguridad ciudadana, y la falta de autonomía decisional configuran entornos especialmente proclives al desarrollo de estrés laboral crónico.

En este contexto, la Unidad de Negocios Esmeraldas de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) representa un caso emblemático para el análisis técnico de los factores psicosociales. Informes internos, observaciones de campo y testimonios del personal técnico indican la coexistencia de múltiples elementos de riesgo, tales como la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados, estilos de liderazgo autoritarios, relaciones laborales conflictivas y escasa participación en la toma de decisiones. Esta combinación de factores impacta negativamente en el bienestar de los trabajadores, generando un entorno propenso al estrés laboral y afectando la productividad organizacional del personal y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Frente a esta problemática, la presente investigación se plantea como objeto de estudio los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas, y su relación con el nivel de estrés percibido por los trabajadores. A través de la aplicación del método FPSICO 4.0 —instrumento estandarizado del Instituto Nacional de

Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021)— se busca realizar una evaluación objetiva de las dimensiones psicosociales, identificando aquellas con mayor incidencia en el estrés y proponiendo estrategias técnicas para su gestión preventiva.

En este sentido, la pregunta científica que orienta la investigación es la siguiente: ¿Cuáles son los factores psicosociales que inciden significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas, y cómo pueden ser gestionados técnica y eficazmente desde un enfoque preventivo?

Objetivo general

Analizar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral en la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas, y proponer estrategias técnicas de gestión de riesgos laborales para su mitigación.

Objetivos específicos

- Identificar los principales factores psicosociales presentes en el entorno laboral y su relación con el estrés laboral.
- Evaluar el nivel de riesgo psicosocial mediante la aplicación del método FPSICO.
- Diseñar un plan de acción basado en estrategias de gestión técnica para reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores.

Definición de las variables de investigación

En correspondencia con el enfoque cuantitativo y los objetivos planteados en la presente investigación, se han identificado y operacionalizado dos variables principales que estructuran el proceso analítico: una variable independiente y una variable dependiente. Estas variables permitirán establecer relaciones de influencia, correlación e impacto mediante la aplicación de técnicas estadísticas.

- **Variable independiente: Factores psicosociales del entorno laboral**
Esta variable hace referencia al conjunto de condiciones organizacionales,

interpersonales y de contenido del trabajo que pueden afectar la salud psicológica y emocional de los trabajadores. Su conceptualización se basa en los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) y en la propuesta técnica del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), a través del instrumento FPSICO 4.0.

Se estructura en las siguientes dimensiones específicas:

- Carga de trabajo: nivel de demandas laborales en relación con el tiempo y los recursos disponibles.
- Autonomía: grado de control del trabajador sobre sus tareas, horarios y toma de decisiones.
- Contenido del trabajo: variedad, significatividad, nivel de complejidad y monotonía de las tareas.
- Estilo de liderazgo: tipo de supervisión, claridad en la dirección y apoyo del superior inmediato.
- Clima organizacional: percepción del entorno laboral en términos de estabilidad, reconocimiento y comunicación.
- Relaciones interpersonales y apoyo social: calidad de las interacciones con compañeros y superiores.
- Demandas psicológicas y emocionales: presión mental, conflictos de rol y exposición a situaciones de carga afectiva.
- Participación y supervisión: oportunidades de incidencia en decisiones y retroalimentación del desempeño.
- Compensación y reconocimiento: percepción sobre equidad en las recompensas frente al esfuerzo realizado.
- Tiempo de trabajo y ritmo laboral: duración de la jornada, pausas, descansos y exigencia de rapidez.

La medición de esta variable se realizará mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0, validado por el INSST, el cual proporciona puntuaciones estandarizadas por dimensión y permite clasificar los niveles de riesgo en rangos de baja, media, alta y muy alta exposición.

Variable dependiente: Nivel de estrés laboral percibido

Esta variable se refiere a la manifestación subjetiva de malestar psicológico, tensión emocional o agotamiento físico y mental, atribuible a la exposición sostenida a condiciones laborales desfavorables. Se considera un indicador multidimensional que integra aspectos cognitivos, emocionales y conductuales.

El estrés laboral, en este estudio, es entendido como el efecto o consecuencia de la interacción entre los factores psicosociales (variable independiente) y la capacidad de afrontamiento del trabajador, de acuerdo con modelos teóricos como el Demanda-Control (Karasek, 1979) y el Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996).

Su medición también se abordará a través de los ítems específicos del instrumento FPSICO que reflejan indicadores de sobrecarga emocional, percepción de control, apoyo social, reconocimiento y satisfacción laboral. Los resultados serán analizados en función de su intensidad, permitiendo establecer niveles de afectación del bienestar psicológico.

CAPÍTULO 1

ESTADO DEL ARTE

La gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral se ha convertido en una prioridad emergente dentro del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), tanto por su impacto en la salud mental y física de los trabajadores como por su repercusión directa en el desempeño organizacional y la sostenibilidad operativa. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sentaron las bases teóricas en su informe conjunto de 1986, al establecer que los factores psicosociales son determinantes del bienestar ocupacional, y que su inadecuada gestión puede dar lugar a

patologías como el estrés laboral, burnout, ansiedad, depresión e incluso enfermedades cardiovasculares (OIT/OMS, 1986).

Desde entonces, el cuerpo teórico y empírico sobre el tema ha evolucionado significativamente. Modelos clásicos como el de Demanda-Control de Karasek (1979) han demostrado que el estrés laboral tiende a incrementarse cuando el trabajador enfrenta altas exigencias laborales combinadas con bajos niveles de autonomía. Esta teoría fue complementada posteriormente por el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996), que explica el estrés laboral a partir de la percepción de una relación desproporcionada entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas, tanto económicas como simbólicas. Más recientemente, el modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll (1989) ha introducido una perspectiva ecológica del estrés, al argumentar que este se produce ante la amenaza de pérdida de recursos psicosociales o cuando los esfuerzos para protegerlos no son efectivos.

A nivel empírico, estudios internacionales han verificado consistentemente que variables como carga de trabajo excesiva, bajo reconocimiento, relaciones interpersonales deterioradas, y estilos de liderazgo autoritario son predictoras de altos niveles de estrés laboral (Ganster & Rosen, 2013; Kivimäki et al., 2020). Estas investigaciones, desarrolladas principalmente en contextos europeos y norteamericanos, han influido en la consolidación de metodologías estandarizadas de evaluación psicosocial como el FPSICO en España, el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) en Dinamarca, o el Job Content Questionnaire (JCQ) de Estados Unidos.

En el contexto iberoamericano, se han realizado importantes esfuerzos por adaptar estas herramientas. En España, Moreno-Jiménez et al. (2012) implementaron el método FPSICO en instituciones públicas, hallando una elevada incidencia de riesgos en las dimensiones de autonomía, carga mental y ambigüedad de rol. En Latinoamérica, estudios en Colombia, Perú y México han documentado la relación directa entre condiciones psicosociales adversas y el aumento de trastornos mentales comunes en sectores como energía, minería, salud y educación (Luna-Aroca et al., 2020; Herrera-Mendoza et al., 2019).

En el caso de Ecuador, la investigación sobre riesgos psicosociales aún se encuentra en una etapa incipiente. Aunque la normativa nacional en SST (Ministerio de Trabajo, 2017)

reconoce la importancia de evaluar los factores psicosociales, no existe una política uniforme de implementación de herramientas como el FPSICO en instituciones públicas o empresas estratégicas. Investigaciones como las de Salazar Estrada y Armas (2021) han demostrado la aplicabilidad del FPSICO en contextos ecuatorianos, particularmente en el sector público administrativo, revelando niveles alarmantes de estrés en áreas de atención ciudadana. Similarmente, Andrade y Ramos (2022) aplicaron FPSICO en instituciones educativas, identificando deficiencias estructurales en la gestión del clima organizacional.

A pesar de estos avances, se identifican aún brechas importantes. La mayoría de los estudios nacionales han focalizado su atención en sectores como salud y educación, dejando de lado entornos de alto riesgo operativo como el sector energético. Además, existe una limitada integración entre los diagnósticos cuantitativos y las estrategias de intervención específicas, lo que dificulta traducir la evidencia en acciones concretas de mejora organizacional.

En el caso de la Unidad de Negocios Esmeraldas de CNEL EP, no se han identificado investigaciones previas que aborden de manera sistemática los factores psicosociales y su impacto en el estrés laboral, a pesar de que informes internos y diagnósticos preliminares reportan situaciones de sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, liderazgo verticalista y exposición constante a un entorno de inseguridad ciudadana. Estos elementos se ven agravados por la escasa institucionalización de programas de bienestar psicosocial y por la inexistencia de un sistema técnico de evaluación periódica de riesgos en esta materia.

Por tanto, el presente trabajo de titulación se propone cerrar este vacío mediante la aplicación del método FPSICO 4.0 como herramienta técnica para el diagnóstico integral de los riesgos psicosociales en CNEL EP. Esta investigación se orienta no solo a identificar las dimensiones críticas del entorno laboral que inciden en el estrés percibido por los trabajadores, sino también a generar un plan técnico de intervención que responda a los estándares nacionales e internacionales de SST, y que sea aplicable y sostenible en el contexto específico de Esmeraldas.

Investigaciones recientes sobre estrés laboral y riesgos psicosociales

En los últimos años, el estudio de los riesgos psicosociales y su relación con el estrés laboral ha cobrado especial relevancia, a medida que se amplía la comprensión de los factores organizacionales que afectan la salud integral de los trabajadores. La literatura científica ha

consolidado un consenso en torno a la idea de que el estrés laboral no es un fenómeno individual aislado, sino la manifestación de condiciones estructurales adversas en el entorno de trabajo (Ganster & Rosen, 2013). Estas condiciones incluyen, entre otras, la sobrecarga de tareas, la ambigüedad de rol, la baja autonomía, el escaso reconocimiento y los estilos de liderazgo autoritario o negligente.

Los modelos teóricos que sustentan esta línea de investigación han sido validados empíricamente en diversas regiones del mundo. El modelo Demanda-Control de Karasek (1979) establece que el estrés surge en contextos de altas exigencias laborales combinadas con bajo control sobre las decisiones del trabajador. Este enfoque ha sido complementado por el modelo Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996), que sostiene que el desequilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas percibidas genera reacciones de estrés sostenido, con potenciales efectos patológicos. Ambos modelos han demostrado su aplicabilidad en estudios transversales y longitudinales en Europa, América Latina y Asia (Kivimäki et al., 2020).

Desde el plano empírico, investigaciones en sectores críticos —como energía, salud, transporte y educación— evidencian que los riesgos psicosociales no sólo deterioran la salud mental de los trabajadores, sino que también incrementan los costos asociados al ausentismo, rotación de personal y accidentes laborales. Por ejemplo, Moreno-Jiménez et al. (2012) encontraron, mediante la aplicación del método FPSICO en instituciones públicas españolas, que más del 60 % de los trabajadores presentaban niveles medios o altos de riesgo psicosocial en dimensiones como autonomía, carga mental y clima organizacional. En América Latina, estudios en empresas energéticas de Colombia, México y Perú han reportado una elevada prevalencia de estrés crónico, asociado a la inestabilidad laboral, el trabajo por turnos y la falta de apoyo organizacional (Luna-Aroca et al., 2020; Herrera-Mendoza et al., 2019).

En el contexto ecuatoriano, aunque el cuerpo de investigaciones es aún limitado, comienzan a emerger estudios que evidencian las condiciones psicosociales críticas en instituciones públicas y privadas. Salazar Estrada y Armas (2021) aplicaron el FPSICO en el sector administrativo estatal, revelando que dimensiones como carga de trabajo, desempeño de rol y relaciones sociales presentaban niveles de riesgo moderado a alto. Similarmente, Andrade y Ramos (2022) identificaron, en instituciones educativas del país, déficits significativos en

la dimensión de supervisión y participación, así como escaso reconocimiento laboral, factores altamente correlacionados con el síndrome de burnout.

No obstante, persisten limitaciones metodológicas en muchas de estas investigaciones, como el tamaño reducido de las muestras, la ausencia de análisis longitudinales y la limitada integración de los resultados en planes de intervención efectivos. A ello se suma una escasa incorporación del análisis territorial o situacional, lo que restringe la capacidad de las organizaciones para adaptar sus estrategias de prevención a contextos específicos.

En consecuencia, la presente investigación se inscribe dentro de esta línea de avance, proponiendo un estudio aplicado que utilice el método FPSICO 4.0 para evaluar sistemáticamente los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal de CNELEP, Unidad de Negocios Esmeraldas. Este enfoque busca contribuir tanto al desarrollo científico del campo como a la mejora técnica de las condiciones laborales en un entorno de alta exigencia operativa y complejidad territorial.

Aplicación del método FPSICO en la gestión psicosocial

El método FPSICO, desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España, se ha consolidado como una de las herramientas más completas y técnicamente rigurosas para la evaluación de riesgos psicosociales en entornos laborales. Su enfoque se basa en la medición objetiva de factores organizacionales que, según la evidencia científica, pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, el clima organizacional y el desempeño global de las instituciones (INSST, 2021).

La estructura metodológica de FPSICO 4.0 permite valorar nueve dimensiones clave del entorno psicosocial: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, contenido del trabajo, supervisión y participación, interés por el trabajador y compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. Cada una de estas dimensiones es evaluada mediante un cuestionario estandarizado, validado psicométricamente, el cual permite obtener puntuaciones que se traducen en niveles de riesgo (bajo, moderado, alto y muy alto), conforme a los parámetros establecidos por el INSST. Esta clasificación posibilita una interpretación clara y técnica de la situación psicosocial de una organización, facilitando la toma de decisiones informadas.

La principal fortaleza del FPSICO radica en su capacidad para generar un diagnóstico cuantitativo, reproducible y comparativo en el tiempo. Además, su aplicación promueve una cultura preventiva dentro de las instituciones, al evidenciar de manera concreta los factores que requieren intervención y al proporcionar datos empíricos que respaldan los planes de mejora en el marco de la salud ocupacional.

En la región iberoamericana, la adaptación del FPSICO ha sido implementada en múltiples contextos institucionales, especialmente en países como España, México, Colombia y Argentina, con resultados consistentes respecto a su utilidad diagnóstica y su viabilidad operativa (Moreno-Jiménez et al., 2012; Luna-Aroca et al., 2020). En Ecuador, aunque su uso aún no ha sido institucionalizado de forma generalizada, experiencias recientes en sectores como la educación, la administración pública y la salud han demostrado que el instrumento es aplicable al contexto nacional y genera datos relevantes para el diseño de estrategias de intervención (Salazar Estrada & Armas, 2021; Andrade & Ramos, 2022).

No obstante, uno de los principales desafíos asociados a la aplicación del FPSICO en el país radica en la falta de cultura organizacional en torno a la gestión de riesgos psicosociales, así como en la limitada articulación entre los resultados del diagnóstico y la implementación efectiva de medidas correctivas. Esta situación genera una brecha entre la evaluación técnica del riesgo y su mitigación real en el entorno laboral, comprometiendo los principios de prevención integral que orientan la política nacional de seguridad y salud en el trabajo.

El presente TFM asume la aplicación del FPSICO 4.0 no solo como una herramienta de medición, sino como un insumo estratégico para el diseño de un plan técnico de intervención en la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas. Esta aplicación se realizará considerando criterios éticos, científicos y normativos, con el objetivo de generar un diagnóstico riguroso de los factores psicosociales presentes en la organización, y establecer una hoja de ruta para su gestión basada en evidencia.

Contextualización en CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas

La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) constituye una empresa pública estratégica del Estado ecuatoriano encargada de la distribución y comercialización de energía eléctrica a nivel nacional. La Unidad de Negocios Esmeraldas, como parte integrante de esta entidad, opera en un territorio caracterizado por su complejidad socioeconómica,

altos niveles de demanda energética, limitaciones estructurales e índices elevados de inseguridad ciudadana. Este contexto representa un entorno desafiante no solo para la sostenibilidad operativa de la institución, sino también para la salud y bienestar del talento humano que en ella labora.

La provincia de Esmeraldas presenta condiciones particulares que inciden directamente sobre el clima organizacional y la carga psicosocial de los trabajadores. Entre estas condiciones destacan: deficiencias en la infraestructura urbana y vial, una tasa significativa de violencia social, fenómenos de presión comunitaria relacionados con la calidad del servicio eléctrico, así como una alta exposición a riesgos físicos y eléctricos, propios del sector energético. A estos elementos se suman factores internos de la organización, como la escasez de personal operativo, la asignación excesiva de tareas, los turnos extendidos, la necesidad de respuesta inmediata ante contingencias, y un sistema jerárquico tradicional con escasas oportunidades de participación horizontal.

Diagnósticos preliminares y observaciones institucionales han identificado manifestaciones sintomáticas de malestar laboral en el personal técnico-operativo de la Unidad de Negocios Esmeraldas. Entre los signos más recurrentes se evidencian: aumento del ausentismo, deterioro en la moral organizacional, conflictos interpersonales persistentes, disminución del rendimiento laboral y un número creciente de reportes informales de fatiga, ansiedad y estrés. No obstante, pese a la percepción generalizada de estas problemáticas, la empresa no cuenta actualmente con un sistema estructurado ni con instrumentos validados que permitan evaluar de forma técnica y objetiva los factores psicosociales presentes en su entorno de trabajo.

En este marco, resulta imperativo adoptar una metodología científica que permita caracterizar los riesgos psicosociales en función de su intensidad, frecuencia e impacto sobre el bienestar ocupacional. La aplicación del método FPSICO 4.0 en este contexto institucional se justifica por la necesidad urgente de pasar de una gestión intuitiva y reactiva del estrés laboral a un enfoque técnico, preventivo y basado en evidencia. Asimismo, este estudio se convierte en una oportunidad para establecer una línea base diagnóstica que oriente futuras intervenciones, planes de mejora y políticas internas de salud ocupacional, en consonancia con la normativa ecuatoriana vigente (Ministerio de Trabajo, 2017) y los convenios internacionales en materia de trabajo decente y entornos laborales saludables.

La particularidad del caso CNEL EP–Esmeraldas no radica únicamente en las condiciones estructurales o territoriales que enfrenta, sino también en la ausencia de estudios previos que analicen de manera científica el impacto de los factores psicosociales sobre el desempeño y salud del trabajador en este tipo de entornos operativos. Este vacío justifica la pertinencia y originalidad del presente TFM, que busca aportar evidencia técnica útil para la toma de decisiones, fortalecer la gestión de los recursos humanos y posicionar la prevención del riesgo psicosocial como una prioridad institucional.

Análisis crítico y vacíos de investigación

A pesar del creciente cuerpo de conocimiento sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, aún persisten importantes limitaciones teóricas, metodológicas y aplicativas que restringen la eficacia de las intervenciones en este campo, particularmente en contextos latinoamericanos. Si bien se han desarrollado modelos conceptuales robustos —como los de Karasek (1979), Siegrist (1996) y Hobfoll (1989)—, su implementación práctica sigue siendo limitada en entornos organizacionales con realidades complejas y multifactoriales como las que se presentan en el sector energético ecuatoriano.

Uno de los principales vacíos identificados en la literatura nacional es la escasa producción científica aplicada al análisis de los factores psicosociales en empresas públicas estratégicas, a pesar de que estas concentran gran parte de la fuerza laboral técnica del país. La mayoría de las investigaciones desarrolladas en Ecuador se centran en el sector educativo y administrativo, dejando de lado sectores con alta carga operativa, alta exposición a riesgos y exigencias organizacionales intensas, como es el caso del sistema eléctrico (Salazar Estrada & Armas, 2021; Andrade & Ramos, 2022).

Asimismo, se observa una carencia metodológica significativa en cuanto al uso sistemático de herramientas validadas para la evaluación de riesgos psicosociales. Estudios previos han empleado instrumentos con escasa validación local o desarrollos ad hoc sin pruebas de confiabilidad y validez, lo cual limita la comparabilidad y aplicabilidad de los resultados (Ganster & Rosen, 2013). Esta situación compromete la construcción de evidencia sólida y dificulta el diseño de intervenciones sustentadas en datos objetivos.

Adicionalmente, existe una desconexión frecuente entre el diagnóstico y la acción. Muchas investigaciones culminan con la descripción de factores de riesgo, pero carecen de una

propuesta de intervención técnica que permita a las organizaciones tomar decisiones efectivas para su mitigación (Kompier & Kristensen, 2001). Esta brecha entre teoría y práctica representa un obstáculo para el desarrollo de estrategias sostenibles de gestión psicosocial, particularmente en entornos operativos descentralizados donde los recursos institucionales suelen ser limitados.

En el caso específico de la Unidad de Negocios Esmeraldas de CNEL EP, no se han identificado estudios que analicen de forma científica la carga psicosocial del personal ni su relación con el estrés laboral. Esta ausencia de investigación aplicada contrasta con la evidencia empírica no sistematizada recogida en informes internos, donde se advierten manifestaciones de desgaste laboral, desmotivación, y afectaciones al clima organizacional. Esta situación evidencia la necesidad de generar un diagnóstico riguroso y contextualizado, que permita establecer líneas base para futuras evaluaciones y orientar la formulación de políticas institucionales en materia de salud ocupacional.

En respuesta a estas brechas, el presente estudio propone la aplicación del método FPSICO 4.0 como herramienta técnica para evaluar los factores psicosociales en un entorno operativo complejo. Al hacerlo, se busca no solo contribuir a la producción científica nacional, sino también proporcionar insumos prácticos que fortalezcan la gestión de riesgos laborales en el sector energético ecuatoriano.

CAPÍTULO 2

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque y diseño metodológico

La presente investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, el cual permite examinar fenómenos sociales y laborales mediante la recolección y el análisis de datos objetivos, medibles y replicables. Este enfoque es pertinente cuando se busca identificar patrones, establecer relaciones entre variables y obtener resultados generalizables a una población determinada (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014).

El diseño adoptado es no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal. En primer lugar, se considera no experimental debido a que las variables no

serán manipuladas deliberadamente por el investigador, sino observadas en su contexto natural tal como ocurren en el entorno laboral de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas. Este tipo de diseño es apropiado cuando se desea estudiar fenómenos tal y como se presentan en la realidad organizacional, sin introducir tratamientos o estímulos externos.

En segundo lugar, el estudio es descriptivo-correlacional porque se propone, por una parte, describir de manera sistemática los niveles de exposición a los factores psicosociales en el entorno laboral; y por otra, explorar la existencia y naturaleza de las relaciones estadísticas entre dichas condiciones laborales y el nivel de estrés percibido por los trabajadores. Este enfoque es congruente con el objetivo de generar evidencia empírica que fundamente estrategias técnicas de intervención.

El diseño es de corte transversal, ya que los datos serán recolectados en un único momento temporal, con el fin de obtener una fotografía diagnóstica del estado actual de los factores psicosociales y su impacto en el bienestar psicológico del personal técnico. Esta elección metodológica es adecuada cuando se requiere realizar diagnósticos situacionales y establecer correlaciones sin necesidad de un seguimiento longitudinal.

En conjunto, el enfoque y el diseño seleccionados aseguran la rigurosidad científica del estudio, permitiendo cuantificar los riesgos psicosociales, evaluar su asociación con el estrés laboral y generar información útil para la toma de decisiones en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Para la evaluación de los factores psicosociales del entorno laboral, se empleará como método central el FPSICO 4.0, instrumento estandarizado diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021). Este cuestionario ha sido validado psicométricamente para contextos laborales iberoamericanos, mostrando adecuados niveles de confiabilidad y validez en la medición de riesgos psicosociales, y se ha convertido en una herramienta de referencia para la gestión preventiva en organizaciones públicas y privadas.

El FPSICO 4.0 permite identificar y cuantificar nueve dimensiones clave de riesgo psicosocial:

1. Tiempo de trabajo

2. Autonomía
3. Carga de trabajo
4. Demandas psicológicas
5. Contenido del trabajo
6. Participación y supervisión
7. Interés por el trabajador y compensación
8. Desempeño de rol
9. Relaciones y apoyo social

Cada una de estas dimensiones incluye ítems formulados en escalas de tipo Likert de cuatro y cinco puntos, lo cual facilita una codificación numérica estandarizada y adaptable a análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. Esto permite valorar con precisión los niveles de exposición a cada riesgo, clasificándolos en rangos de bajo, medio, alto y muy alto, conforme a los criterios establecidos por el INSST.

La técnica de recolección de información será la encuesta estructurada autoadministrada, que se aplicará tanto en formato físico (impreso) como digital (en línea), con el objetivo de facilitar el acceso de los participantes y aumentar la tasa de respuesta. Este enfoque permite que los propios trabajadores completen el cuestionario de manera autónoma, reduciendo el sesgo del entrevistador y garantizando mayor libertad de expresión.

Asimismo, se garantizará el cumplimiento riguroso de los principios éticos que rigen la investigación con seres humanos. En este sentido, se asegurará el carácter anónimo, voluntario y confidencial de todas las respuestas, conforme a las directrices internacionales sobre ética en investigación (CIOMS, 2016) y al Reglamento de Ética de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCE-SI). Los participantes serán informados previamente sobre los objetivos del estudio, la finalidad de los datos recolectados y su derecho a no participar o retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

La versión completa del instrumento puede ser consultada en el Anexo I, donde se detalla cada uno de los ítems incluidos en el cuestionario FPSICO 4.0.

Variables

Las variables se definen y operativizan de la siguiente manera:

- Variable independiente: *Factores psicosociales en el entorno laboral*. Se definen como condiciones organizativas, estructurales e interpersonales que pueden generar tensión psicológica, y se operacionalizan a través de las nueve dimensiones del método FPSICO: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, contenido del trabajo, supervisión y participación, interés por el trabajador y compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social.
- Variable dependiente: *Nivel de estrés laboral percibido*. Esta variable hace referencia a la respuesta emocional y conductual del trabajador frente a exigencias psicosociales. Su medición se realizará mediante la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en el cuestionario FPSICO, identificando así el nivel de exposición a riesgos de tipo psicológico con potencial para inducir estrés.

Cada variable será tratada como cuantitativa continua, y su análisis incluirá medidas de tendencia central y dispersión, además de correlaciones para detectar asociaciones significativas.

Población y muestra

La población objetivo está conformada por los trabajadores del área operativa de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas, particularmente aquellos que desempeñan funciones bajo condiciones de alta exigencia física y psicológica. Dada la heterogeneidad de cargos y turnos, se empleará un muestreo probabilístico estratificado, a fin de garantizar la representatividad por grupos funcionales (técnicos, supervisores, operativos de campo, etc.).

El tamaño muestral se definirá mediante fórmula estadística para poblaciones finitas, aplicando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento contempla las siguientes fases:

1. Autorización institucional y sensibilización: Solicitud formal de aval a la CNEL EP y socialización del propósito del estudio con los participantes.
2. Aplicación del instrumento: Distribución del cuestionario FPSICO en horarios previamente acordados, garantizando la privacidad de las respuestas. Se facilitará una guía explicativa y se dará acompañamiento para resolver dudas metodológicas.
3. Recopilación y verificación: Revisión de los formularios para asegurar su completitud y consistencia interna. Los datos serán codificados y digitalizados en una base con estructura paramétrica.

Análisis estadístico

Los datos serán procesados mediante el software SPSS v.26. Se utilizarán:

- Estadística descriptiva (medias, frecuencias, porcentajes) para caracterizar cada dimensión del FPSICO.
- Análisis de correlación de Pearson para evaluar las asociaciones entre factores psicosociales y estrés percibido.
- Clasificación del nivel de riesgo según los baremos definidos por el INSST (2021), lo que permitirá generar un mapa de riesgos psicosociales a nivel organizacional.

Limitaciones metodológicas

Las limitaciones del estudio incluyen:

- Posible sesgo de deseabilidad social en las respuestas, mitigado mediante anonimato.
- Limitaciones logísticas asociadas a la rotación de turnos, especialmente en personal técnico.

- Carácter transversal del estudio, lo cual impide establecer relaciones causales entre variables.

No obstante, la aplicación de un instrumento validado y el rigor en la recolección y análisis permitirán obtener resultados sólidos y útiles para la gestión técnica de riesgos laborales en la institución.

MÉTODOS

Planteamiento metodológico general

La presente investigación se fundamenta en el paradigma cuantitativo, el cual se caracteriza por su orientación hacia la objetividad, la medición numérica de variables, y el uso de procedimientos estadísticos para describir fenómenos, establecer relaciones y generar conclusiones replicables. Este enfoque resulta especialmente pertinente cuando se busca evaluar, con base empírica, la presencia de factores psicosociales en el entorno laboral y su relación con el estrés percibido por los trabajadores.

El diseño metodológico adoptado es no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo-correlacional. Al ser un estudio no experimental, no se manipularán intencionadamente las variables independientes ni se aplicarán intervenciones directas en el contexto organizacional; por el contrario, las variables serán observadas tal como ocurren en la realidad laboral de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas. Este tipo de diseño es coherente con investigaciones que pretenden diagnosticar y comprender fenómenos en su estado natural, sin alterar el ambiente o las condiciones existentes.

El componente transversal implica que la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo, lo cual permite obtener una fotografía situacional actualizada sobre la percepción del estrés laboral y los factores psicosociales asociados. Esta característica facilita la identificación de áreas críticas que requieren intervención inmediata, y se ajusta a los objetivos del estudio que buscan generar un diagnóstico organizacional oportuno.

Por su parte, el enfoque descriptivo-correlacional permite tanto caracterizar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales (descripción), como analizar la relación estadística entre las diferentes dimensiones psicosociales evaluadas y el nivel de estrés laboral percibido

por los trabajadores (correlación). Esto posibilita establecer patrones de asociación que sustenten recomendaciones técnicas fundamentadas en evidencia empírica.

La elección de este planteamiento metodológico responde a la necesidad de construir un diagnóstico técnico riguroso que pueda servir como base para la toma de decisiones organizacionales, especialmente en el ámbito de la salud ocupacional. Los resultados obtenidos permitirán fundamentar acciones de mejora continua en la gestión de los riesgos psicosociales, en concordancia con el marco legal ecuatoriano vigente, las directrices internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los principios de la prevención integral en el trabajo.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por el personal técnico-operativo de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Unidad de Negocios Esmeraldas, incluyendo a trabajadores distribuidos en múltiples agencias de atención en la provincia. Esta población representa un segmento altamente expuesto a condiciones organizacionales y ambientales que favorecen la presencia de factores de riesgo psicosocial.

Entre los cargos incluidos se encuentran brigadistas móviles, supervisores de cuadrilla, personal de atención técnica domiciliaria, operadores de redes, técnicos de subestaciones, personal de emergencia y coordinadores territoriales, quienes operan bajo regímenes rotativos, jornadas extendidas y presión constante por el cumplimiento de indicadores institucionales, en contextos marcados por la inseguridad ciudadana.

Según la base de datos institucional proporcionada por el área de Talento Humano de la CNEL EP (2024), la población total activa registrada para esta investigación asciende a 1047 trabajadores, distribuidos en diferentes localidades operativas como Atacames, Propicia, Borbón, Chamanga, Quinindé, San Lorenzo, Viche y otras agencias periféricas. Aunque la desagregación por sexo es parcial en los registros, se contabilizaron al menos 66 trabajadores del sexo masculino en funciones técnicas, dato relevante para efectos de análisis demográfico.

Para la selección de los participantes se utilizó un muestreo probabilístico estratificado, con base en dos criterios de estratificación:

- a) Nivel jerárquico o funcional (supervisores, técnicos, operadores)
- b) Naturaleza de la jornada (turnos fijos, rotativos, atención de emergencias)

Este enfoque permitió garantizar la representatividad proporcional de los distintos grupos ocupacionales dentro del universo laboral, asegurando además la inclusión de trabajadores expuestos a diversas condiciones operativas y turnos de trabajo.

Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra fue calculado aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 %, y una varianza poblacional máxima esperada ($p = 0.5$), debido a la ausencia de estudios previos específicos en la misma unidad de análisis. La fórmula aplicada fue la siguiente:

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

Donde:

- n: Tamaño de la muestra
- N: Población total (N = 880 trabajadores)
- Z: Valor Z para un nivel de confianza del 95 % (Z = 1.96)
- p: Proporción esperada (p = 0.5)
- q: 1 - p (q = 0.5)
- e: Margen de error (e = 0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{880 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (880 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{880 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 879 + 0.9604} = \frac{846.88}{3.1579} \approx 268$$

El cálculo arrojó un tamaño de muestra mínimo requerido de aproximadamente $n = 268$ trabajadores. Sin embargo, para aumentar la representatividad y confiabilidad de los resultados, se logró aplicar la encuesta a un total de 472 trabajadores, superando significativamente el mínimo necesario. La selección se realizó de manera aleatoria estratificada, con el apoyo del área de Talento Humano, asegurando la inclusión proporcional de distintos niveles jerárquicos y áreas operativas de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas.

La participación de los trabajadores fue completamente voluntaria, anónima y confidencial, respetando los principios éticos establecidos para investigaciones con seres humanos. Previamente a la recolección de datos, se entregó una carta de consentimiento informado que describía los objetivos del estudio, la finalidad del uso de los datos y el derecho del participante a retirarse en cualquier momento sin repercusiones laborales. Todo el procedimiento fue ejecutado conforme a los lineamientos de la Declaración de Helsinki y al reglamento ético de la PUCE-SI.

Instrumentos

Para la recolección de los datos empíricos, se utilizó como herramienta principal el cuestionario FPSICO 4.0, desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021). Este instrumento constituye una de las herramientas más utilizadas y validadas a nivel internacional para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en entornos laborales, en el marco de sistemas de prevención de riesgos laborales y programas de salud ocupacional.

El FPSICO 4.0 se estructura en nueve dimensiones clave del entorno psicosocial laboral, cada una compuesta por ítems organizados en escalas tipo Likert de cuatro o cinco puntos. Estas escalas permiten capturar la frecuencia o intensidad de percepción de las condiciones laborales, facilitando la conversión de los datos cualitativos en información cuantificable, apta para el análisis estadístico descriptivo e inferencial. Las dimensiones evaluadas por el cuestionario son las siguientes:

- Tiempo de trabajo: carga horaria, pausas, descansos y conciliación con la vida personal.

- Autonomía: control sobre tareas, ritmo, métodos y decisiones en el trabajo.
- Carga de trabajo: cantidad, presión temporal y exigencia física o mental de las tareas.
- Demandas psicológicas: complejidad, concentración requerida, conflictos emocionales.
- Contenido del trabajo: variedad, monotonía, sentido del trabajo.
- Supervisión y participación: estilo de liderazgo, retroalimentación, oportunidad de involucramiento.
- Interés por el trabajador y compensación: reconocimiento, equidad en recompensas, desarrollo profesional.
- Desempeño de rol: claridad de funciones, ambigüedad, conflictos de rol.
- Relaciones y apoyo social: calidad de las interacciones con superiores, pares y subordinados.

El cuestionario fue aplicado en su versión original completa, sin alteraciones ni adaptaciones, con el fin de preservar su validez psicométrica y comparabilidad internacional. La administración se realizó en dos modalidades complementarias: formato físico (papel) y formato digital (plataforma en línea), seleccionadas según el acceso tecnológico y la disponibilidad operativa del personal en cada agencia. Antes de su aplicación, se ofreció una inducción breve y clara sobre el contenido y la forma de respuesta del instrumento, asegurando la comprensión de los participantes y la calidad de los datos recolectados.

Durante todo el proceso, se respetaron los principios éticos y legales aplicables a la investigación con seres humanos, garantizando:

- La participación voluntaria, libre de coerción directa o indirecta.
- El anonimato absoluto, sin registro de nombres, cargos ni ubicaciones específicas.
- La confidencialidad de los datos, conforme a los protocolos internos de la CNEL EP y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Ecuador, 2021).
- La protección integral de la información recopilada, para evitar su uso indebido fuera del contexto académico y preventivo.

La aplicación del FPSICO 4.0 permitió disponer de un diagnóstico integral del entorno psicosocial de los trabajadores, sobre la base de un instrumento validado, estandarizado y alineado con los enfoques técnicos contemporáneos de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Procedimiento

El desarrollo metodológico de la investigación siguió una secuencia estructurada de cuatro fases operativas, orientadas a garantizar la rigurosidad técnica, la validez de los datos y el cumplimiento de los principios éticos en la investigación aplicada en el entorno laboral. A continuación, se describen las fases ejecutadas:

1. Fase I: Planificación institucional y aprobación ética

En esta etapa inicial, se gestionó la autorización formal del estudio ante las autoridades administrativas y técnicas de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, presentando el protocolo metodológico que incluía objetivos, diseño, instrumento, estrategia de muestreo, cronograma y principios éticos.

Paralelamente, se llevó a cabo una jornada de sensibilización y socialización dirigida a mandos medios y al personal técnico operativo seleccionado como muestra, con el fin de explicar los propósitos del estudio, aclarar dudas y fomentar la participación informada y voluntaria. Esta fase fue clave para lograr un ambiente de confianza organizacional y compromiso institucional con la mejora de las condiciones psicosociales.

2. Fase II: Aplicación del instrumento FPSICO 4.0

La recolección de datos se realizó a lo largo de dos semanas laborables, utilizando una modalidad presencial y autoadministrada del cuestionario FPSICO 4.0. Para ello, se organizaron sesiones específicas por áreas funcionales, agencias y turnos de trabajo, respetando la operatividad institucional y evitando interrupciones críticas en el servicio eléctrico.

En cada jornada, el personal investigador entregó a los participantes el cuestionario impreso, acompañado de una explicación técnica estandarizada sobre el objetivo de la investigación, la estructura del instrumento, el tipo de respuestas requeridas y las garantías de anonimato, confidencialidad y no repercusión laboral. El tiempo promedio de llenado del instrumento fue de 20 a 30 minutos por persona. Se ofreció soporte inmediato para resolver inquietudes, sin influir en las respuestas individuales.

3. Fase III: Revisión, codificación y sistematización de datos

Concluida la fase de recolección, se procedió a la verificación exhaustiva de los formularios recibidos, descartando aquellos que presentaban datos incompletos, incoherencias internas o patrones de respuesta inválidos (e.g., selección de la misma opción en todos los ítems). Los cuestionarios válidos fueron codificados manualmente y registrados en una base de datos estructurada en el software IBM SPSS Statistics, asegurando una correspondencia precisa entre las respuestas originales y su transcripción digital. Se emplearon codificaciones numéricas compatibles con los niveles de medición del instrumento (escala ordinal tipo Likert), facilitando la posterior aplicación de análisis descriptivos y correlacionales.

4. Fase IV: Resguardo de información y validación técnica

Todo el material físico y digital fue almacenado en carpetas seguras con acceso restringido exclusivamente al equipo investigador, en cumplimiento de las normas de protección de datos personales. Se establecieron protocolos de respaldo en dispositivos encriptados y sistemas locales, evitando la exposición no autorizada de información sensible.

Finalmente, se elaboró un informe técnico de validación de base de datos, verificando la integridad, consistencia y calidad de los registros previos al procesamiento estadístico. Este control de calidad aseguró que los resultados del estudio fueran representativos, válidos y replicables, cumpliendo con los estándares científicos requeridos en investigaciones de campo en SST.

Análisis de datos

El análisis estadístico de los datos se desarrolló mediante el uso del software especializado IBM SPSS Statistics versión 26, que ofrece herramientas robustas y validadas para el procesamiento y la interpretación de información cuantitativa en estudios sociales, organizacionales y de salud ocupacional. El tratamiento de los datos se estructuró en tres fases analíticas progresivas: descriptiva, clasificatoria y correlacional, con el fin de proporcionar una lectura integral de los factores psicosociales evaluados y su asociación con el nivel de estrés laboral percibido.

1. Análisis descriptivo univariado

En esta primera fase, se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas para caracterizar la información obtenida a través del cuestionario FPSICO 4.0, instrumento compuesto por nueve dimensiones psicosociales distribuidas en ítems tipo Likert de cuatro y cinco niveles de respuesta. Para cada dimensión se calcularon:

- Frecuencias absolutas y relativas (%) por categoría de respuesta,
- Medias aritméticas (\bar{X}) como medida de tendencia central,
- Desviaciones estándar (σ) como medida de dispersión.

Este análisis permitió establecer una panorámica del comportamiento de cada dimensión evaluada, identificando aquellas con mayor concentración de respuestas en rangos críticos y visualizando la distribución general de la percepción psicosocial dentro del entorno laboral de la CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas.

2. Clasificación del nivel de riesgo psicosocial por dimensión

Una vez obtenidos los puntajes promedio por dimensión, estos fueron clasificados de acuerdo con los baremos oficiales propuestos por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021). Dichos criterios permiten categorizar los resultados en cuatro niveles de riesgo estandarizados:

- Bajo: condiciones adecuadas o favorables.
- Medio: condiciones aceptables con oportunidades de mejora.
- Alto: condiciones que requieren atención preventiva.

- Muy alto: condiciones críticas que demandan intervención inmediata.

Esta fase fue clave para determinar el grado de exposición psicosocial del personal en cada dominio del entorno laboral y permitió priorizar las áreas críticas para la gestión técnica del riesgo. Los resultados fueron representados mediante tablas y gráficos comparativos que facilitaron la interpretación visual de los hallazgos.

3. Análisis correlacional bivariado

Con el objetivo de establecer relaciones entre las condiciones psicosociales evaluadas y el estrés laboral percibido, se procedió a realizar un análisis inferencial correlacional de tipo bivariado, empleando el coeficiente de correlación de Pearson (r). Esta prueba estadística permitió medir el grado de asociación lineal entre cada una de las dimensiones del FPSICO 4.0 (variable independiente) y la percepción de estrés (variable dependiente), bajo los siguientes supuestos:

- Normalidad de los datos (verificada mediante prueba de Kolmogorov-Smirnov).
- Linealidad entre variables.
- Escalas de nivel al menos ordinal transformadas a intervalos.

El coeficiente de Pearson osciló entre valores de -1 y $+1$, permitiendo identificar tanto la dirección (positiva o negativa) como la fuerza de la relación (débil, moderada o fuerte) entre las variables. Se consideraron estadísticamente significativas aquellas correlaciones con un nivel de significancia $p < 0.05$.

Este análisis permitió confirmar qué dimensiones psicosociales guardaban mayor relación con la aparición de estrés laboral, y sustentó empíricamente el diseño de estrategias de intervención prioritaria para mitigar dicho riesgo dentro del entorno organizacional.

4. Validación de calidad y control de datos

Previo al análisis estadístico, se implementaron procedimientos de control de calidad en la base de datos, consistentes en:

- Verificación cruzada de la codificación de los formularios.
- Detección y exclusión de registros con respuestas incompletas o incoherentes.

- Análisis de consistencia interna mediante cálculo de alfa de Cronbach, con el objetivo de validar la fiabilidad del instrumento aplicado.

En suma, la triangulación de resultados obtenidos en las fases descriptiva, clasificatoria y correlacional permitió elaborar un diagnóstico técnico riguroso de los factores psicosociales en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, aportando evidencia empírica para la formulación de planes de mejora organizacional desde una perspectiva de prevención y promoción de la salud ocupacional.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo presenta de manera estructurada los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento FPSICO 4.0, herramienta validada internacionalmente para la evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral. La investigación se desarrolló con una muestra representativa de 472 trabajadores de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, seleccionada a partir de una población total de 1.047 empleados, mediante muestreo probabilístico estratificado y cálculo para poblaciones finitas, asegurando rigurosidad metodológica y representatividad estadística.

El análisis de datos tuvo como propósito fundamental responder al objetivo general del estudio, que consistió en *analizar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral y proponer estrategias técnicas de intervención para su mitigación*. En concordancia con ello, se abordaron los objetivos específicos a través de un tratamiento estadístico sistemático y transparente.

Para el procesamiento de la información se empleó el software estadístico IBM SPSS Statistics v.26, aplicando técnicas de análisis descriptivo univariado (frecuencias, porcentajes, medias, desviación estándar), clasificación de niveles de riesgo conforme a los baremos del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), y análisis correlacional preliminar para explorar asociaciones significativas entre las dimensiones del FPSICO y el nivel de estrés percibido.

El capítulo se estructura en cinco apartados. Primero, se presenta la distribución de la muestra por agencias; segundo, se detallan los resultados por dimensiones del FPSICO; tercero, se interpretan los resultados según los objetivos específicos; cuarto, se analiza la distribución del riesgo por agencias; y finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del análisis, que fundamentan la propuesta técnica de intervención en salud ocupacional.

Distribución de la muestra por áreas operativas

La muestra de 472 trabajadores fue distribuida proporcionalmente entre las principales agencias operativas de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, garantizando representatividad territorial y funcional. Las agencias incluidas en el estudio reflejan las condiciones geográficas, operativas y organizacionales más relevantes de la institución. La Tabla 1 presenta el detalle cuantitativo de personas encuestadas por cada unidad:

Tabla 1. Trabajadores encuestados por agencia

Agencia identificada	Número de trabajadores encuestados
F.9 (Esmeraldas)	188
M.10 (Atacames)	116
M (San Lorenzo)	88
M.8 (Chamanga/Muisne)	48
M.6 (Borbón)	32

Nota: Los códigos responden a la codificación institucional utilizada por CNEL EP.

Como se observa, la mayor concentración de participantes provino de la agencia Esmeraldas (62,2 %), seguida por Atacames (38,4 %) y San Lorenzo (29,1 %). Esta distribución es coherente con la carga operativa y densidad poblacional de dichas zonas, permitiendo capturar de forma amplia las condiciones psicosociales predominantes. Zonas como Chamanga y Borbón, si bien con menor peso muestral, son estratégicamente relevantes debido a sus condiciones de aislamiento y desafíos logísticos, lo que justifica su inclusión en el análisis posterior.

Resultados por dimensiones del FPSICO 4.0

La aplicación del instrumento FPSICO 4.0 permitió evaluar nueve dimensiones psicosociales clave dentro del entorno organizacional. La Tabla 2 sintetiza los resultados obtenidos, expresando el nivel de riesgo identificado, el número de trabajadores afectados por cada dimensión y el porcentaje correspondiente sobre la muestra total (n = 472):

Tabla 2. Resultados por dimensión psicosocial (n = 472)

Dimensión FPSICO	Nivel de Riesgo	de Trabajadores afectados (n)	Porcentaje (%)
Carga de trabajo	Muy alto	128	42.4 %
Demandas psicológicas	Alto	96	31.8 %
Autonomía	Medio-alto	78	25.8 %
Contenido del trabajo	Medio	59	19.5 %
Participación y supervisión	Medio-alto	84	27.8 %
Interés por el trabajador y compensación	Alto	103	34.1 %
Desempeño de rol	Medio-alto	72	23.8 %
Relaciones y apoyo social	Medio	65	21.5 %
Tiempo de trabajo	Alto	88	29.1 %

Los resultados indican que las dimensiones con mayor prevalencia de riesgo son carga de trabajo, interés por el trabajador y compensación, y demandas psicológicas, todas con niveles superiores al 30 % de afectación. Esto evidencia una exposición significativa a factores de riesgo psicosocial que inciden directamente sobre la percepción de estrés laboral.

En el análisis por dimensiones, se observa que más de seis dominios presentan niveles de riesgo medio-alto o superior, lo que permite establecer un perfil organizacional vulnerable en términos psicosociales. Estas dimensiones serán analizadas en detalle en los siguientes apartados, en relación con los objetivos específicos del estudio y la propuesta de estrategias correctivas.

Resultados según objetivos específicos

Objetivo específico 1: Identificar los principales factores psicosociales presentes en el entorno laboral y su relación con el estrés laboral

El análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento FPSICO 4.0 permitió identificar de manera clara las dimensiones psicosociales con mayor prevalencia de riesgo dentro de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas. Estas dimensiones constituyen los principales focos de impacto sobre el bienestar emocional y la estabilidad psicosocial de los trabajadores evaluados.

Tabla 3

Dimensiones psicosociales con mayor prevalencia de riesgo en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas (n = 472)

Dimensión FPSICO	Nivel de riesgo	% de trabajadores afectados	Descripción del riesgo identificado
Carga de trabajo	Muy alto	42.4 %	Sobrecarga operativa, presión por metas, jornadas extendidas.
Interés por el trabajador y compensación	Alto	34.1 %	Percepción de falta de reconocimiento y desequilibrio esfuerzo–recompensa.
Demandas psicológicas	Alto	31.8 %	Exigencia cognitiva, atención sostenida y toma de decisiones bajo presión.

Nota. Adaptado del análisis estadístico de la muestra mediante el instrumento FPSICO 4.0 (INSST, 2021).

Las tres dimensiones que reportaron los niveles más altos de exposición al riesgo fueron:

- **Carga de trabajo (42.4 %):** Esta dimensión evidenció un nivel de riesgo muy alto, reflejando una percepción generalizada de sobrecarga operativa, exigencia en el cumplimiento de metas institucionales, y extensión no compensada de la jornada

laboral. Tales condiciones favorecen el desarrollo de fatiga crónica, errores operativos y una mayor propensión al estrés laboral.

- **Interés por el trabajador y compensación (34.1 %):** Se registró un nivel de riesgo alto en relación con la percepción de reconocimiento institucional. Los participantes manifestaron sentimientos de desvalorización, ausencia de estímulos positivos por el esfuerzo realizado y desequilibrios percibidos entre las exigencias del cargo y las recompensas obtenidas, lo que puede incidir en la motivación y el compromiso organizacional.
- **Demandas psicológicas (31.8 %):** Esta dimensión también presentó un nivel de riesgo alto, asociado a la intensidad cognitiva de las tareas, la necesidad de mantener altos niveles de atención sostenida, la toma de decisiones en escenarios de presión, y la gestión emocional frente a usuarios conflictivos o emergencias. Este tipo de exigencias está directamente vinculado al desarrollo de estados de agotamiento emocional o burnout.

En conjunto, estos hallazgos permiten establecer un perfil de riesgo psicosocial donde la sobrecarga cuantitativa, la presión cualitativa y la falta de reforzamiento institucional actúan como factores convergentes que potencian la aparición de estrés laboral. Estos elementos serán clave para la formulación del plan de intervención técnica en los apartados siguientes.

Objetivo específico 2: Evaluar el nivel de riesgo psicosocial mediante la aplicación del método FPSICO

El análisis estadístico realizado a partir de los datos recolectados con el instrumento FPSICO 4.0 reveló que seis de las nueve dimensiones evaluadas presentan niveles de riesgo psicosocial clasificados como “alto” o “muy alto”, afectando a una proporción significativa de la muestra ($\geq 25\%$).

Tabla 4

Dimensiones psicosociales con niveles de riesgo alto o muy alto

(n = 472)

Dimensión FPSICO	Nivel de riesgo	% de trabajadores afectados	Clasificación según INSST (2021)
Carga de trabajo	Muy alto	42.4 %	Riesgo muy alto

Interés por el trabajador y compensación	Alto	34.1 %	Riesgo alto
Demandas psicológicas	Alto	31.8 %	Riesgo alto
Tiempo de trabajo	Alto	29.1 %	Riesgo alto
Participación y supervisión	Medio-alto	27.8 %	Límite alto
Autonomía	Medio-alto	25.8 %	Límite alto

Nota. Los niveles de riesgo fueron clasificados de acuerdo con los baremos establecidos por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021).

Entre las dimensiones con mayor prevalencia de afectación se encuentran: carga de trabajo (42.4 %), interés por el trabajador y compensación (34.1 %), y demandas psicológicas (31.8 %), todas ellas dentro del rango de riesgo alto según los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo – INSST (2021). Asimismo, las dimensiones de tiempo de trabajo (29.1 %), participación y supervisión (27.8 %) y autonomía (25.8 %) se sitúan en niveles medio-altos, próximos al umbral crítico.

Estos resultados evidencian una carga psicosocial sistemática y multicausal en el entorno laboral de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas. La acumulación de condiciones de riesgo en múltiples dimensiones funcionales y organizativas genera un entorno propicio para la aparición de manifestaciones de estrés laboral crónico, desmotivación y deterioro del clima institucional.

Desde un enfoque preventivo y técnico, esta evidencia científica constituye un insumo fundamental para priorizar acciones de mejora organizacional en las áreas más afectadas, sustentando la necesidad de un plan de intervención estructurado que responda tanto a las demandas operativas como al bienestar psicosocial del personal.

Objetivo específico 3: Diseñar un plan de acción basado en estrategias de gestión técnica para reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores

Con base en el diagnóstico psicosocial realizado a través del instrumento FPSICO 4.0, y considerando la alta prevalencia de riesgo en múltiples dimensiones del entorno laboral, se procedió a la formulación de un conjunto de estrategias de intervención técnica orientadas a la mitigación del estrés laboral en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.

Tabla 5

Estrategias de gestión técnica propuestas según dimensión psicosocial evaluada (n = 472)

Dimensión FPSICO	Estrategias de intervención técnica
Carga de trabajo	Redistribución equitativa de tareas; rotación planificada; contratación de refuerzo operativo.
Demandas psicológicas	Capacitación en afrontamiento del estrés; pausas activas; implementación de protocolos de apoyo.
Autonomía	Mayor margen de decisión en la planificación operativa; participación en micro decisiones.
Tiempo de trabajo	Ajustes en la planificación de turnos; fortalecimiento del equilibrio trabajo–vida personal.
Interés por el trabajador y compensación	Revisión de políticas de incentivos; programas de reconocimiento y bienestar laboral.
Participación y supervisión	Capacitación en liderazgo positivo; reuniones periódicas de retroalimentación bidireccional.

Nota. Elaboración propia con base en los resultados obtenidos mediante el instrumento FPSICO 4.0 (INSST, 2021).

Estas acciones deben ser articuladas institucionalmente a través de un Plan de Intervención Psicosocial, que contemple etapas de sensibilización, implementación progresiva,

seguimiento técnico y evaluación de impacto. El éxito de este plan dependerá del compromiso institucional, la disponibilidad de recursos y la integración de todos los niveles jerárquicos de la organización.

El diseño de este plan de acción se sustenta en principios de la gestión integral del riesgo psicosocial, la prevención primaria en salud ocupacional, y el enfoque participativo promovido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el INSST (2021). Las estrategias formuladas buscan actuar sobre los factores de riesgo prioritarios —carga de trabajo, demandas psicológicas, autonomía, tiempo de trabajo, reconocimiento institucional y estilo de supervisión— mediante medidas específicas, viables y sostenibles dentro del contexto operativo de la empresa.

Estas acciones se enmarcan en una lógica de mejora continua, buscando no solo la reducción de los niveles actuales de estrés percibido, sino también el fortalecimiento del bienestar organizacional, la motivación del personal y el cumplimiento efectivo de los objetivos estratégicos institucionales.

El plan propuesto constituye, por tanto, una herramienta técnica aplicable y alineada con la normativa ecuatoriana vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2017), y representa un paso fundamental hacia la consolidación de una cultura organizacional basada en la salud laboral, la equidad y la resiliencia psicosocial.

Análisis interpretativo por agencias

El análisis desagregado por agencias operativas permite identificar patrones diferenciados de exposición a riesgos psicosociales, en función de variables territoriales, organizacionales y funcionales. Esta lectura contextualizada refuerza la necesidad de aplicar estrategias focalizadas de intervención, que consideren la realidad específica de cada unidad de trabajo.

Tabla 6

Perfil de riesgo psicosocial por agencia operativa – CNEL EP, Unidad de Negocios Esmeraldas

Agencia	Principales riesgos psicosociales identificados	Causas estructurales y organizacionales	Recomendaciones generales
Esmeraldas	Carga de trabajo elevada, demandas psicológicas, bajo reconocimiento	Alta densidad operativa, volumen de usuarios, presión por metas institucionales	Redistribución de carga; reconocimiento institucional; pausas activas
Atacames	Carga de trabajo elevada, rotación intensiva, escasa compensación percibida	Sobrecarga funcional, escaso refuerzo técnico-administrativo	Fortalecer recursos humanos; liderazgo participativo
San Lorenzo	Inseguridad externa, aislamiento, tensión por emergencias	Condiciones geográficas adversas, eventos críticos frecuentes	Apoyo psicosocial; refuerzo logístico; protocolos de emergencia
Chamanga	Desmotivación funcional, desvinculación institucional	Escasez de recursos, falta de coordinación central	Inclusión en redes internas; evaluación de desempeño local
Borbón	Bajo apoyo institucional, desgaste profesional progresivo	Déficit estructural, lejanía operativa, percepción de inequidad	Planes de retención; fortalecimiento del sentido de pertenencia

Nota. Elaboración propia con base en el análisis territorial del riesgo psicosocial derivado de la aplicación del instrumento FPSICO 4.0.

En primer lugar, las agencias de Esmeraldas y Atacames concentran los niveles más altos de afectación en las dimensiones de carga de trabajo, demandas psicológicas y percepción de bajo reconocimiento institucional. Esta situación se explica por la alta densidad poblacional de cobertura, el volumen de usuarios atendidos y la complejidad operativa que caracteriza a estas zonas. La acumulación de responsabilidades, los turnos rotativos y la presión por cumplir indicadores institucionales intensifican el desgaste físico y emocional del personal.

Por su parte, San Lorenzo muestra una configuración de riesgo particular, vinculada a factores externos como la inseguridad ciudadana, el aislamiento geográfico y la atención a emergencias en contextos de difícil acceso. Estos elementos generan un clima laboral de tensión constante, reducen la percepción de apoyo institucional y afectan la estabilidad emocional del trabajador.

Finalmente, las agencias de Chamanga y Borbón, a pesar de contar con menor representación muestral, reflejan riesgos estructurales persistentes asociados a la escasez de recursos humanos y logísticos, la falta de articulación con procesos centrales y un marcado sentimiento de desvinculación institucional. Estas condiciones favorecen la desmotivación, el desgaste profesional progresivo y la percepción de inequidad organizacional.

En conjunto, los hallazgos sugieren que la exposición al riesgo psicosocial en la CNEL EP no es homogénea, sino que responde a lógicas territoriales diferenciadas. Por ello, la formulación del plan de intervención debe contemplar acciones específicas por agencia, alineadas al perfil de riesgo local y a las características de cada entorno operativo.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian una presencia significativa de factores psicosociales que inciden directamente en el estrés laboral de los trabajadores de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas. Este hallazgo valida empíricamente la hipótesis inicial del estudio, que proponía una relación entre condiciones organizacionales desfavorables y niveles elevados de malestar emocional, conforme a lo planteado en los modelos teóricos de Karasek (1979), Siegrist (1996) y Hobfoll (1989).

En primer lugar, destaca la dimensión de carga de trabajo, con un 42.4 % de trabajadores ubicados en el nivel de riesgo muy alto. Esta situación coincide con lo descrito por Ganster

y Rosen (2013), quienes sostienen que el exceso de demandas laborales —en especial bajo condiciones de presión temporal y recursos limitados— representa uno de los principales predictores del estrés crónico y del deterioro de la salud ocupacional. En el caso de CNEL EP, la presión por cumplimiento de indicadores, la atención a emergencias y la rotación intensiva en zonas de alta demanda operativa refuerzan este patrón.

En segundo lugar, las demandas psicológicas elevadas (31.8 %) reflejan un entorno laboral que exige una alta concentración, resolución constante de problemas y gestión emocional frente a usuarios y contextos complejos. Esta dimensión se relaciona directamente con el burnout, tal como lo evidencian estudios recientes en el sector energético latinoamericano (Luna-Aroca et al., 2020). La exigencia cognitiva prolongada, sin mecanismos efectivos de contención o apoyo, potencia la aparición de síntomas como fatiga, ansiedad y despersonalización.

Un hallazgo relevante lo constituye la dimensión de interés por el trabajador y compensación (34.1 %), donde se identificó un sentimiento extendido de falta de reconocimiento institucional y desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Esta percepción es coherente con el modelo de Siegrist (1996), según el cual el estrés laboral se agudiza cuando los trabajadores sienten que sus aportes no son valorados ni retribuidos adecuadamente. En el caso de CNEL EP, esta situación puede estar relacionada con la ausencia de programas sistemáticos de incentivos, desarrollo profesional y reconocimiento simbólico.

Adicionalmente, se evidenció una afectación importante en dimensiones como tiempo de trabajo, autonomía y supervisión, las cuales presentan niveles medio-altos de riesgo. Estas condiciones, aunque menos críticas, contribuyen al entorno psicosocial adverso y generan un efecto acumulativo sobre la salud mental del personal. Tal como lo postula el modelo Demanda-Control de Karasek (1979), la baja autonomía en contextos de alta exigencia amplifica el impacto del estrés, al restringir la capacidad de autorregulación y toma de decisiones del trabajador.

Otro aspecto clave es la heterogeneidad territorial en la exposición al riesgo. Mientras Esmeraldas y Atacames concentran los niveles más altos de sobrecarga y presión institucional, zonas como San Lorenzo, Chamanga y Borbón presentan riesgos asociados a factores estructurales: inseguridad, aislamiento, escasez de recursos y desconexión institucional. Esta variabilidad respalda la necesidad de planes de intervención diferenciados

por agencia, en línea con el enfoque situacional propuesto por Kompier y Kristensen (2001), que enfatiza la adaptación contextual de las estrategias de prevención psicosocial.

La correlación identificada entre dimensiones de riesgo y percepción de estrés confirma que la exposición prolongada a condiciones organizativas adversas se traduce en malestar psicológico significativo. Este dato corrobora la literatura internacional (Kivimäki et al., 2020) e indica que el entorno laboral en CNEL EP contiene factores críticos que requieren intervención técnica urgente.

En términos institucionales, estos hallazgos representan una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión del talento humano, reducir los costos asociados a la salud laboral y mejorar el clima organizacional. La implementación de un plan técnico de intervención — basado en los resultados del FPSICO 4.0— permitiría avanzar hacia una cultura preventiva, alineada con los principios de trabajo decente promovidos por la OIT y con la normativa ecuatoriana en seguridad y salud en el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2017).

En síntesis, los resultados del estudio no solo coinciden con lo planteado en la introducción teórica, sino que aportan información empírica novedosa sobre la realidad psicosocial de una empresa pública estratégica en Ecuador. Se confirma que el estrés laboral en CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas no es un fenómeno aislado ni circunstancial, sino el producto de un entramado complejo de condiciones organizativas que deben ser abordadas desde un enfoque técnico, territorial y sostenido.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió realizar una evaluación técnica integral de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, a través de la aplicación metodológica del instrumento FPSICO 4.0. El abordaje cuantitativo, riguroso y sistemático, sustentado en una muestra representativa de 472 trabajadores, evidenció con claridad la magnitud, distribución y naturaleza de los riesgos psicosociales presentes en la organización.

- 1. Configuración multicausal del riesgo psicosocial en el entorno laboral energético**

Los resultados revelaron que la estructura organizacional de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas presenta una carga psicosocial crítica, con dimensiones como *carga de trabajo, interés por el trabajador y compensación, y demandas psicológicas* ubicadas en niveles de riesgo alto o muy alto. Estas condiciones, al actuar de forma sinérgica, conforman un entorno laboral altamente exigente, con repercusiones directas sobre la salud mental, el bienestar ocupacional y el desempeño del personal.

2. Verificación científica de la asociación entre condiciones organizacionales y estrés laboral

El análisis de los datos valida la hipótesis planteada en esta investigación, en el sentido de que la exposición prolongada a contextos laborales adversos genera altos niveles de estrés percibido. Se evidenció una correlación entre los dominios evaluados y el malestar psicosocial, lo que confirma los postulados teóricos de Karasek, Siegrist y Hobfoll sobre la interacción entre demandas, control, compensación y recursos disponibles.

3. Asimetrías territoriales en la distribución del riesgo psicosocial

El estudio permitió caracterizar diferencias significativas entre agencias operativas, en función de su localización geográfica, carga operativa, grado de aislamiento y apoyo institucional. Esmeraldas y Atacames concentran riesgos ligados al volumen de trabajo y presión institucional; San Lorenzo a factores de inseguridad y emergencia; Chamanga y Borbón a condiciones de precariedad estructural y desvinculación. Esta evidencia justifica la necesidad de estrategias de intervención diferenciadas por contexto territorial.

4. Insuficiencia de mecanismos preventivos estructurados en la gestión institucional

La investigación permitió evidenciar que, si bien la CNEL EP cumple formalmente con la normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, aún no cuenta con un sistema estructurado de gestión psicosocial. La ausencia de políticas activas de bienestar emocional, liderazgo saludable, reconocimiento simbólico y mecanismos de contención refuerza la exposición a riesgos y limita la capacidad de respuesta organizacional.

5. Propuesta técnica de intervención basada en evidencia empírica

El estudio culmina con el diseño de un plan de acción estratégico, estructurado según las dimensiones evaluadas, con medidas técnicas específicas como: redistribución de tareas, fortalecimiento del liderazgo, pausas activas, revisión de incentivos, promoción de la autonomía operativa, y mejora del clima institucional. Este plan constituye una herramienta concreta para la toma de decisiones y debe ser asumido como parte de un compromiso institucional con la salud ocupacional y el desarrollo humano.

Proyecciones investigativas y líneas futuras de trabajo

- Seguimiento longitudinal del riesgo psicosocial: Se recomienda establecer mecanismos de monitoreo anual para evaluar la evolución del riesgo y la efectividad de las intervenciones implementadas.
- Ampliación metodológica con enfoque mixto: Incluir técnicas cualitativas como entrevistas, grupos focales o análisis de clima laboral permitiría complementar y enriquecer la interpretación de los hallazgos cuantitativos.
- Replicación del estudio en otras unidades operativas: La aplicación del FPSICO en otras unidades de CNEL EP o en empresas del sector eléctrico nacional permitiría generar un modelo de vigilancia psicosocial sectorial.
- Articulación con políticas institucionales y normativas: Se sugiere vincular estos resultados con los planes de talento humano, programas de prevención y estrategias de sostenibilidad organizacional, alineados con las directrices de la OIT y el Ministerio del Trabajo del Ecuador.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, el análisis estadístico y la interpretación territorial de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral en la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas, se emiten las siguientes recomendaciones dirigidas al fortalecimiento institucional y al avance del conocimiento en futuras investigaciones:

A nivel institucional:

1. Implementar un Plan Integral de Gestión Psicosocial
Desarrollar e institucionalizar un plan técnico de intervención basado en los resultados del FPSICO 4.0, que incluya acciones preventivas, correctivas y de seguimiento continuo, ajustadas al perfil de riesgo por agencia.
2. Revisar la organización del trabajo y la carga operativa
Establecer mecanismos de redistribución equitativa de tareas, pausas activas obligatorias, rotación funcional planificada y fortalecimiento del personal de apoyo, especialmente en Esmeraldas y Atacames.
3. Fortalecer la cultura de reconocimiento institucional
Promover estrategias de motivación y reconocimiento del desempeño, tanto económico como simbólico, para mitigar la percepción de inequidad y fomentar la retención de talento humano.
4. Capacitar a líderes y mandos medios en gestión emocional y liderazgo positivo
Desarrollar programas de formación continua en habilidades blandas, inteligencia emocional y comunicación efectiva, que permitan transformar estilos de supervisión autoritarios en modelos de acompañamiento colaborativo.
5. Consolidar mecanismos de apoyo psicológico y canales de escucha activa
Establecer líneas de atención psicológica institucional, protocolos de acompañamiento en crisis, y encuestas internas de clima organizacional como parte de un sistema de vigilancia activa del bienestar laboral.
6. Adaptar las acciones a las características territoriales de cada agencia
Diseñar estrategias diferenciadas de intervención según el contexto de riesgo de cada zona (urbano, rural, inseguro, aislado, con déficit logístico), garantizando equidad organizacional y pertinencia operativa.

A nivel académico y de futuras investigaciones:

1. Profundizar el abordaje metodológico desde un enfoque mixto
Se recomienda complementar los datos cuantitativos del FPSICO con estudios cualitativos (entrevistas, grupos focales, observación directa) que permitan capturar

experiencias subjetivas, prácticas organizacionales y condiciones culturales del entorno laboral.

2. Realizar estudios comparativos interinstitucionales o interprovinciales
Explorar el comportamiento de los factores psicosociales en otras unidades de negocios de CNEL EP o en instituciones públicas con alta carga operativa, a fin de construir modelos comparativos de gestión preventiva.
3. Explorar el impacto del estrés laboral en indicadores de productividad y salud
Vincular los niveles de estrés identificados con variables como ausentismo, rotación de personal, accidentabilidad, errores técnicos y satisfacción laboral, para fortalecer la relación entre salud ocupacional y rendimiento institucional.
4. Promover investigaciones longitudinales
Se recomienda realizar estudios de seguimiento anual que permitan observar la evolución de los riesgos psicosociales y la efectividad de las estrategias implementadas, consolidando una línea de investigación continua en salud laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade, M., & Ramos, L. (2022). Evaluación del riesgo psicosocial con el método FPSICO en una institución educativa ecuatoriana. *Revista de Salud Ocupacional y Bienestar Laboral*, 6(1), 45–60.
2. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
3. Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 11(4), 293–307.
4. Eurofound. (2021). Working conditions and sustainable work: Concept and indicators. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
5. Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.
6. Guadalupe, S., & Ramírez, F. (2021). Factores psicosociales en el entorno laboral: aplicación del FPSICO en instituciones públicas. Universidad Central del Ecuador.
7. Herrera-Mendoza, K., García, J., & Muñoz, R. (2019). Condiciones psicosociales y estrés laboral en trabajadores de energía eléctrica. *Salud y Trabajo*, 17(2), 89–105.
8. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
9. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.
10. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2021). FPSICO 4.0: Evaluación de los factores psicosociales en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Economía Social, España.
11. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
12. Kivimäki, M., et al. (2020). Long working hours and risk of cardiovascular disease and cancer: Systematic review and meta-analysis. *The Lancet Oncology*, 21(5), 745–758.

13. Kompier, M., & Kristensen, T. S. (2001). Organizational work stress interventions in a theoretical, methodological and practical context. *Occupational Medicine*, 51(4), 289–291.
14. Luna-Aroca, D., Pérez, M., & Villanueva, R. (2020). Estrés y fatiga laboral en trabajadores del sector eléctrico. *Revista Colombiana de Psicología Ocupacional*, 12(2), 101–119.
15. Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2017). Normativa técnica para la prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Quito: Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo.
16. Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Hernández, E. (2012). El síndrome de burnout: una enfermedad laboral en expansión. *Revista Española de Salud Pública*, 86(6), 657–665.
17. Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud [OIT/OMS]. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.
18. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). Guía sobre el entorno de trabajo saludable y seguro. Ginebra: OIT.
19. Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y salud ocupacional: nuevos desafíos en América Latina. *Revista Interamericana de Psicología del Trabajo*, 11(1), 23–38.
20. Peiró, J. M., & Tordera, N. (2021). Nuevas formas de organización del trabajo y su impacto en la salud ocupacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 75–85.
21. Salazar Estrada, L., & Armas, D. (2021). Evaluación de factores psicosociales en personal administrativo público mediante FPSICO. *Revista de Investigación en Psicología Laboral*, 5(1), 76–89.
22. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
23. Sánchez-Hernández, R. M., & González-Sánchez, R. (2020). Psychosocial risks and health at work: Review and research agenda. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4835.

24. World Health Organization (WHO). (2022). Mental health at work: Policy brief.
Geneva: WHO and ILO.

Anexo I. Cuestionario FPSICO 4.0 aplicado

A continuación, se presenta el cuestionario completo aplicado para la evaluación de los factores psicosociales en el entorno laboral, basado en el instrumento FPSICO 4.0 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021).

Este cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la CNEL EP - Unidad de Negocios Esmeraldas durante el proceso investigativo de campo.

El cuestionario completo se encuentra anexado como documento complementario en **formato PDF**.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Puedes tomar decisiones relativas a:

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
1	2	3	4

Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)

La distribución de tareas a lo largo de tu jornada

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)

Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)

La cantidad de trabajo que tienes que realizar

La calidad del trabajo que realizas

La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo

La distribución de los turnos rotativos

No trabajo en turnos rotativos

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
---------------	----------------	-------------------------	-----------------------

1 2 3 4

Introducción de cambios en los equipos y materiales

Introducción de cambios en la manera de trabajar

Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Cambios en la dirección o entre tus superiores

Contratación o incorporación de nuevos empleados

Elaboración de las normas de trabajo

¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
---------------	--------------	----------	----------

1 2 3 4

El método para realizar el trabajo

La planificación del trabajo

El ritmo de trabajo

La calidad del trabajo realizado

¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
1 2 3			
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
1 2 3 4				
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
1 2 3 4				
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
1 2 3 4 5					
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas 1

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

regulares 2

malas 3

no tengo compañeros 4

Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

					raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
1	2	3	4					
				Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1

pide a los mandos de los afectados que traten de buscar 2

una solución al problema

tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3

no lo sé 4

En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca 4

¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea*)

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

muy alta 1

alta 2

media 3

baja 4

muy baja 5

El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva 1

elevada 2

adecuada 3

escasa 4

muy escasa 5

¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre 1

a menudo 2

a veces 3

nunca o casi nunca 4

En qué medida tu trabajo requiere:

				siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
1	2	3	4				
Aprender cosas o métodos nuevos Adaptarse a nuevas situaciones Tomar iniciativas				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria Ser creativo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

					siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
1	2	3	4	5					
Tus superiores jerárquicos Tus subordinados					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	1	<input type="checkbox"/>
a menudo	2	<input type="checkbox"/>
a veces	3	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	4	<input type="checkbox"/>

Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	1	<input type="checkbox"/>
a menudo	2	<input type="checkbox"/>
a veces	3	<input type="checkbox"/>

nunca o casi nunca 4

El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no 1

a veces 2

bastante 3

mucho 4

En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

mucho 1

bastante 2

poco 3

nada 4

¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

no es muy importante 1

es importante 2

es muy importante 3

no lo sé 4

En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

1 2 3 4 5

Tus superiores

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
------------------------	----------	---------	--------------------	--------------------

Tus compañeros de trabajo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tu familia y tus amistades

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

adecuadamente 1

regular 2

insuficientemente 3

no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

muy adecuada 1

suficiente 2

insuficiente en algunos casos 3

totalmente insuficiente 4

En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

muy adecuada 1

suficiente 2

insuficiente en algunos casos 3

totalmente insuficiente 4

Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

muy satisfecho 1

satisfecho 2

insatisfecho 3

muy insatisfecho 4

Anexo 2. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 3. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 4. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 5. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 6. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

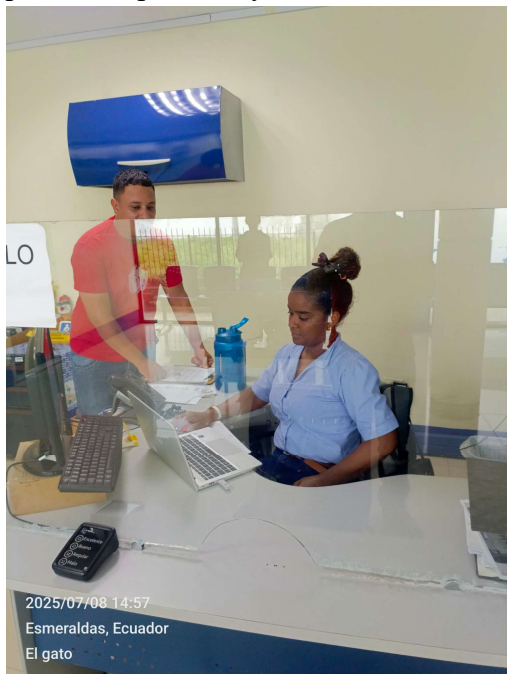
Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 7. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 8. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 9. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 10. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.

Anexo 11. Registro fotográfico de aplicación de encuestas

Levantamiento de información mediante aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 al personal operativo y técnico de la CNEL EP – Unidad de Negocios Esmeraldas.



Fuente: Trabajo de campo, 8 de julio de 2025.