

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TEMA:

“Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador”.

AUTOR:

Avilés Villacis Marlon Aurelio

Previo a la obtención del grado Académico de:

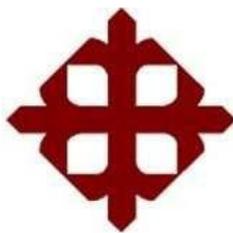
MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TUTORA:

Psic Galarza Colamarco . Alexandra Patricia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Septiembre, 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Ingeniero, Aviles Villacis Marlon Aurelio**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo**

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs..

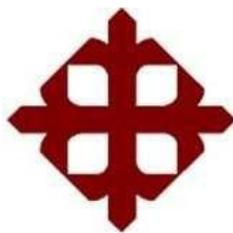
REVISORA

Lic. Andrea Ocaña Ocaña, Ph.D.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Dr. Ricardo Loaiza Cucalón, Mgs.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Aviles Villacis Marlon Aurelio**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **“Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador”** previa a la obtención del **Grado académico de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

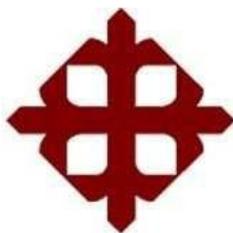
Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2025



MARLON AURELIO
AVILES VILLACIS

Validez únicamente con FirmaE

AVILES VILLACIS MARLON AURELIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

AUTORIZACIÓN

Yo, Aviles Villacis Marlon Aurelio

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación del Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo** titulada: **“Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

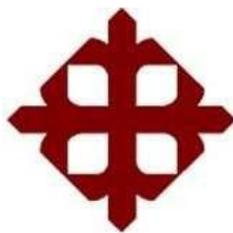
Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2025



**MARLON AURELIO
AVILES VILLACIS**

Validar documento con FirmadOC

Aviles Villacis Marlon Aurelio



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

INFORME COMPILATIO

INFORME DE ANÁLISIS
magister

Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador

6% Textos sospechosos

- 3% Similitudes
- < 1% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 3% Idiomas no reconocidos
- < 1% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: CASO_DE_ESTUDIO_SST_MAESTRIA_MARLON_AVILES_CORREGIDO.docx

ID del documento: 3486a4f9f848876d57e2d6325a52830be4d7de

Tamaño del documento original: 730,19 kB

Autor: MARLON AURELIO AVILES VILLACIS

Depositante: MARLON AURELIO AVILES VILLACIS

Fecha de depósito: 12/9/2025

Tipo de carga: url_submision

fecha de fin de análisis: 12/9/2025

Número de palabras: 18.544

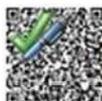
Número de caracteres: 126.435

TEMA: Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador

MAESTRANTE: Marlon Aurelio Aviles Villacís

MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, II COHORTE

ELABORADO POR: Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.



Reservado el autor con consentimiento por:
**ALEXANDRA PATRICIA
GALARZA COLAMARCO**
Alínea documento con Fintool

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

Con gratitud profunda, elevo mi reconocimiento a Dios, por ser mi guía, mi fuerza y mi mayor inspiración en cada paso de este camino. Gracias por brindarme la oportunidad de alcanzar este logro y por llenar mi vida de paz y sabiduría.

A mis amados padres, pilares fundamentales de mi formación y ejemplo de constancia. Su amor, sacrificio y apoyo inquebrantable han sido la base sobre la cual he construido mis sueños. Les agradezco por motivarme a nunca rendirme y por acompañarme siempre con confianza y fe.

A mi esposa, por su paciencia, amor y palabras de aliento. Tu compañía ha sido un sostén invaluable que me permitió mantener la claridad y el enfoque durante este desafío.

A mis suegros, quienes con su preocupación, apoyo y respaldo constante han estado presentes en este proceso y a mis hijos, cuya alegría y ternura iluminan mis días, dándome la fuerza necesaria para continuar y superarme siempre.

A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento, Este triunfo no es solo mío, sino también fruto de su amor, entrega y confianza.

Aviles Villacis Marlon Aurelio

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por ser la fuente de fortaleza y la razón que me impulsa a seguir adelante cada día. Su amor, comprensión y apoyo incondicional han sido la fuerza que me sostuvo en los momentos difíciles y la motivación que me anima a no rendirme.

A mi esposa Johanna, por caminar a mi lado con paciencia y entrega, por creer en mi y por ser compañera en este recorrido. A mis hijos, Darianna y Marlon Antonio, quienes iluminan mi existencia con su alegría y ternura. Ustedes son mi mayor inspiración y motivo por el cual cada esfuerzo vale la pena.

Que este logro sea para ustedes un ejemplo de que con perseverancia, disciplina y fe se pueden alcanzar los sueños. Hoy les dedico este triunfo con todo mi corazón, porque no es solo un resultado personal, sino el fruto de la unión, el amor y la confianza que siempre me han brindado.

Este logro es tanto mío como de todos ustedes. Gracias por ser parte de mi vida y por acompañarme en este importante capítulo.

Aviles Villacis Marlon Aurelio

ÍNDICE GENERAL

Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL CASO	3
Problema Central	4
Justificación	6
Pregunta General.....	6
Preguntas Especificas.....	7
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	8
Definición y conceptualización de riesgos psicosociales	8
Características Fundamentales	8
Componentes Estructurales.....	9
Mecanismos de Acción	10
Evolución Conceptual	11
Clasificación y tipología de riesgos psicosociales.....	12
Riesgos de Origen Organizacional	12
Riesgos Derivados del Contenido del Trabajo	13

	ix
Riesgos del Entorno Social y Relacional.....	14
Tipología según la intensidad y frecuencia	15
Riesgos Agudos de Alta Intensidad.....	15
Riesgos Crónicos de Intensidad Moderada	16
Fundamentos de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Técnico	17
Modelos Teóricos Fundamentales.....	18
Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Siegrist.....	19
Teoría de Recursos y Demandas Laborales (JD-R)	20
Factores de Riesgo Psicosociales Específicos en Telecomunicaciones	20
Tecnoestrés y Demandas de Actualización Continua.....	21
Responsabilidad Crítica y Presión Operacional	22
Trabajo en Condiciones de Alta Incertidumbre.....	23
Enfoques Contemporáneos en Investigación Psicosocial Técnica.....	23
Perspectivas Participativas y Contextuales.....	24
Integración de Factores Organizacionales y Individuales	25
Impacto de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Técnico	25
Relación entre Bienestar Psicosocial y Calidad Técnica.....	27
Factores Protectores en Contextos Técnicos	28
Tendencias Emergentes en Gestión Psicosocial Técnica	28
Digitalización y Nuevos Riesgos Psicosociales	29
Trabajo Híbrido y Flexibilidad en Contextos Técnicos	30

Marco Normativo Ecuatoriano para Trabajadores Técnicos.....	x 30
Políticas Gubernamentales Enfocadas	31
Responsabilidad Corporativa en la Gestión del Personal Técnico	31
Revisión Crítica de la Literatura Especializada	32
METODOLOGÍA.....	34
ANÁLISIS Y RESULTADOS	37
DISCUSIÓN.....	59
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS	68
ANEXOS	800

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución por especialidad técnica	38
Figura 2 Antigüedad laboral	39
Figura 3 Nivel educativo.....	40
Figura 4 Dimensión: Carga y Ritmo de Trabajo.....	41
Figura 5 Dimensión; Desarrollo de Competencias	43
Figura 6 Dimensión: Liderazgo	44
Figura 7 Dimensión: Margen de acción y control.....	46
Figura 8 Dimensión: Organización del trabajo.....	47
Figura 9 Dimensión: Recuperación	48
Figura 10 Dimensión: Soporte y Apoyo	50
Figura 11 Dimensión: Otros puntos importantes.....	51
Figura 12 Dimensiones claves del riesgo psicosocial.....	53
Figura 13 Riesgo psicosocial por especialidad técnica.....	54
Figura 14 Riesgo psicosocial por género	56
Figura 15 Riesgo psicosocial por antigüedad.....	57

Resumen

El presente estudio de caso evaluó los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo de 65 operadores técnicos que trabajan en una empresa de telecomunicaciones en Milagro, Ecuador. El Objetivo principal fue evaluar los riesgos psicológicos y describir su impacto en la realización del trabajo de la especialización técnica en las áreas de instalación, mantenimiento, reparaciones, soporte técnico especializado y trabajo general. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. El instrumento utilizado fue la Evaluación de factores psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador que se aplicó utilizando un enfoque censal y logró una tasa de respuesta del 96,9%, participando un total de 63 técnicos. Este cuestionario está estructurado sobre ocho factores de riesgo: carga de trabajo, ritmo de trabajo, desarrollo de habilidades técnicas, liderazgo especializado, márgenes de control especializado y control técnico, organización del trabajo, recuperación, trabajo periférico, apoyo a la recuperación y otros factores relevantes, incluyendo factores específicos del entorno técnico. Los resultados obtenidos indican que hay un mayor nivel de riesgo para los Técnicos de Instalaciones con 3,1 puntos en la escala, seguidos de los Técnicos de Reparaciones, que obtuvieron 2,9 puntos, los Técnicos de Mantenimiento, con 2,7, y finalmente los Técnicos de Soporte Especializado con 2,5 puntos, en lo que respecta a carga de riesgo psicosocial.

Palabras Clave: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, telecomunicaciones, bienestar organizacional, salud ocupacional.

Abstract

This case study assessed workplace psychosocial risks for 65 technical operators working at a telecommunications company in Milagro, Ecuador. The primary objective was to assess psychological risks and describe their impact on the performance of technical specialization work in the areas of installation, maintenance, repairs, specialized technical support, and general labor. The approach of this assessment is primarily quantitative within a descriptive framework. The instrument used was the Ecuadorian Ministry of Labor's Psychosocial Factors Assessment, which was administered using a census approach and achieved a response rate of 96.9%, with a total of 63 technicians participating. This questionnaire is structured around eight risk factors: workload, work pace, technical skill development, specialized leadership, specialized and technical control spans, work organization, recovery, peripheral work, recovery support, and other relevant factors, including factors specific to the technical environment. The results obtained indicate that there is a higher level of risk for Installation Technicians with 3.1 points on the scale, followed by Repair Technicians, who obtained 2.9 points, Maintenance Technicians, with 2.7, and finally Specialized Support Technicians with 2.5 points, with regard to psychosocial risk burden.

Keywords: Psychosocial risks, job performance, telecommunications, Ministry of Labor of Ecuador, organizational well-being, occupational health.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la industria de las telecomunicaciones, el ámbito de los riesgos psicosociales sigue siendo uno de los principales desafíos para la gestión de los recursos humanos y seguridad de la empresa, en lo que respecta al personal técnico altamente especializado, los cuales enfrentan riesgos considerables que podrían afectar su bienestar físico y mental, así como la calidad y eficiencia de los servicios proporcionados (Pandalai et al, 2024). La naturaleza especializada del trabajo técnico dentro de las telecomunicaciones y las responsabilidades asociadas a este, tienden a ser los riesgos psicosociales pivotes, que incluyen las responsabilidades críticas para la infraestructura de comunicación, la necesidad constante de estar en espera para situaciones de emergencia, la presión por el tiempo limitado para reparar líneas dañadas y la necesidad de tener una mejora continua en el conocimiento técnico.

Como resultado de llevar a cabo sus funciones, el personal de operaciones técnicas de la industria de telecomunicaciones se encuentra con ciertas condiciones laborales, a saber, trabajar en alturas, el uso de herramientas y equipos costosos, la necesidad de continuar trabajando durante intervenciones de servicio técnico y la necesidad de cumplir con plazos inaceptablemente ajustados, lo que contribuye a los factores de estrés en el lugar de trabajo del trabajo. El estrés dentro del marco de la gestión del riesgo psicosocial necesita enfoques más orientados y sistemáticos para su evaluación y control (Li et al, 2024).

En este caso, realizar el estudio en una empresa de telecomunicaciones permite la evaluación de los riesgos psicosociales asociados al trabajo de los operativos técnicos. Esta empresa tiene a su cargo 65 empleados distribuidos en

diferentes funciones, de tamaño mediano en el sector. El hecho de que su sede esté en Milagro nos permite extender los resultados a empresas de configuración técnica equivalente bajo un enfoque comparativo regulado. El enfoque particular en técnicos operativos permite una mejor comprensión de las particularidades de este grupo ocupacional que, a efectos de la investigación, es probable que esté mal representado en los diseños de estudio que abordan fuerzas laborales compuestas por diferentes categorías de empleados (Vleeshouwers et al., 2022). Los técnicos de campo operativos tienen que enfrentar una gran cantidad de problemas, especialmente aquellos de responsabilidad técnica directa, tomando decisiones bajo presiones restrictivas específicas, y la relevancia de las habilidades técnicas en envejecimiento y retención en un entorno operativo que cambia rápidamente.

Este estudio tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial para los técnicos operativos en el campo de las telecomunicaciones en Milagro, Ecuador, utilizando el Instrumento Oficial del Ministerio de Trabajo de Ecuador y ampliando las dimensiones del psicosocial laboral desde el punto de vista de un experto en la industria de las telecomunicaciones en Ecuador.

Los objetivos específicos incluyen cuantificar los factores psicosociales y utilizar el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo de Ecuador diseñado para técnicos operacionales, evaluar el riesgo de estresores psicosociales operacionales en cada una de las ocho dimensiones delineadas en el instrumento oficial, dando mayor relevancia a las dimensiones que son más operativas en la naturaleza del trabajo de un técnico operacional, y la evaluación de ventajas y desventajas de los factores específicos bajo la demanda antropométrica y psicosocial del trabajo, especialmente en la naturaleza altamente especializada de la actividad laboral.

PLANTEAMIENTO DEL CASO

La empresa de telecomunicaciones bajo estudio tiene sus instalaciones ubicadas estratégicamente en la ciudad de Milagro, en la provincia de Guayas, Ecuador, que sirve como un centro de telecomunicaciones para la región. La empresa cuenta con una fuerza laboral altamente especializada de 65 técnicos operativos que actúan como la columna vertebral de las operaciones mecánicas de la empresa, así como el mantenimiento de su infraestructura de telecomunicaciones, los técnicos especializados funcionan bajo un modelo organizativo que combina horas laborales estándar de lunes a viernes con un modelo de guardia para resolver problemas, trabajando diariamente 8 horas, con extensiones pertinentes a las obligaciones de servicio para las unidades que reciben.

El grupo de colaboradores se ha distribuido en cuatro tipos de operaciones que son diferentes entre sí en características y en demandas. Los técnicos de instalación que constituyen aproximadamente el 35% del total, tienen como funciones primordiales el armado de infraestructura, el crecimiento en la provisión de nuevos servicios, y el soporte a la nueva línea de soluciones. Este grupo se caracteriza por sortear problemas relacionados a la geografía del área de los proyectos y la interacción con los clientes, para llevar a cabo un avance en la planificación de la instalación.

Los técnicos de mantenimiento, que constituyen el 30% del equipo, se enfocan en el mantenimiento programado y reactivo de infraestructuras civiles y de equipo, a veces perdiendo el enfoque de 'servicio reactivo' en la optimización de la demanda. Los técnicos de reparación, que son el 25% de la fuerza laboral, se concentran en la restauración y reparaciones de los “críticos en servicios y sistemas” durante el “tiempo crítico”, debido a que los servicios y sistemas están en

alta demanda en la restauración de servicios, y los servicios “críticos”. En el resto del 10% del personal, los técnicos de soporte técnico especializado que ofrecen soporte técnico de alto nivel, capacitación interna y resuelven problemas técnicos avanzados que requieren la colaboración de otros dominios.

La alta disponibilidad, confiabilidad y tiempo de respuesta para resolver de inmediato situaciones críticas de carácter técnico son parte de la oferta. Este fenómeno crea a la vez un entorno laboral que muestra recursos en turnos pico y toma de decisiones relativamente críticas, así como la responsabilidad directa y ejecutable sobre el armamento tecnológico. Todo mientras existe un tiempo limitado en el que deben tomarse las decisiones, manteniendo las tendencias actuales en el campo profesional.

Problema Central

Entre 2024 y 2025, los técnicos de operaciones de la empresa de telecomunicaciones han estado experimentando un preocupante y excesivo aumento progresivo en varios indicadores métricos que, sin lugar a duda, sugieren la presencia de riesgos psicosociales no gestionados en el trabajo de naturaleza altamente especializada. En el marco de esta situación, ya se ha señalado la presencia de varias señales de alarma que requieren intervención inmediata y especializada.

Los indicadores muestran un aumento del 18% de ausencia del período diagnosticado en comparación con el período anterior, el aumento, caracterizado como alarmante, se compara con el período anterior y con la estabilidad histórica de este indicador en los años anteriores. Concurrentemente, la tasa de rotación anual del personal técnico se ha registrado en un 22%, lo cual, es alarmante, puesto que es 5 puntos más alta que el promedio anual de rotación del personal técnico

especializado del 15% observado en la industria, y es motivo de preocupación en cuanto a la gestión de la retención del personal técnico especializado y los costos de reemplazo de personal calificado.

Además, el aumento en el número de casos médicos relacionados con el estrés laboral, la fatiga crónica y los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo técnico también es alarmante, tales como los causados por trabajar en alturas, posturas de pie forzadas durante el trabajo técnico y la tensión provocada por asumir responsabilidades críticas en el servicio. Este fenómeno que evidencia fatiga y estrés crónico no solo concierne al individuo sino que debe ser una preocupación de la empresa.

También está el preocupante descenso en la eficiencia operativa de las respuestas técnicas y el tiempo de respuesta durante las intervenciones especializadas, y el aumento del número de los llamados incidentes técnicos causados por un control humano escaso, lo cual no contribuye al control del servicio, y compromete la seguridad operativa, lo que muestra cómo la calidad y seguridad del servicio están en desventaja. Los problemas mencionados anteriormente se ven exacerbados por atributos específicos del trabajo técnico, como la responsabilidad crítica por la infraestructura de telecomunicaciones, la necesidad crónica de minimizar el tiempo de inactividad del servicio, la prisa por tomar decisiones técnicas difíciles bajo una fuerte presión de tiempo, la necesidad continua de ponerse al día con los campos de alta tecnología en constante avance dentro de la industria, la presión constante de tiempo para evitar el tiempo de inactividad del servicio y la necesidad de tomar decisiones rápidas y complejas en situaciones de alto estrés.

Justificación

La investigación arroja luz sobre los riesgos psicosociales que enfrentan los técnicos operacionales de telecomunicaciones. El trabajo es especializado e implica la supervisión de infraestructura crítica, la resolución de problemas y la capacidad de responder a emergencias por lo que se vuelve urgente investigar, desarrollar e implementar medidas preventivas e interventoras elevadas a las especificidades de las actividades técnicas en el campo.

Desde el punto de vista laboral, que surja una investigación como esta, sirve como un escenario real óptimo para probar cómo se pueden utilizar metodologías que evalúen el riesgo psicosocial con un marco operativo y legal existente. Este ensayo técnico y altamente complejo sirve como plantilla para otras empresas de la región, puesto que, brinda apoyo para comprender la necesidad de mejorar las políticas de salud y seguridad ocupacional dirigidas a los trabajadores de campo, una población muy descuidada y subestimada en investigaciones de enfoque psicosocial.

Desde la identificación de los factores de riesgo psicosocial, la preocupación social del estudio hace énfasis en el impacto que tiene el trabajo en los 63 técnicos estudiados, sus hogares y en la calidad de atención que, de manera indirecta, reciben los usuarios. El conocimiento y manejo de esos riesgos permite no sólo proteger la salud integral del personal, sino también asegurar la disponibilidad, efectividad y viabilidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales son vitales para el avance económico y social en la zona.

Pregunta General

¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial en el personal técnico operativo de la Unidad de Negocios de Telecomunicaciones de Milagro y cómo este riesgo

psicosocial impacta su desempeño en el trabajo en las ocho dimensiones prescritas por el Instrumento del Ministerio de Trabajo de Ecuador?

Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial en las ocho dimensiones configuradas por el Instrumento oficial?
- ¿Existen diferencias significativas en el riesgo psicosocial en las diversas especialidades técnicas?
- ¿Qué factores sociodemográficos (género, antigüedad, nivel educativo) afectan las percepciones del riesgo psicosocial?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del área técnica en una empresa de telecomunicaciones ubicada en Milagro, Ecuador y los factores de riesgo con el Instrumento oficial del Ministerio de Trabajo para diseñar recomendaciones apropiadas y personalizadas.

Objetivos Específicos

- Establecer los niveles de riesgo psicosocial contenidos en los ocho parámetros definidos por el Instrumento del Ministerio de Trabajo de Ecuador.
- Evaluar las diferencias en los niveles de riesgo psicosocial entre las cuatro especialidades técnicas de instalación, mantenimiento, reparación y soporte especializado.
- Identificar los factores sociodemográficos más importantes que influyen en la percepción del riesgo psicosocial del personal técnico operativo.

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

Definición y conceptualización de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son un conjunto de condiciones complejas y multidimensionales del entorno de trabajo sin la interacción de factores organizacionales, contenido del trabajo, características individuales y contexto social, que tienen el potencial de generar efectos nocivos a la salud, la productividad y el bienestar de los trabajadores. Leka y Jain (2020) subrayan la importancia del bienestar de la persona en la creación del concepto de los riesgos psicosociales en el trabajo. Distinto a los abordajes antiguos que se limitaban exclusivamente a la exposición a elementos nocivos, el enfoque contemporáneo se preocupa de todas las interacciones entre los elementos que son propios del contexto de trabajo.

Conforme a la Orientación Internacional del Trabajo (2023), los factores de riesgo psicosocial son “aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de sus contextos sociales, económicos y ambientales, capaces de perjudicar al trabajador en su psique, vida social o su cuerpo”. Esto incide en la definición de riesgo psicosocial que Nieuwenhuijsen et al. (2020) elaboraron, añadiendo que los riesgos psicosociales no son la ausencia de condiciones de trabajo adecuadas.

Características Fundamentales

Los riesgos psicosociales son de naturaleza multifactorial y tienden a ocurrir en las interfaces de elementos organizacionales, interpersonales, personales y situacionales (Bakker & de Witte, 2023). Tal multifactorialidad de riesgos significa que su reconocimiento y control requerirán esfuerzos integrales que abarquen análisis desde el nivel macroorganizacional hasta aspectos profundamente personales de los trabajadores.

El tiempo es otro factor esencial en los riesgos psicosociales que puede presentarse en forma de exposiciones agudas y crónicas y que puede conducir a diferentes resultados en términos de salud y productividad laboral (Häusser et al., 2021). Las exposiciones agudas durante las cuales hay períodos de estrés elevado, pueden provocar una activación psicológica y fisiológica inmediata que, aunque adaptativa desde una perspectiva inmediata, puede volverse problemática si el patrón de estrés se vuelve crónico. Las exposiciones crónicas, por otro lado, se caracterizan por condiciones perjudiciales duraderas que pueden agotar los recursos de afrontamiento y ejercer un efecto perjudicial aditivo sobre la salud individual, con el tiempo.

La contextualidad constituye una característica esencial que separa los riesgos psicosociales de otros tipos de riesgos laborales (Montano et al., 2024). Los mismos factores organizacionales pueden constituir un riesgo o un recurso dependiendo del contexto particular, de las características personales de los empleados y de los medios disponibles para afrontar. Esta contextualidad significa que la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales deben tener en cuenta las particularidades de cada lugar de trabajo y las diferentes necesidades de varios grupos de empleados.

Componentes Estructurales

Los riesgos psicosociales están constituidos por diversos elementos interrelacionados que funcionan a distintos niveles dentro de un sistema laboral (Theorell, et al, 2020). En particular, los factores organizacionales abarcan la cultura de la organización, los tipos de liderazgo, los flujos de comunicación, la política de recursos humanos y la organización en cuadros de la vertical y horizontal que constituyen el marco dentro de el cual el trabajo se realiza.

Demerouti y Peeters (2023) discutieron las relaciones que conciernen al contenido del trabajo, que son la fijación de objetivos, el enfoque y la profundidad del trabajo, la variedad y la autonomía en el trabajo, la cuantificación y calificación del trabajo, las demandas cognitivas y emocionales, y el control del trabajo. Estas darán forma a las características distintivas de la experiencia laboral, que pueden variar en forma de un desafío que demanda un esfuerzo adicional, o en forma de un recurso que promueve el desarrollo y el crecimiento profesional.

Los interpersonales incluyen la naturaleza de la relación que se tiene con el superior, compañeros de trabajo, y, los subalternos, el apoyo social disponible en el contexto laboral, la presencia de conflictos interpersonales, y la existencia de actitudes negativas tales como el hostigamiento, la discriminación y la violencia en el contexto del trabajo (Nielsen & Einarsen 2023). Estos aspectos interpersonales actúan como mediadores que, dependiendo del contexto, tienden a proteger o a poner en peligro la unicidad y la experiencia del individuo en el trabajo mismo.

Mecanismos de Acción

Los riesgos psicosociales tienen varios métodos para conciliar las condiciones laborales y sus resultados en la salud y la productividad (Shaufeli y Taris, 2021). Dentro de los métodos fisiológicos, que incluyen la activación del sistema nervioso en forma automática, la liberación de cortisol y adrenalina, y las respuestas inflamatorias, que en su conjunto pueden reforzar y desarrollar problemas cardiovasculares, del sistema músculo esquelético, y de otros sistemas del cuerpo, se delinea su esqueleto.

Los métodos psicológicos usan procesos que se forman en la psique y en las emociones, en la migración de amenazas, y los sistemas de afrontamiento, en la atención y la memoria, y en los procesos emocionales, que aparecen en la

modificación de la experiencia del estrés laboral (Judge y otros 2022). Estos métodos que dominan los procesos psicológicos son responsables de la forma en que las personas entienden, y qué resultados tienen sus acciones, en las condiciones laborales que tienen. Este método también se usa en los efectos de la vulnerabilidad que una persona puede tener de los efectos adversos producidos de los riesgos psicosociales.

Los métodos que se comportan tienen que ver con el cambio en comportamiento, tales como la salud, la convivencia, la producción y la participación en una organización que puede influir en la salud que una persona va a tener, en la relación con el riesgo de psicosociales (Spurk y Hirschi, 2023). Estos cambios en el comportamiento constituyen los mecanismos que son las respuestas del estrés laboral, y son estrategias de afrontamiento que son reales, y son desadaptativas.

Evolución Conceptual

A lo largo de los años, la comprensión de los riesgos psicosociales se ha diferenciado del enfoque más lineal que se centraba únicamente en los factores estresantes relacionados con el trabajo hacia un enfoque más equilibrado que incluye los aspectos más positivos del trabajo (Schaufeli & Bakker, 2024). Este cambio muestra que el bienestar relacionado con el trabajo no solo proviene de la ausencia de factores negativos, sino de la presencia de factores positivos que pueden potenciar, motivar y satisfacer al empleado en el trabajo.

Los enfoques contemporáneos integran las nociones de recursos laborales, recursos personales, compromiso del empleado y bienestar psicológico además del enfoque tradicional basado en riesgos (Hakanen & Roodt, 2023). La expansión del enfoque tradicional permite la planificación de estrategias de intervención más equilibradas que no solo se centran en la minimización del riesgo, sino también en el

fortalecimiento de factores de protección y la promoción positiva de condiciones que pueden ayudar al florecimiento de los trabajadores.

La inclusión de elementos culturales y contextuales mejora la comprensión de cómo los riesgos psicosociales ocurren de manera diferente en contextos organizacionales, sectoriales y culturales (Giorgi et al, 2021). El reconocimiento de la diversidad cultural y contextual ha estimulado la construcción de estrategias de evaluación e intervención más apropiadas para grupos diferenciados de trabajadores y lugares de trabajo.

Clasificación y tipología de riesgos psicosociales

Identificar la fuente del riesgo psicosocial permite determinar la fuente primaria de las adversidades que, a su vez, ayuda a elaborar estrategias de intervención focalizadas (Leka et al, 2023). Un sistema de clasificación de este tipo intenta definir y delinear los parámetros de un fenómeno que no es unitario por naturaleza y que proviene de diversas bases en el riesgo psicosocial que, como tal, requiere enfoques diferenciados basados en las características únicas y los mecanismos de acción del fenómeno psicosocial en cuestión (Nielsen y Einarsen, 2024).

Riesgos de Origen Organizacional

Los riesgos de cultura organizacional surgen de conflictos internos bajo la cultura, estrategias, políticas y procesos de la organización, que impactan negativamente la experiencia laboral de los empleados (Bakker & de Witte, 2023). Tales riesgos abarcan la ambigüedad del rol, que es cuando los empleados tienen dudas sobre sus responsabilidades, objetivos establecidos y las expectativas de rendimiento asignadas, lo que conduce a estrés crónico y ansiedad (Judge et al., 2022). La investigación contemporánea ha demostrado que la ambigüedad del rol es

más extrema en organizaciones que se caracterizan por estructuras jerárquicas complejas o que están en flujos continuos de cambio organizacional.

El conflicto de rol es otro riesgo de tipo organizacional. A este se asocia el hecho que los trabajadores reciben y deben cumplir expectativas alineadas y en conflicto, provenientes de diferentes instancias organizacionales (Demerouti & Peeters, 2023). Este tipo de conflicto se presenta en forma horizontal, en la que diferentes áreas tienen expectativas opuestas, y en forma vertical, donde los requerimientos de un jefe inmediato no coinciden con los mandos estructurales de la organización (Slaughter & Christian, 2024). La presencia continua de conflicto de rol puede conducir a fatiga emocional y a un retiro del compromiso organizacional.

Colquitt et al. (2021) enfatizan que los sistemas de evaluación inequitativos y la falta de transparencia como políticas de distribución de recursos organizacionales pueden ser una fuente crónica de riesgo psicosocial que, en mi opinión, disminuirá la percepción de justicia en la organización. Estos factores organizacionales pueden crear un sentido de injusticia, lo cual está asociado con un aumento en el estrés laboral, menor satisfacción y una cultura organizacional general peor (Zapf y Vartia, 2020).

Riesgos Derivados del Contenido del Trabajo

El contenido de los riesgos relacionados con el trabajo proviene de la naturaleza de las tareas laborales y puede influir potencialmente tanto en la motivación como en el bienestar de los empleados (Parker & Grote, 2021). La sobrecarga de trabajo, que consiste en el volumen de tareas en relación al total de trabajo realizado y el tiempo asignado de importancia, es uno de los riesgos más comunes en el lugar de trabajo actual (Häusser et al., 2021). Esta abrumadora carga

de trabajo tiene la capacidad de crear fatiga crónica, aumentar los errores y deteriorar la calidad general del trabajo realizado.

Bajo condiciones de sobrecarga de trabajo cualitativo, que se define como el ejercicio de tareas sucesivas y tediosas que requieren un alto grado de enfoque y atención, se crea ansiedad específica del dominio que es de un grado inferior y el Síndrome de Ansiedad por Competencia (Spurk & Hirschi, 2024). Esta forma de sobrecarga es muy relevante en relación con el avance y cambio tecnológico, donde la ansiedad asociada aumenta con respecto al conocimiento actual (Salanova et al., 2023).

La revisión y la monotonía son, sin duda, los opuestos, identificados por la falta de suficiente reto cognitivo y variedad para mantener la motivación y el interés en la tarea en cuestión (Schaufeli & Bakker, 2024). Esta falta, también, en algunos casos, puede ser aburrimiento crónico, alerta reducida y deterioro consiguiente del bienestar psicológico, especialmente cuando se trata de individuos que tienen altas necesidades de crecimiento personal y profesional (Gagné & Deci, 2023).

Riesgos del Entorno Social y Relacional

Según Branch et al. (2022), los riesgos psicosociales surgen de las relaciones interpersonales y la calidad del entorno social laboral, la ausencia de apoyo social por parte de supervisores y compañeros es un factor de riesgo significativo que puede amplificar el impacto de otros estresores laborales y disminuir la capacidad de afrontamiento individual (Hobfoll et al. 2021). El apoyo social sirve como un recurso primario que puede compensar el impacto perjudicial del estrés laboral y fortalecer la resiliencia organizacional.

El acoso laboral, o 'mobbing', se caracteriza por ataques comportamentales sistemáticos y negativos hacia una persona por parte de uno o más sujetos, en este

caso, una de las partes atacante en la relación de poder. Uno de los acosos más temidos en este tipo de relaciones es el acoso vertical descendente, por la diferencia de poder que se puede llegar a tener entre las partes y que puede resultar en un grave riesgo psicosocial (Notelaers et al, 2022). El acoso laboral se puede presentar a través de ataques tales como bullying, escarnio y ridiculización en público, socialización excluyente, y parcheo de la actividad laboral, lo cual puede llegar a producir efectos muy serios en la salud (tanto física como mental) de la víctima (Einarsen et al., 2020).

Tipología según la intensidad y frecuencia

Tratar de entender los patrones de exposición en relación con la salud evaluada y las complicaciones de salud en el lugar de trabajo de la salud y el bienestar de los trabajadores (Montano et al., 2024) se facilita mediante la evaluación de riesgos de factores psicosociales por intensidad y frecuencia de las exposiciones. Con el propósito de planificar programas de prevención e intervención dirigidos a los factores de riesgo psicosocial, esta dimensión temporal es importante dentro de la detección de exposiciones agudas y crónicas, así como de sus ramificaciones acumulativas y a largo plazo.

Riesgos Agudos de Alta Intensidad

Los riesgos agudos se caracterizan por exposiciones intensas pero temporalmente delimitadas que pueden producir respuestas inmediatas de estrés y activación fisiológica (Theorell et al., 2021). Estos incluyen crisis organizacionales, conflictos interpersonales severos, accidentes laborales o emergencias que requieren una respuesta inmediata bajo condiciones estresantes y de alta presión (Fischer et al., 2022). Aunque estas exposiciones están delimitadas temporalmente,

pueden tener consecuencias duraderas cuando ocurren con frecuencia o cuando las personas carecen de recursos adecuados para hacer frente.

Los eventos traumáticos relacionados con el trabajo, incluidos accidentes graves, violencia en el lugar de trabajo o exposición a peligros extremos, son ejemplos paradigmáticos de riesgos agudos que pueden causar trastorno de estrés postraumático y otros problemas graves de salud mental (Stein et al., 2021). Estas situaciones requieren protocolos de respuesta específicos que incluyen tanto intervenciones inmediatas como estrategias a largo plazo para prevenir consecuencias crónicas.

Las situaciones de cambio organizacional abrupto, como reestructuraciones importantes, despidos masivos o cambios drásticos en las políticas organizacionales, pueden inducir respuestas agudas de estrés marcadas por incertidumbre, ansiedad y pérdida de control (Vakola, 2022). Estos cambios pueden ser especialmente estresantes cuando se ejecutan sin la debida comunicación o participación de los empleados afectados.

Riesgos Crónicos de Intensidad Moderada

Los riesgos crónicos provienen de la exposición continua a condiciones adversas que por sí solas pueden no considerarse graves, pero que de manera acumulativa pueden llevar a consecuencias muy serias (Häusser et al., 2022). Tales riesgos derivan de cargas de trabajo persistentemente altas, confusión de roles persistente, falta de reconocimiento y aprecio social que no se percibe, relaciones sociales de apoyo, y reconocimiento y aprecio social de apoyo (Van den Broeck et al., 2020).

El agotamiento gradual de la exposición y los recursos personales y físicos y psicológicos crónicos puede desarrollarse a través del síndrome de burnout,

caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de logros personales (Maslach & Leiter, 2023). El síndrome de burnout se desarrolla a través de procesos graduales y tiende a ser desarrollado por procesos que generalmente pasan desapercibidos hasta que se despliegan de manera significativa y clínica.

La exposición crónica a microestresores como interrupciones frecuentes, demandas excesivas y conflictos repetitivos de nivel inferior, acumulativamente puede producir más que eventos estresantes intensos únicos (Sonnentag et al., 2023). Estos microestresores tienden a no clasificarse como riesgos significativos, pero como muchas cosas, acumularse durante un período de tiempo puede tener serias consecuencias.

Fundamentos de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Técnico

Los riesgos psicosociales en el trabajo técnico es un área de estudio que se nutre de múltiples disciplinas primarias, como la psicología organizacional, la medicina del trabajo, la sociología del trabajo y la gestión de recursos humanos técnicos especializados. A partir de una definición contemporánea proporcionada por Moreno-Jiménez et al. (2020), los riesgos son las condiciones que se refieren al trabajo técnico especializado de organizar y realizar importantes tareas técnicas y que son capaces de impactar la salud y el bienestar tanto cuantitativa como cualitativamente del trabajador técnico especializado.

En el contexto del Trabajo Técnico Operativo, los factores psicosociales que afectan a la fuerza laboral adquieren rasgos especiales debido a la naturaleza especializada de las tareas, el alto nivel de responsabilidad por infraestructuras y servicios críticos, y los requisitos específicos de competencia técnica y actualización continua. Además, la Teoría del Estrés en el Trabajo de Karasek y Theorell (1990)

proporciona un marco para analizar los riesgos psicosociales en un contexto técnico, dentro del cual el modelo demanda-control postula que el estrés relacionado con el trabajo resulta de la interacción entre las asignaciones laborales técnicas y el control que tiene el trabajador sobre el trabajo técnico en las tareas especializadas.

Los riesgos psicosociales en el campo del trabajo técnico son de estudio interdisciplinarios en la psicología organizacional, la salud en el trabajo, la sociología del trabajo y la gestión de recursos humanos en su especialización. Como explican Moreno-Jiménez et al. (2023), los riesgos psicosociales constituyen de los aspectos en los cuales una carga de trabajo tiene, de forma organizativa, contenido y ejecución, la credibilidad para afectar el bienestar, la salud, y el trabajo de un trabajador desde el punto de vista del balance de salud positiva y negativa, la salud física y mental y el trabajo que se debe hacer.

En el caso del trabajo técnico operativo, estas variables adquieren dimensiones distintas debido a la naturaleza de las actividades especializadas, el nivel de responsabilidad sobre la infraestructura crítica así como la competencia profesional técnica y el desarrollo requeridos (Pandalai et al, 2024). El trabajo técnico de la disciplina de telecomunicaciones tiene una complejidad inherente que crea formas peculiares de exposición a estresores psicosociales que, a su vez, requieren enfoques teóricos y metodológicos específicos, si no peculiares, para entender y hacer frente a ellos de manera efectiva.

Modelos Teóricos Fundamentales

El modelo desarrollado por Karasek y Theorell (1990) respecto a las demandas kardinales y los niveles de control, es uno de los modelos más influyentes en la comprensión del riesgo psicosocial en entornos laborales

especializados. Como sugiere el modelo, el nivel de estrés laboral está determinado por las demandas del trabajo y el control que el empleado tiene sobre la ejecución de las tareas. Más tarde, Johnson y Hall (1988) ampliaron el modelo al introducir el apoyo social como una tercera dimensión fundamental (Nielsen et al. 2021).

Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Siegrist

El modelo de desequilibrio de esfuerzo-recompensa desarrollado por Siegrist (1996; actualizado en investigaciones contemporáneas) también proporciona una voz adicional que es particularmente relevante para el análisis del trabajo operativo-técnico. Este modelo profundiza en el desequilibrio casi en el 'exceso de trabajo' que una persona determinada está realizando-'recompensa' recuperada en formas tanto tangibles como intangibles. Siegrist argumenta que un desequilibrio significativo expone a los individuos a una gran cantidad de estrés relacionado con el trabajo que puede culminar en algunas consecuencias adversas para la salud relacionadas con el estrés.

En el contexto del trabajo operativo-técnico, un desequilibrio de este tipo es casi constantemente el caso. Por ejemplo, una de las expectativas más generalizadas es estar en una posición que pueda satisfacer expectativas precisas en términos de especialización y responsabilidad y, sin embargo, carece del mismo nivel de reconocimiento profesional, desarrollo y aprobación económica (Gagnano et al., 2021). Cuanto más aguda sea la labor técnica en un contexto de telecomunicaciones, más probable es que un individuo perciba (erróneamente) que el trabajo por el que se le recompensa-sin mencionar las consecuencias por fallos que pueden ser recibidas tanto por un cliente como por una empresa-es elástico.

Teoría de Recursos y Demandas Laborales (JD-R)

El modelo de Demandas y Recursos Laborales, más conocido como Job Demands - Job Resources Model, en el que Bakker y Demerouti lo han desarrollado y Llorens et al. (2007) han perfeccionado, afirma que cada trabajo es un conjunto de elementos pertenecientes a demandas laborales y recursos laborales. Las demandas laborales comprenden los elementos físicos, psicológicos, sociales y organizativos de un trabajo que se deben afrontar y que requieren un coste de energía física y/o psicológica sostenida, mientras que los recursos laborales se refieren a aquellos elementos del trabajo que resultan fundamentales para lograr los objetivos laborales y que en el proceso de trabajo permitan que las demandas sean cubiertas, y que en el proceso de trabajo permitan que las demandas sean cubiertas, que conduzcan a un crecimiento tanto para el individuo como para la profesión.

El modelo, en particular, es aplicable a este contexto para comprender la disponibilidad de recursos técnicos, organizativos y de personal, cuyo impacto, en este caso, es el de poder aliviar las demandas de trabajo especializadas. Tanto Shimazu et al. (2021) han mostrado cómo, en el trabajo técnico, el acceso a recursos como autonomía técnica, apoyo supervisor especializado y desarrollo profesional adicional, puede transformar en el trabajo, las demandas de baja tensión en estímulos de baja tensión.

Factores de Riesgo Psicosociales Específicos en Telecomunicaciones

La industria de las telecomunicaciones sigue ofreciendo sus propias características distintas que configuran una nueva gama de riesgos psicosociales muy diferentes a los de cualquier otra industria. Esto se debe a la naturaleza crítica de los servicios ofrecidos, así como a la rápida aparición de nuevas tecnologías y la

expectativa de disponibilidad continua de los servicios ofrecidos (Li et al., 2024). Tal concentración en el sector crea comportamientos distintos con su propia gama de riesgos psicosociales que requieren un análisis exhaustivo y una comprensión profunda de las dinámicas organizacionales laborales específicas del sector para el trabajo técnico específico realizado en el campo (Spagnoli et al., 2023).

La naturaleza distintiva del sector de las telecomunicaciones impone a su fuerza laboral técnica obligaciones únicas y sin precedentes que trascienden los marcos tradicionales de dedicación laboral (Wang et al., 2021). Se espera que los técnicos operativos dentro de la industria hagan mucho más que el mantenimiento rutinario de sistemas y maquinaria compleja. También se les encomienda la mucho mayor obligación de garantizar la continuidad del servicio para las telecomunicaciones de millones de usuarios, sistemas de emergencia y servicios críticos del sector económico (Hakanen & Schaufeli, 2023).

La rapidez en la evolución tecnológica que caracteriza el sector genera demandas específicas en la actualización continua del conocimiento y el dominio de competencias que pueden resultar en fuentes importantes de estrés ocupacional (Salanova et al., 2024). Los trabajadores de tecnología de los sistemas llevan a cabo una actualización permanente y el dominio de nuevas tecnologías y protocolos, así como de sistemas cada vez más complejos y el dominio de tecnologías heredadas que aún operan (Sonnentag et al., 2023). Esta tensión entre la innovación y el sostenimiento de sistemas ya existentes genera tensiones específicas que requieren de estrategias de afrontamiento especializadas.

Tecnoestrés y Demandas de Actualización Continua

La innovación tecnológica en telecomunicaciones y los cambios rápidos que plantean diferentes desafíos de aprendizaje y adaptación han sido denominados

como "riesgo de tecnostress" por Wang et al. (2021). Este riesgo se define como el estrés negativo debido a la incapacidad o dificultad para aceptar nueva tecnología, así como el estrés que surge del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El ritmo suspendido e implacable del mundo de las telecomunicaciones se ha vuelto excesivamente complicado por los conocimientos y habilidades profesionales emergentes y nuevos, así como por sistemas complejos de crecimiento y comportamiento en constante cambio. Spagnoli y colegas (2021) destacan que los trabajadores técnicos que experimentan niveles aumentados de tele-estrés son más propensos a enfrentar agotamiento emocional, desvinculación del trabajo y burnout.

Responsabilidad Crítica y Presión Operacional

Las telecomunicaciones son un sector vital y, por lo tanto, sus servicios conllevan un tipo específico de estrés laboral relacionado con las responsabilidades en cuanto a la estructura de los sistemas de comunicación. Como señalaron Li et al. (2024) en su investigación sobre los trabajadores de telecomunicaciones en China, la percepción de tener una responsabilidad crítica es un estrés adicional y se manifiesta en la preocupación por los sistemas, la preocupación por el fracaso de los sistemas y el impacto de dicho fracaso, la preocupación por el fallo de los sistemas y la presión para evitar cualquier error técnico.

Tener tales responsabilidades aumenta el nivel de estrés, que se ve amplificado por la expectativa de las empresas de telecomunicaciones de ofrecer servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con documentos de SLA de soporte. Los técnicos operacionales están en un alto estado de alerta, mantenidos en un estado de preparación tan elevado que conduce al estrés crónico,

y se ha observado que esto conlleva un aumento del estrés laboral crónico (Yoshida et al, 2021).

Trabajo en Condiciones de Alta Incertidumbre

Los retrasos en el trabajo técnico en las industrias de telecomunicaciones a menudo implican resolver tareas complejas dentro de un entorno de incertidumbre técnica bajo restricciones de tiempo. Como describe Zhao et al. (2021), los trabajadores que practican regularmente la resolución de problemas bajo presión desarrollan patrones específicos de estrés debido a la hipervigilancia, la fatiga en la toma de decisiones y el agotamiento cognitivo.

Zhao et al. (2021) subrayaron el fenómeno del “estrés por competencia técnica” para describir la situación en la que los trabajadores en las industrias de telecomunicaciones, en los que el trabajo de toma de decisiones técnicas está bajo restricción de tiempo, enfrentan la ausencia de información técnica crítica para construir la columna vertebral del sistema técnico. Cuanto más interrelacionado y complejo es un subsistema, mayor es la presión de tiempo en la toma de decisiones.

Enfoques Contemporáneos en Investigación Psicosocial Técnica

La investigación sobre riesgos psicosociales ha experimentado un cambio de paradigma significativo en los últimos 20 años: de enfoques positivistas y unidimensionales a marcos más contextualizados e integrativos que son metodológicamente diversos y abrazan la complejidad de los fenómenos psicosociales de los lugares de trabajo técnicos especializados (Nielsen & Einarsen, 2024). Este cambio en la comprensión, a su vez, señala la creciente apreciación por entender que los fenómenos de riesgo psicosocial ya no pueden ser abordados de

maneras reduccionistas y no sistémicas, dinámicas o contextualizadas (Bakker & de Witte, 2023).

El cambio de paradigma hacia la sofisticación en la comprensión ha sido impulsado por la realización de que los marcos de referencia de riesgo psicosocial, desarrollados a lo largo de las líneas tradicionales de la industria, lugares de trabajo estables y homogéneos, son inadecuados para capturar las realidades de los entornos técnicos contemporáneos marcados por cambios tecnológicos rápidos, estructuras organizativas fluidas y una complejidad creciente en la demanda cognitiva (Theorell et al., 2023). Es esta inadecuación la que ha impulsado el desarrollo de marcos metodológicos más sensibles a las realidades del trabajo técnico especializado y a las dinámicas emergentes de los entornos de trabajo digitalizados.

Perspectivas Participativas y Contextuales

Estudios recientes han desentrañado la complejidad de la investigación sobre riesgos psicosociales hacia enfoques más participativos y situacionales que sitúan la experiencia de los trabajadores técnicos como fundamental para reconocer las realidades laborales. Vleeshouwers et al. (2022) argumentan que durante las evaluaciones psicosociales, existe una tendencia a permanecer ajeno a las peculiaridades del trabajo técnico especializado, y por lo tanto, hay una necesidad de desarrollar metodologías que se centren en la participación activa del personal técnico en los procesos de identificación y evaluación de riesgos.

Tales enfoques participativos tienden a ser importantes en contextos técnicos porque los trabajadores especializados poseen un entendimiento único de los requisitos complejos y contextualizados de sus tareas, los recursos relativos que les

permiten desempeñarse de manera efectiva y las estrategias de afrontamiento más adecuadas para su entorno laboral (Kristensen et al, 2020).

Integración de Factores Organizacionales y Individuales

Teniendo en cuenta esos modelos históricos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Gil-Monte (2021) considera modelos como cultura, recursos y liderazgo junto con las demandas del puesto, como temporal, relación y tecnología, junto con aspectos individuales como estrategias de afrontamiento, experiencia y competencias, como esenciales para determinar los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores técnicos. Los modelos recientes de análisis de riesgo psicosocial todavía abogan por los enfoques organizacionales e individuales para configurar los factores de riesgo.

Este modelo de riesgo psicosocial, que reconoce los enfoques organizacionales e individuales de nivel cruzado necesarios para gestionar los factores de riesgo psicosocial, es crítico para el desarrollo de estrategias de intervención efectivas (Van der Klink et al., 2020).

Impacto de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Técnico

La psicología organizacional ha puesto mucho más énfasis en investigar el bienestar psicosocial en relación al rendimiento en situaciones en que la calidad del trabajo técnico afecta la seguridad de las personas, la continuidad de servicios vitales, y el bienestar de una comunidad completa, como en el caso de las obras de ingeniería de alta especialización, debido a la psicodinámica del trabajo. En el más reciente psicodinámico del trabajo por Theorell et al (2023), el bienestar psicosocial en el trabajo ha pasado a originar cambios en las condiciones de trabajo. Desde el principio de la psicodinámica, el rendimiento en estas obras complejas fue visto de

forma dualista. A partir de estas comprensiones simplistas en las que el rendimiento era visto de forma lineal y unidimensional, ha evolucionado a mucho más complejas y sofisticadas que son capaces de reconocer la bidireccionalidad mediadora y moderadora de estas relaciones en el contexto de trabajo, en la psicodinámica del trabajo (Bakker & Demerouti, 2024).

La comprensión de la relación entre el estrés y el rendimiento, a través del prisma de la ley de Yerkes-Dodson, ha demostrado que los enfoques más tradicionales son bastante deficientes en la elucidación de las complejidades del trabajo especializado y técnico, donde la intersección de demandas cognitivas extremadamente altas, responsabilidades críticas y la necesidad constante de precisión desplaza el contorno del rendimiento a configuraciones más únicas (Byron et al, 2023). La investigación reciente en neurociencia cognitiva y psicología del rendimiento ha mostrado las diversas vías a través de las cuales los riesgos psicosociales influyen en el rendimiento técnico, y estas vías convergen neurobiológicamente, cognitivamente y conductualmente para entrelazarse intrínsecamente y determinar la efectividad del trabajo especializado (Fischer et al., 2024).

El impacto de los factores psicosociales en el desempeño técnico en ámbitos como el de telecomunicaciones es masivo, ya que hay una alta posibilidad que el fallo de una persona se convierta en una falla de sistema, que desestabiliza el funcionamiento de infraestructuras críticas, y genera desbalances socioeconomicos desproporcionados (Parker y Grote, 2023). Esta revalorización del impacto en la distribución de los costos y beneficios de la gestión de los riesgos psicosociales aleja la perspectiva de la responsabilidad social para colocar la problemática en el

centro de las necesidades de supervivencia, continuidad operativa y sostenibilidad organizacional a largo plazo (Christian y Slaughter, 2024).

Dentro de los mecanismos específicos por los cuales los riesgos psicosociales se traducen en déficits de rendimiento, destacan las alteraciones de procesos como la atención selectiva, la memoria de trabajo, la flexibilidad cognitiva y la toma de decisiones bajo incertidumbre como constituyentes críticos del rendimiento efectivo en actividades técnicas complejas (Sonnetag et al., 2024). La investigación documental ha mostrado que tales efectos cognitivos no aparecen de manera aislada, sino en conexión con factores psicosociales individuales, como habilidades, tolerancia al estrés, afrontamiento y factores contextuales como la complejidad de la tarea, la disponibilidad de recursos y el apoyo organizacional (Judge et al., 2023).

Relación entre Bienestar Psicosocial y Calidad Técnica

El bienestar psicosocial de los trabajadores técnicos así como el estrés psicosocial en el trabajo han sido relacionados por investigaciones contemporáneas que también explican su impacto en la calidad del desempeño laboral, que también ha sido estudiado en Taris et al. (2020), el cual señala que los técnicos que sufren de estrés psicosocial tienden a cometer más errores técnicos, encuentran más difícil resolver creativamente problemas complejos y pierden funcionalidad diagnóstica técnica estratégica.

Esta conexión es cada vez más importante en el sector de las telecomunicaciones, ya que el impacto de los defectos técnicos podría poner en peligro la prestación de servicios clave. Matos et al. (2020) explica que la provisión de servicios psicosociales para los trabajadores técnicos tiene efectos positivos en

su bienestar y la gestión de factores de riesgo psicosocial mejora la calidad y fiabilidad de los servicios técnicos prestados.

Factores Protectores en Contextos Técnicos

La investigación ha identificado ciertos factores que pueden contrarrestar los riesgos psicosociales entre el personal técnico. Vandenberghe et al (2021) ha documentado que el apoyo organizacional percibido, la autonomía técnica y las oportunidades de avance profesional altamente especializadas constituyen recursos críticos que pueden amortiguar los efectos de las altas demandas laborales.

De suma importancia es el término 'autoeficacia técnica', que es definido por Rajendran et al (2020) como la creencia que tiene un trabajador en su capacidad para realizar con éxito tareas técnicas complejas. Esta autoeficacia técnica sirve para moderar la relación entre las demandas laborales y las respuestas al estrés, indicando que la autoeficacia puede ser protectora por naturaleza.

Tendencias Emergentes en Gestión Psicosocial Técnica

Está ocurriendo un cambio en la gestión de riesgos psicosociales dentro de contextos técnicos especializados debido a la fusión de diversas nuevas tecnologías disruptivas junto con cambios demográficos en la fuerza laboral, nuevas formas de trabajo y una comprensión más matizada de los determinantes del bienestar en contextos de trabajo altamente especializados (Sonnentag et al, 2024). Este cambio no es simplemente una evolución incremental de las prácticas existentes, sino más bien una reestructuración fundamental de los marcos conceptuales, metodológicos e intervinientes que han dominado el campo en las últimas décadas, ilustrativa de la necesidad de abordar nuevos desafíos emergentes que están más allá de los enfoques tradicionales de gestión psicosocial (Bakker y Demerouti, 2024).

Las tendencias emergentes en gestión psicosocial técnica tienden a centrarse en soluciones preventivas y personalizadas que ineludiblemente van más allá de los modelos tradicionales reactivos, donde el enfoque se centra en identificar y solucionar problemas después de que han manifestado problemas (Wang et al, 2024). Esto incluye la implementación de intervenciones microadaptativas, el desarrollo de ecosistemas digitales integrados que gestionan sin problemas el bienestar con los procesos operativos centrales de organizaciones técnicas, y el uso de sistemas de monitoreo predictivo que aprovechan el big data y el aprendizaje automático para identificar patrones de riesgo adversos antes de que se cristalicen (Giorgi et al, 2024). Al mismo tiempo, estas tendencias muestran un reconocimiento creciente de la necesidad de enfoques más amplios y humanísticos que van más allá de simplemente la ausencia de factores de riesgo, hacia la presencia activa positiva de condiciones que permiten la prosperidad humana, social y profesional, una alta creatividad técnica y la autorrealización dentro del contexto laboral especializado (Schaufeli y Taris, 2024).

Digitalización y Nuevos Riesgos Psicosociales

El rápido crecimiento de la tecnología en el mundo de hoy ha traído consigo muchos nuevos tipos de factores de riesgo que necesitan mucha más atención, como los riesgos no atendidos del 'digital'. Booker et al. (2025) identifican el uso de la tecnología como un factor que puede causar fatiga digital, sobrecarga de información e incluso malestar psicológico después de 'desconectarse' del trabajo.

Esto es particularmente cierto para la industria de las telecomunicaciones en la que los técnicos deben lidiar con numerosos sistemas digitales interconectados al mismo tiempo y permanecer 'siempre activos' para responder a emergencias. Estos

tipos de riesgos digitales emergentes necesitan ser incorporados en las estrategias de gestión de riesgos más tradicionales en el campo de la gestión psicosocial.

Trabajo Híbrido y Flexibilidad en Contextos Técnicos

Los diferentes modelos de trabajo híbrido han introducido nuevas complejidades en la gestión de riesgos psicosociales para los trabajadores técnicos. Charalampous et al. (2019) han documentado que, aunque el trabajo remoto puede aliviar algunos factores estresantes (como los largos desplazamientos), también puede aumentar el riesgo de aislamiento social y las barreras para obtener apoyo técnico especializado (Zhang et al., 2020).

Marco Normativo Ecuatoriano para Trabajadores Técnicos

Para abordar a los trabajadores técnicos, Ecuador se muestra protector y garantiza a la persona el derecho a trabajar en condiciones humanas y dignas plasmadas en la constitución de 2008, en su artículo 326, en el cual, el despido se realiza de forma justificada y observa el artículo 47 de la constitución. El artículo 47 de la constitución delimita el derecho a la dignidad, la cual se respetará en el momento en el cual la persona siempre ganará en el equilibrio de sus aportes, el precio que configura su trabajo, un trabajo humano.

El Ministerio de Trabajo de Ecuador ha creado instrumentos específicamente destinados a la evaluación de factores psicosociales, habiendo definido ocho dominios que han demostrado ser particularmente relevantes en el contexto del trabajo técnico: carga de trabajo, ritmo de trabajo, desarrollo de habilidades técnicas, liderazgo especializado, márgenes de control especializado y control técnico, organización del trabajo, recuperación, trabajo periférico, , apoyo a la

recuperación y otros factores relevantes, incluyendo factores específicos del entorno técnico (Ministerio de Trabajo Ecuador 2020).

Políticas Gubernamentales Enfocadas

El Estado ecuatoriano ha construido un marco de política pública integral dirigido específicamente a prevenir riesgos psicosociales en el lugar de trabajo para trabajadores técnicos especializados. El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019-2030 describe áreas estratégicas específicas para promover entornos de trabajo seguros y saludables en campos técnicos, abordando los desafíos únicos y específicos de esta forma de trabajo.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), a través de su Seguro General de Riesgos de Trabajo, ha desarrollado programas preventivos especializados que incorporan factores psicosociales como un elemento obligatorio de los sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional con adaptaciones específicas para sectores técnicos como las telecomunicaciones.

Responsabilidad Corporativa en la Gestión del Personal Técnico

La gestión de los riesgos psicosociales en el personal técnico operativo va más allá del mero cumplimiento normativo para convertirse en una parte esencial de la responsabilidad social corporativa particular de los trabajadores especializados. Carroll (1991) y desarrollos posteriores establecen que las corporaciones tienen responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas, de las cuales la obligación ética específica de preocupación aquí es la salud mental de estos trabajadores técnicos.

La norma 6 en la ISO 26000 sobre responsabilidad social organizacional obliga a estos profesionales a lo que se denomina prácticas sociales esenciales. Deben “Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables” y “Proteger los

derechos de los trabajadores, especialmente del personal técnico, a un entorno de trabajo seguro y saludable” (ISO, 2010) con un enfoque particular en los trabajadores en la gestión técnica de infraestructuras y servicios críticos.”

Revisión Crítica de la Literatura Especializada

La revisión exhaustiva de la literatura actual muestra concordancia en la comunidad científica respecto a la existencia de riesgos psicosociales entre los empleados técnicos; sin embargo, también señala importantes deficiencias en los llamados enfoques tradicionales de evaluación en el contexto del trabajo técnico especializado. Kristensen et al. (2020) argumentan que muchas herramientas "tradicionales" enfocan la preocupación en los factores negativos generales tanto que hay una necesidad urgente de desarrollar factores de protección específicos y recursos organizacionales adaptados a las realidades del trabajo técnico.

Investigaciones como la de Vleeshouwers et al (2022), subrayan la necesidad de abordajes urgentes, contextuales y participativos en la evaluación e intervención sobre riesgos psicosociales, en particular, en la atención del personal técnico, los cuales alcanzan a definir a los trabajadores no solo como ejecutores de funciones, sino como profesionales de la especialidad que deben ser considerados como protagonistas en toda la etapa de prevención y gestión de riesgos. Se logra de esta manera, una postura más realista e integradora de la salud de los trabajadores que, en el caso de los trabajadores de la técnica, se convierte en el punto de partida para el desarrollo de adecuadas intervenciones.

En este caso, uno de los encuentros más importantes de este enfoque es que los propios técnicos deben participar en los procesos de identificación, evaluación, y control de riesgos psicosociales al mayor. Los trabajadores en el terreno, a partir de su experiencia en las funciones, se convierten en las mejores fuentes de

información sobre las exigencias que la labor impone, el cuello de botella, y los puntos donde deben realizarse intervenciones más urgentes. Su aporte no solo asegura la practicidad y la factibilidad de lo que se está proponiendo, sino que genera mayor apropiación y corresponsabilidad en la creación de mejores condiciones de trabajo.

Además, el uso de enfoques participativos ayuda a que surjan soluciones organizacionales duraderas, porque se derivan de un proceso conjunto que integra la contribución técnica de los trabajadores, así como la visión estratégica de la empresa. Esta dualidad asegura que las medidas tomadas irán más allá de intervenciones superficiales y fragmentarias hacia cambios estructurales que tendrán un impacto real en la reducción de riesgos. Por lo tanto, la literatura ha insistido en que la gestión efectiva del riesgo psicosocial depende de considerar al personal técnico como socios estratégicos del proceso, cuya contribución trasciende la implementación para incluir el diseño y la validación

METODOLOGÍA

El estudio actual emplea un enfoque metodológico cuantitativo de alcance descriptivo y de método analítico, adaptado a las particularidades del trabajo operacional técnico en telecomunicaciones, la decisión metodológica se conecta directamente con la singularidad del problema bajo investigación y permite una evaluación sistemática, objetiva y especializada de los riesgos psicosociales específicos del contexto-técnico. Dentro del contexto de esta investigación, su naturaleza se presenta como descriptiva por su enfoque en atribuir la sistematización y análisis del estado actual de los riesgos psicosociales de la fuerza laboral técnica operacional de la empresa, junto con el potencial elaborado de cada una de las dimensiones evaluadas, en particular, la de técnica adversa polémicamente la más técnica del trabajo. El enfoque analítico, por su parte, facilita la articulación de relaciones sustantivas, entre los distintos componentes y niveles abordados, lo que enriquece la conformación del fenómeno en el entorno particular de la actividad técnico-operativa.

Este método propone un estudio transversal - evaluación de riesgos psicosociales durante el primer semestre del año 2025, la metodología permite obtener una instantánea actual de la situación organizacional del personal técnico además de establecer una sólida línea base para futuras evaluaciones o intervenciones especializadas para este grupo profesional. El diseño transversal para la evaluación de toda la población objetivo bajo condiciones similares de evaluación reduce las variables extrañas que regulan los resultados del personal para los ocupantes del personal técnico.

La población objetivo se define como todo el personal técnico de la empresa de telecomunicaciones donde 65 profesionales de tiempo completo están

involucrados en turnos de 8 horas de lunes a viernes con atención adicional para emergencias técnicas para el servicio operativo. Utilizamos un enfoque no probabilístico de muestreo censal donde se incluyen todos los técnicos operacionales de la organización sin aplicar técnicas de muestreo estadístico para proporcionar un panorama completo de la situación que enfrenta este grupo de personal técnico.

La empresa utiliza varios criterios de inclusión y exclusión para empleados en el campo técnico operativo con contratos activos, como que los empleados hayan trabajado durante al menos 3 meses y, por lo tanto, entiendan el flujo de trabajo requerido, atención durante la fase de implementación de todo el instrumento con la capacidad de asistir, la satisfacción del participante durante la etapa de inclusión voluntaria para participar completamente con la promesa de entender el alcance del estudio, y otros criterios donde la exclusión encajaría mejor. Los empleados con contratos activos como aquellos con licencia médica por discapacidad absoluta, empleados con vacaciones programadas durante la fase de aplicación del instrumento, utilizados durante el período posterior al empleo, empleados que eligen voluntariamente ignorar el marco sin ninguna consecuencia negativa, y criterios de exclusión.

El "Cuestionario para la evaluación de factores psicosociales" fue creado por el Ministerio De Trabajo de Ecuador, se aseguraron adaptar esta herramienta única a Ecuador, escalándola y modificándola para ajustarse a la normativa ecuatoriana dentro del campo de las telecomunicaciones a su nivel base dentro de la fuerza laboral. El cuestionario mide ocho factores que son predominantemente importantes en el caso de operaciones técnicas y no técnicas para los trabajadores de base de Ecuador, incluyen turnos y secuencias del sistema de trabajo técnico, formalización

de habilidades técnicas, supervisión y liderazgo técnico, área y dominio de la toma de decisiones técnicas en el trabajo, organización del trabajo técnico, recuperación técnica al trabajo post, acompañamiento técnico y especializado, y una colección de otros factores inter y no interconectados con el campo.

Los instrumentos y herramientas para las operaciones constan de 58 ítems que derivan de lo anterior y tienen una lista de verificación escalada de cuatro respuestas que también se acogen a una escala de puntuación Likert de 4 puntos. 1 en el caso anterior significa "Totalmente en Desacuerdo" y 4 significa lo opuesto, "Totalmente de Acuerdo". La robustez de la herramienta también se ha probado en el dominio de telecomunicaciones analizado con la población de Ecuador con la ayuda de muestreo de delfines que logró más de 0.80 en cada dimensión con un contexto verificado para el trabajo (Kristensen et al., 2020).

Se realizó un análisis descriptivo, que incluye la tendencia central y la dispersión para cada dominio y métrica técnica profesional, utilizando SPSS, la clasificación de los usuarios profesionales técnicos se realiza por frecuencia de distribución y especialización técnica. Se determinan los valores atípicos y patrones de respuesta específicos del personal técnico. El análisis dimensional implica, de acuerdo con los puntos de referencia adaptados del contexto del instrumento, calcular puntuaciones por cada dimensión y clasificadas por atributos de interpretación técnica de la dimensión al riesgo psicosocial, bajo, moderado y alto.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

La sección discute los resultados de aplicar la encuesta del Ministerio de Trabajo de Ecuador a una empresa de telecomunicaciones, especialmente en lo que respecta a la evaluación de los riesgos psicosociales que enfrentan los técnicos operativos. La alta tasa de respuesta –96,9% de participación– confirma la validez y la representatividad de los datos recolectados, que ofrecen un panorama consolidado sobre las condiciones laborales de este grupo particular de empleados, el análisis surge de las ocho dimensiones de la herramienta que describen las debilidades y fortalezas organizacionales.

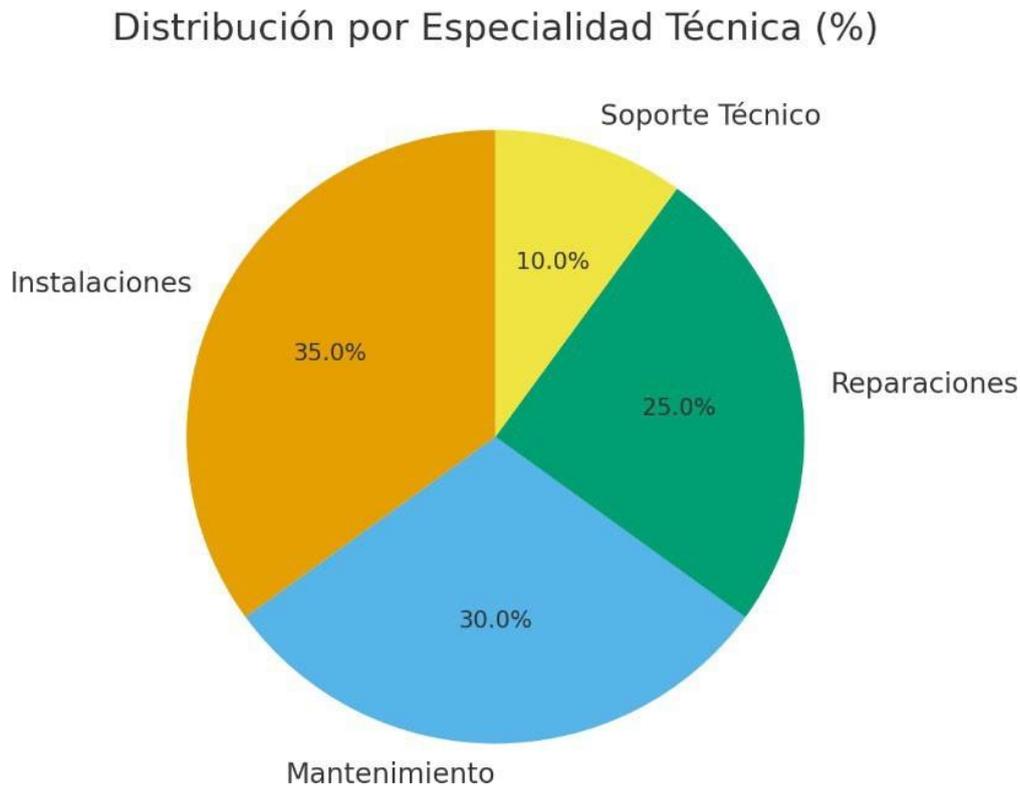
Los resultados del análisis vienen en forma de tablas y gráficos que retratan claves métricas sobre la demografía de los empleados, de los campos y divisiones, de los riesgos psicosociales y de los factores de educación, de la profesionalidad y de la seniority, así como de la evaluación del tamaño. A partir de esto, se comprende cómo se tiene la posibilidad de ilustrar las atajos y los huecos, que son paradójicos y al mismo tiempo, los más preocupantes. El análisis, por lo tanto, proporciona un enfoque integrado al ambiente de trabajo técnico al combinar información basada en datos con factores más complejos.

El punto en cuestión cobra interés en parte porque los resultados obtenidos son la base para el diseño de planes de procesos de tipo organizacional. La identificación de los factores de riesgo psicosocial y su magnitud, junto con las distinciones que surgen de los análisis de diferentes variables sociodemográficas, no solo permiten calcular el alcance del problema, sino que también apuntan a dirigir acciones respecto a la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del liderazgo técnico, y la garantía de la sostenibilidad de los servicios ofrecidos.

En este contexto, los resultados son claves para la gestión de procesos que conserven los principios de las interfaces de elaboración de workstation y productividad que son activas e integradas dentro del Sector de Sistemas de Telecomunicaciones de Internet de Banda Ancha.

Figura 1

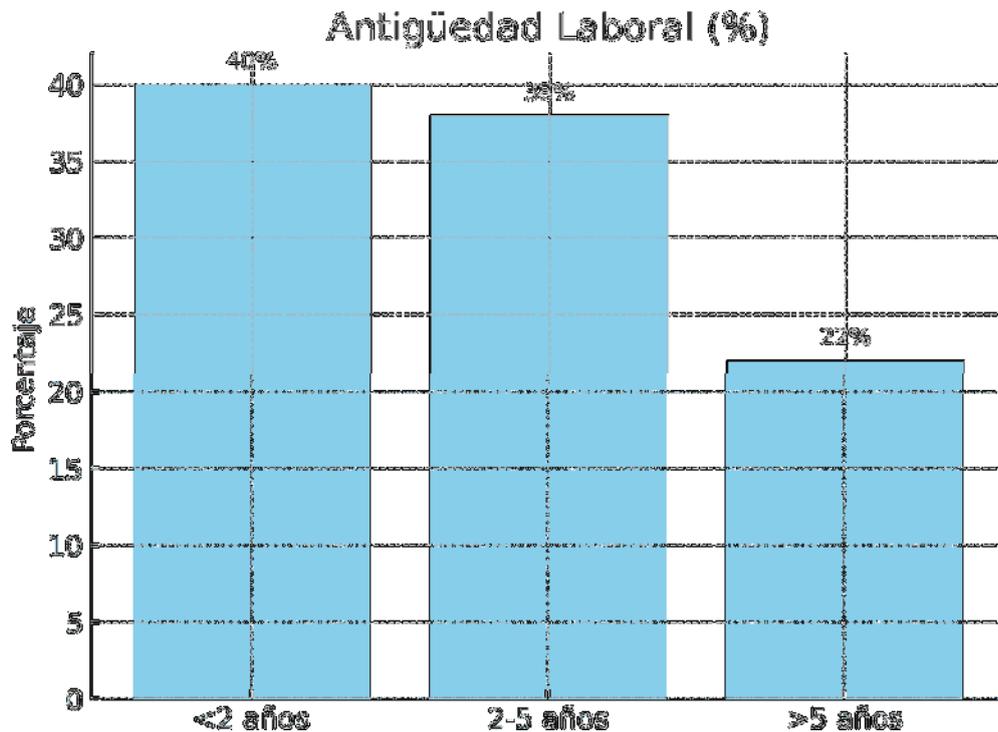
Distribución por especialidad técnica



La distribución demográfica de la muestra que el 78% son técnicos masculinos y el 22% son técnicos femeninos con una edad promedio de 32.8 años y una desviación estándar de 7.4 años, todos los encuestados están empleados como operadores técnicos en diversas áreas. Los técnicos de instalación representan el 35% de la fuerza laboral, los técnicos de mantenimiento el 30%, los técnicos de reparación el 25%, y el resto de la muestra, el 10%, está compuesto por especialistas en soporte técnico.

Figura 2

Antigüedad laboral

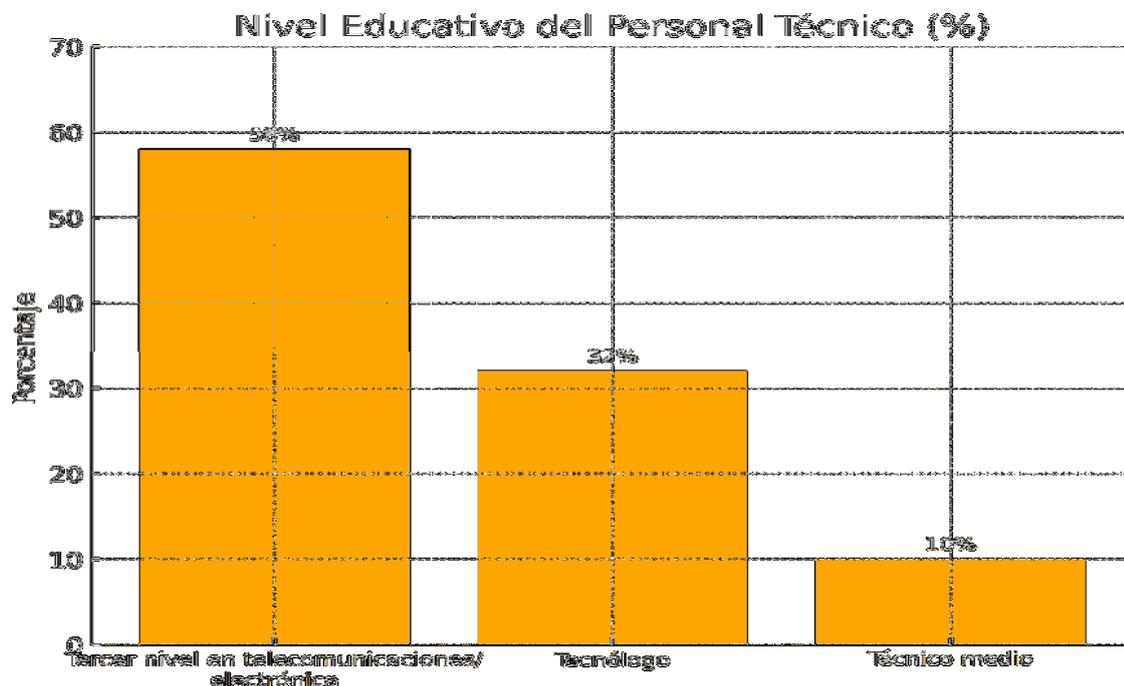


Dentro de las funciones operativas, se puede observar que el 40% de los técnicos operativos tienen menos de 2 años de experiencia laboral, lo que indica una gran proporción de una fuerza laboral relativamente nueva de la organización, lo cual sugiere que una proporción significativa de los empleados aún se está adaptando a las demandas del sector de telecomunicaciones, lo que puede resultar tanto en tener nuevas ideas y energía, como en la necesidad de proporcionar capacitación adicional para desarrollar los aspectos técnicos del trabajo.

Por otro lado, el 38% de los técnicos ha trabajado entre 2 y 5 años, lo que indica que hay un cierto segmento que tiene un nivel de experiencia intermedio, por último, los integrantes que ostentan cinco años de experiencia en funciones técnicas especializadas constituyen el grupo más antiguo y representan el 22% de los participantes en este estudio..

Figura 3

Nivel educativo



El 57% de los encuestados ha obtenido títulos de tercer nivel en telecomunicaciones y electrónica. Este grupo constituye la base educativa más sólida dentro de la organización. Su educación universitaria les proporciona la teoría esencial y experiencias prácticas, lo que en última instancia mejora su capacidad para adquirir y dominar procesos técnicos complejos, habilidades para resolver problemas y la capacidad de razonamiento para asumir mayores responsabilidades, también indica la preferencia de la organización por contratar personal calificado para asegurar la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos.

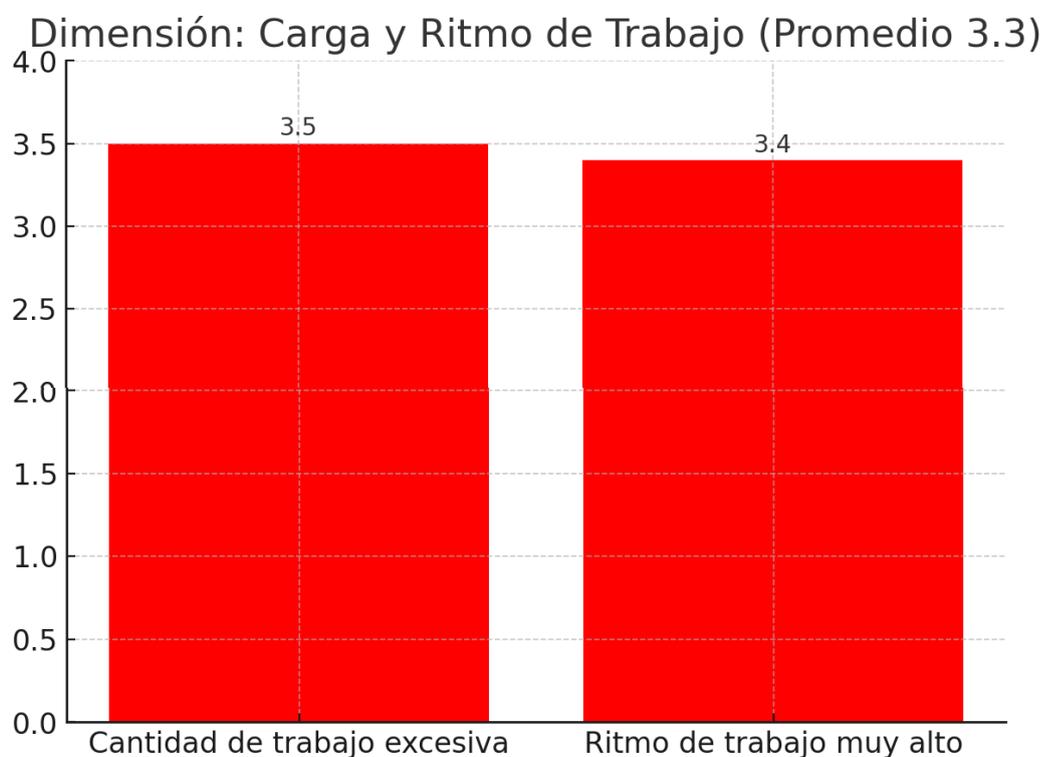
En segundo lugar, el 32% de los técnicos encuestados tiene una educación tecnológica, lo que significa que han recibido algún tipo de formación a nivel secundario, que está predominantemente orientada hacia la adquisición de habilidades que pueden aplicarse directamente en un entorno laboral práctico. Este grupo es una fuente de gran estima para la organización, ya que sus conocimientos

les permiten atender el trabajo operativo que está técnicamente enfocado de manera rápida. Su contribución a la organización es innegable, ya que proporcionan un equilibrio entre el trabajo técnico puro y el conocimiento aplicado en las operaciones diarias de la empresa.

Finalmente, el 10% de los encuestados se ubica en el nivel de técnicos medios, y, aunque dicho grupo cuenta con la menor formación formal, su experiencia y el aprendizaje que obtienen en el cumplimiento de sus funciones operativas los hace estratégicos en la organización. Son, en efecto, claves para los trabajos que requieren tiempo y una notable destreza y conocimiento manual aplicados. Adicionalmente, resulta de interés que el 85% de los técnicos operativos tienen especializaciones en telecomunicaciones, lo que evidencia el nivel de especialización.

Figura 4

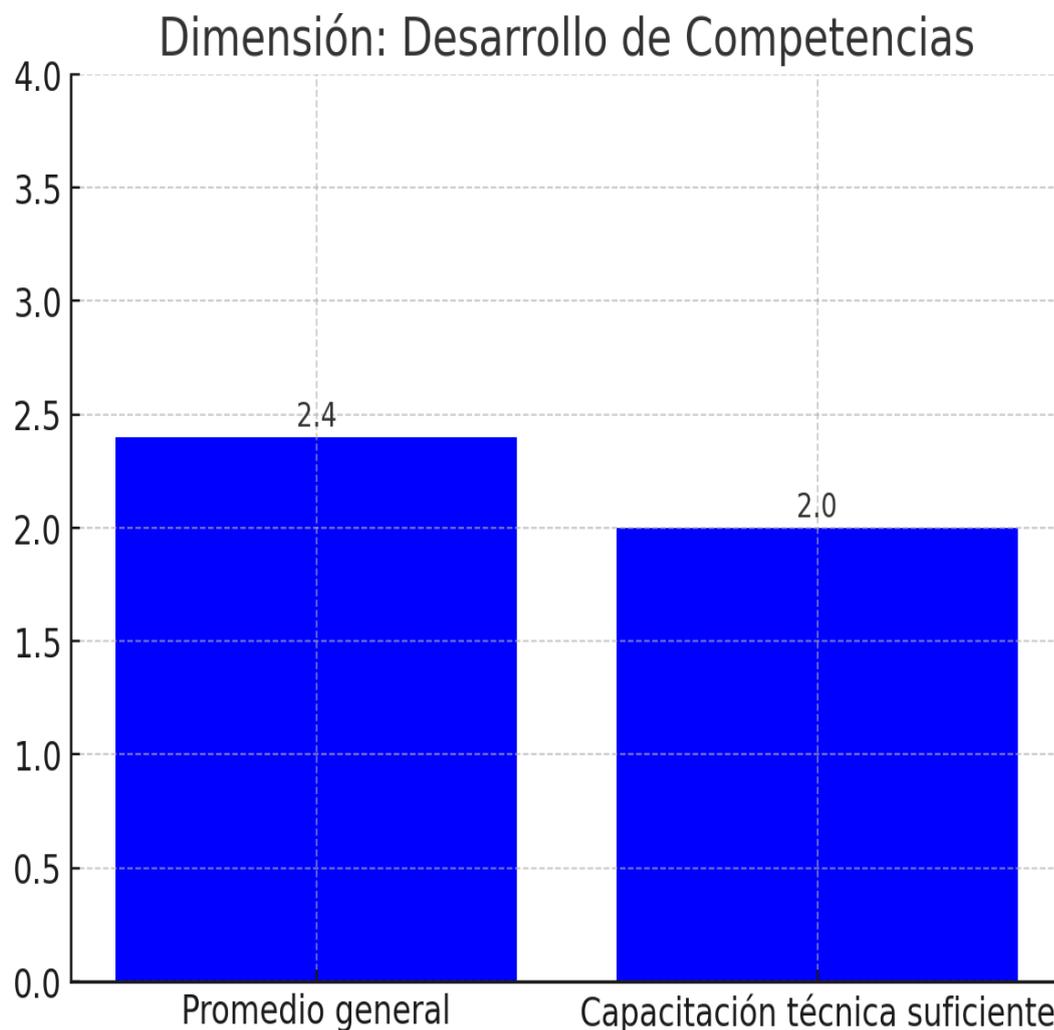
Dimensión: Carga y Ritmo de Trabajo



De los resultados obtenidos para la dimensión “carga de trabajo y ritmo de trabajo” se concluye que describe la existencia de una preocupación que necesita ser abordada con más urgencia en los sectores operativos. Es curioso que del total de los técnicos, el 71% afirme que manejar el volumen del trabajo es pesado o muy pesado: es una buena prueba de la sobrecarga de trabajo que existe. En una escala de 4, el promedio de 3.3 coloca esta dimensión en el área de alto riesgo psicosocial, y eso, en sí mismo, es una alarma para la organización, porque por encima de ese nivel la presión en el trabajo comienza a afectar la eficiencia, la salud y la satisfacción de los empleados.

Una vez que se examinan las afirmaciones con más detalle, es más convincente la afirmación ‘La cantidad de trabajo técnico que tengo que hacer es excesiva’, que obtuvo una puntuación de 3.5, la más alta para esta dimensión, lo que sugiere que en la realización de ciertas tareas el equilibrio en la asignación y programación de la carga de trabajo es deficiente y necesita ser abordado.

Del mismo modo, la afirmación “El ritmo de trabajo que debo mantener durante las intervenciones técnicas es muy alto” recibió un puntaje de 3.4, lo que muestra que no solo el volumen de actividades está sobrecargado, sino que también hay una presión temporal que requiere que los técnicos realicen las actividades a una velocidad muy alta y constante.

Figura 5*Dimensión; Desarrollo de Competencias*

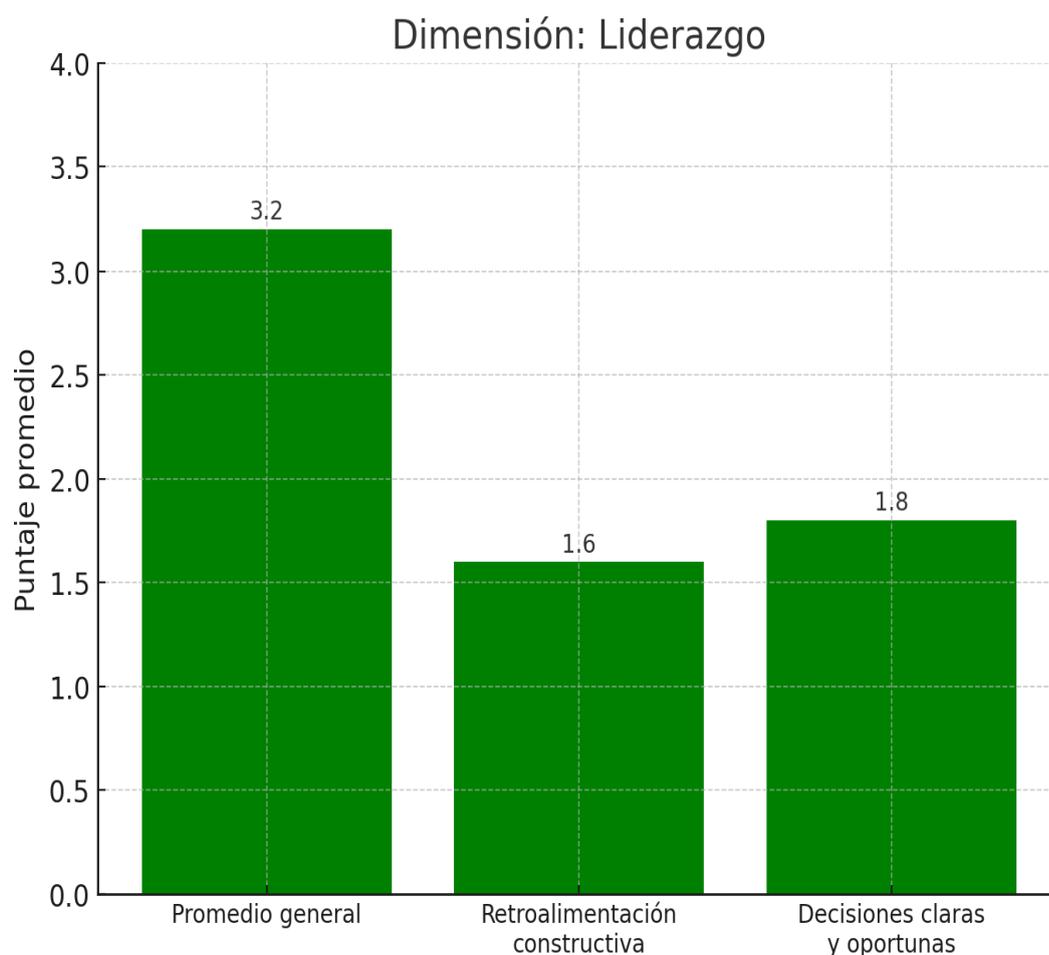
La dimensión “desarrollo de competencias” constituye un indicador crítico de la gestión del talento técnico dentro de la organización dado que obtuvo un promedio de 2.4 sobre 4.0, situación que la ubica en un riesgo medio-alto. El resultado señala que para los técnicos operativos hay grandes carencias en que se pueden desarrollar y crecer en sus capacidades técnicas, y esto puede incidir en su motivación y desempeño profesional. Que la mayoría de los participantes considera que hay escasas oportunidades de actualización y formación indica un nivel de deficiencia de primer orden en las políticas de formación interna, en un área tan ágil y especialista como el sector de las telecomunicaciones.

Para esta afirmación, “La empresa brinda la capacitación técnica necesaria para mi desarrollo profesional “, se obtuvo una calificación promedio de 2.0, lo que indica que la empresa no tiene suficientes procesos de educación continua.

Especialmente en lo que respecta a la industria de las telecomunicaciones, esto debería ser alarmante, ya que se caracteriza por la tecnología, el equipamiento y la normativa que cambian rápidamente y que los empleados necesitan aprender y actualizar constantemente, una sola empresa que no tenga ninguna forma consistente de capacitación será incapaz de satisfacer las expectativas individuales de los trabajadores y, por lo mismo, no logrará ser competitiva.

Figura 6

Dimensión: Liderazgo

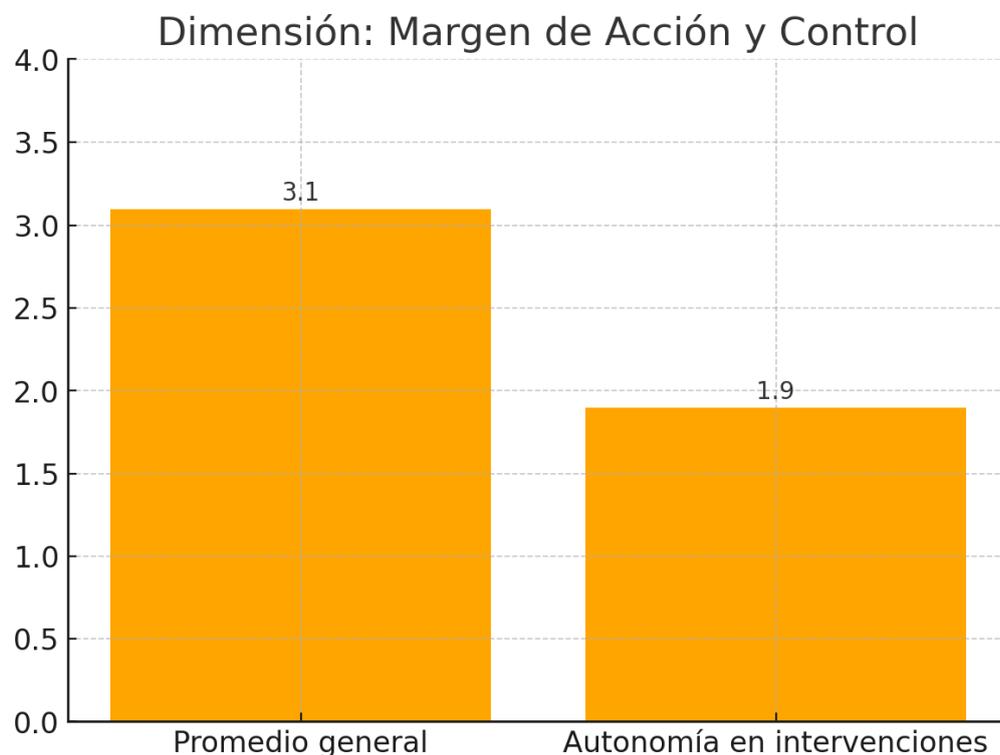


Existen preocupaciones marcadas respecto a la dimensión de liderazgo, ya que la puntuación promedio de cualquier cosa por debajo de 4 se considera un riesgo, y la puntuación de 3.2 se encuentra en la categoría de riesgo medio. Esto significa que la calidad del liderazgo de la dirección media y alta se percibe como decepcionante, como lo han experimentado múltiples técnicos operativos. De hecho, el 75% de los encuestados afirmaron estar insatisfechos con el apoyo recibido por parte de sus líderes, destacando la perjudicial brecha en la estructura, el rendimiento de la unidad, así como el rendimiento entre unidades.

El análisis de elementos particulares resalta los aspectos más críticos de esta dimensión. La afirmación “Mi supervisor técnico proporciona retroalimentación constructiva sobre mi trabajo” se puntuó bastante bajo, con 1.6. Esto implica que se carece por completo de orientación y apoyo operacional, a la afirmación “Las decisiones técnicas tomadas por mi supervisor son claras y oportunas” también la evaluaron bastante bajo, con 1.8, lo que evidencia la ausencia de lineamientos básicos y de comunicación, y por ende, de una falla gravísima en la conducción técnica del supervisor. Los datos son la evidencia de que los supervisores están dejando de lado la función de dirección a sus supervisados, lo cual impide que se mejore la eficiencia organizacional.

Figura 7

Dimensión: Margen de acción y control



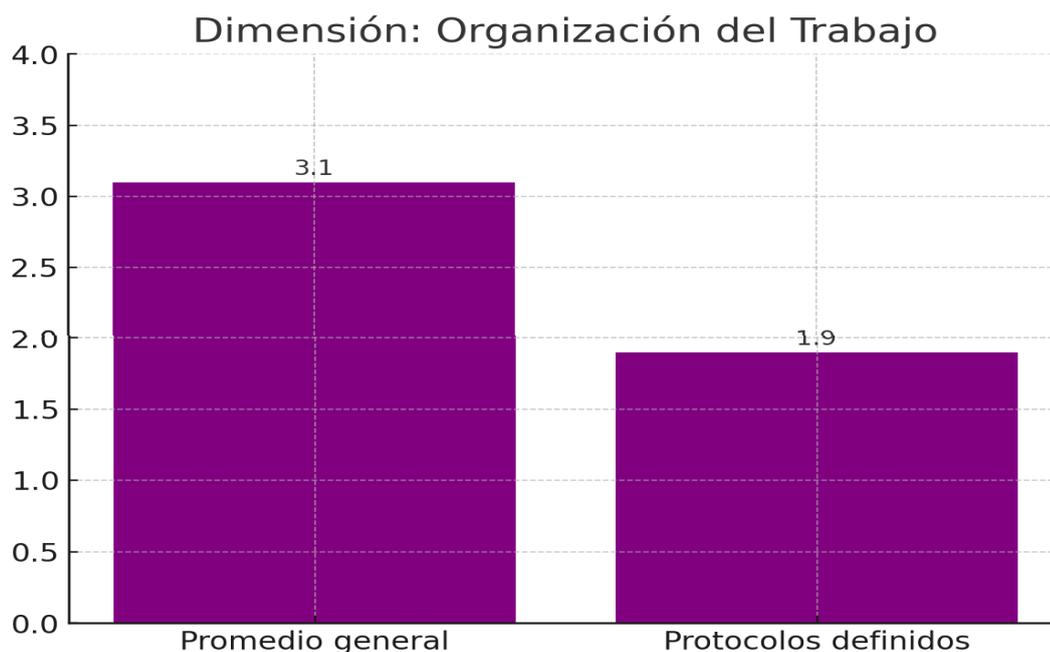
El análisis del alcance y del control del margen cuyo nivel de materialización se mide representa uno de los factores de alto riesgo dentro de la organización con un promedio de investigación de 3.1 sobre 4.0. Esto coloca el factor dentro de la categoría de alto riesgo psicosocial. Este resultado es particularmente alarmante con respecto al personal técnico-operativo cuyas funciones implican la toma de decisiones y la aplicación de conocimientos especializados en los que el nivel de autonomía es alto. Este es particularmente el caso. Sin embargo, los datos muestran que esta autonomía está, de hecho, severamente restringida, lo que dificulta la autoorganización de los trabajadores, la autoorganización, el control y la flexibilidad necesaria para cumplir con las demandas del campo operativo.

En 2020, el 68% de los encuestados afirmó que había un 'déficit de libertad' y una 'necesidad de más control discrecional' en el trabajo, y concluyó que dentro de una organización y un marco de supervisión, las políticas tienden a restringir y

controlar la toma de decisiones en el campo, hasta un grado irrazonable. Esto no solo induce la sensación de estar sobrecargado, sino que también ahoga la capacidad de innovar y pensar de manera independiente, lo cual es crítico en el entorno rápido e impredecible de las telecomunicaciones.

Figura 8

Dimensión: Organización del trabajo



El trabajo ha sido organizado de tal manera que genera resultados de suma preocupación. La calificación de 3.1 sobre 4.0 pone el dominio en el nivel de alto riesgo psicosocial. Esto indica que las zonas de bloqueo en la organización de trabajos no son aisladas, y en, en términos generales, forman procedimientos que, de manera sistemática y global, complican los resultados en todos los aspectos.

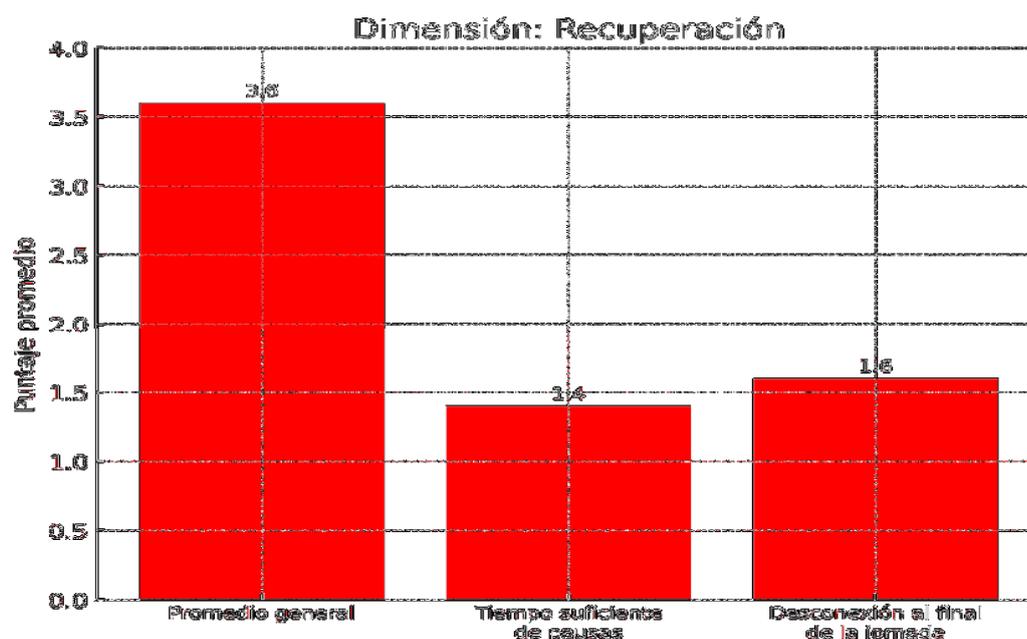
El 73 % de los encuestados técnicos de campo afirmaron que hay brechas en el marco organizacional y hay “un vacío que no provee orientación”. Este objetivo ilustra que hay un conjunto de normas y reglas que es muy poco para que los trabajadores comprendan que es lo que deben hacer y qué procedimientos deben seguir. Para la industria de telecomunicaciones, la falta de reglas en un sistema que

no está determinado por la falta de precisión técnica y falta de coordinación es un verdadero “caldo de cultivo” para errores, esfuerzos y procesos que son duplicados y son ineficientes.

En particular, la afirmación, “Los protocolos técnicos de mi trabajo están bien definidos” es el que tiene la calificación más baja con un puntaje de 1.9, lo que arroja más luz sobre la brecha en la definición de los parámetros y criterios respecto al trabajo más especializado. Esto no es, sin embargo, únicamente un problema con la amplitud de la documentación y la ausencia concomitante de estandarización interna. Es indicativo de una deficiencia más sistémica en la gestión interno-organizacional de la comunicación. La ausencia de protocolos concretos afecta el nivel de seguridad, la calidad del servicio y la confianza de los empleados en la organización, lo que enfatiza la necesidad de abordar las brechas en la planificación estratégica, la documentación técnica y la capacitación asociada a la estandarización de procesos.

Figura 9

Dimensión: Recuperación



La dimensión de recuperación se evidenció como la más crítica entre los resultados con una puntuación promedio de 3.6 en una escala de 4.0, lo que significa que está en muy alto riesgo, lo que significa que los técnicos operativos tienen grandes problemas para descansar y recuperar energía después del trabajo, lo cual es alarmante considerando lo exigente que es el trabajo en el sector de telecomunicaciones, no es sorprendente que tener un número insuficiente de salas para recuperarse después del trabajo impacte el bienestar de los empleados y la marcada productividad y calidad del trabajo realizado.

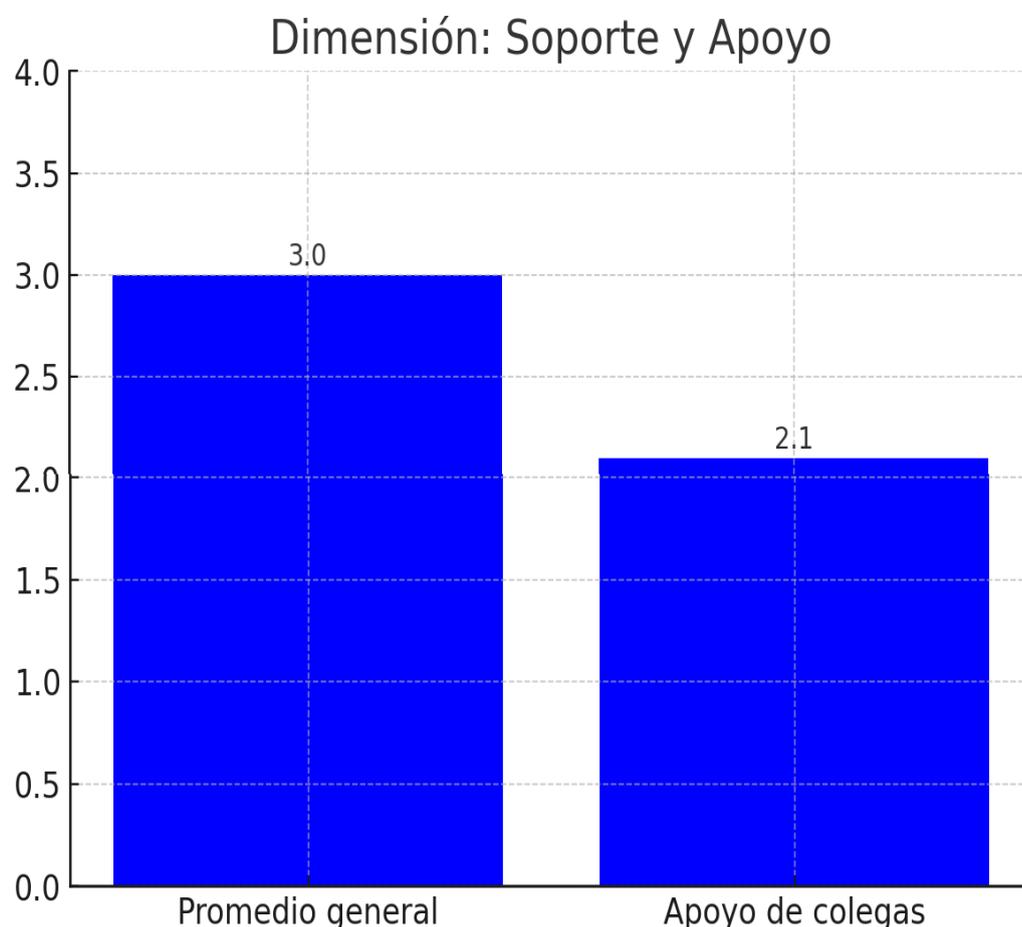
El 82% de los encuestados durante una investigación indicó tener problemas para recuperarse mientras intentaban descansar durante o después de completar el trabajo, y problemas de este tipo son más comunes que aislados. La cantidad de técnicos que informan estos hallazgos indica definitivamente que el espacio de trabajo ofrecido es más que propicio para el equilibrio entre el descanso y el trabajo. Tal recuperación incompleta elevará consistentemente el riesgo de agotamiento físico, fatiga mental, aumento de errores operacionales y, eventualmente, trastornos de estrés laboral crónicos.

Las afirmaciones concretas ayudan a sostener esto. La frase 'Me imagino que no será tan grande que no pueda descansar' tuvo un puntaje de 1.4. En cambio, la frase 'Me desconecto de la faena al término de la misma' fue calificada con un 1.6, que es aún menor. Este reconocimiento podría atribuirse a la ineficiencia de los elementos tiempo y los recursos adecuadamente asignados, es evidente que hay una desconexión psicológica del trabajo que difícilmente es crítica. Por lo tanto, la organización es una democracia 'en reposo' y no reconoce la importancia de los descansos permitidos a tiempo, los descansos constructivos, la desconexión

constructiva de los dispositivos digitales, y el apoyo al bienestar de las personas en el trabajo y al trabajo sostenible también.

Figura 10

Dimensión: Soporte y Apoyo



La Dimensión de Soporte y Asistencia ha obtenido una puntuación de 3.0 sobre 4.0 y se encuentra en un territorio extremadamente riesgoso. Los técnicos a nivel operativo no se sienten suficientemente apoyados por sus compañeros y supervisores, lo que indica la ausencia de un entorno de trabajo colegial y mutuamente solidario, un factor que eleva la vulnerabilidad psicosocial de los empleados. La ausencia prevalente de una cultura interna de apoyo es francamente dañina y es, de hecho, crucial en un entorno de alta exigencia técnica como la industria de las telecomunicaciones.

En cuanto a la falta de satisfacción del comportamiento de apoyo, es preocupante que el 69% de los encuestados esté de acuerdo en que el apoyo se caracteriza por una desorganización grosera e irracional. El escaso apoyo en el lugar de trabajo provoca distancia en el trabajo, falta de confianza en el equipo e incluso una desconfianza general en la solución de problemas técnicos altamente complejos.

Particularmente en lo que respecta a la afirmación "El apoyo que recibo de mis colegas es suficiente", me sorprendió saber que la puntuación media es apenas de 2.1, lo que indica una clara falta de apoyo adecuado por parte de los colegas, lo que significa que se espera que los empleados sostengan no solo una carga de trabajo irrazonable y niveles inaceptables de estrés, sino que también lo hagan con un nivel de apoyo y cooperación que es absolutamente deplorable.

Figura 11

Dimensión: Otros puntos importantes



Los otros temas bajo esta dimensión obtuvieron una puntuación promedio de 1.9 de 4.0. Así, emerge, todavía, como el mejor valorado entre todas las dimensiones evaluadas. Si bien este logro constituye un riesgo relativamente bajo

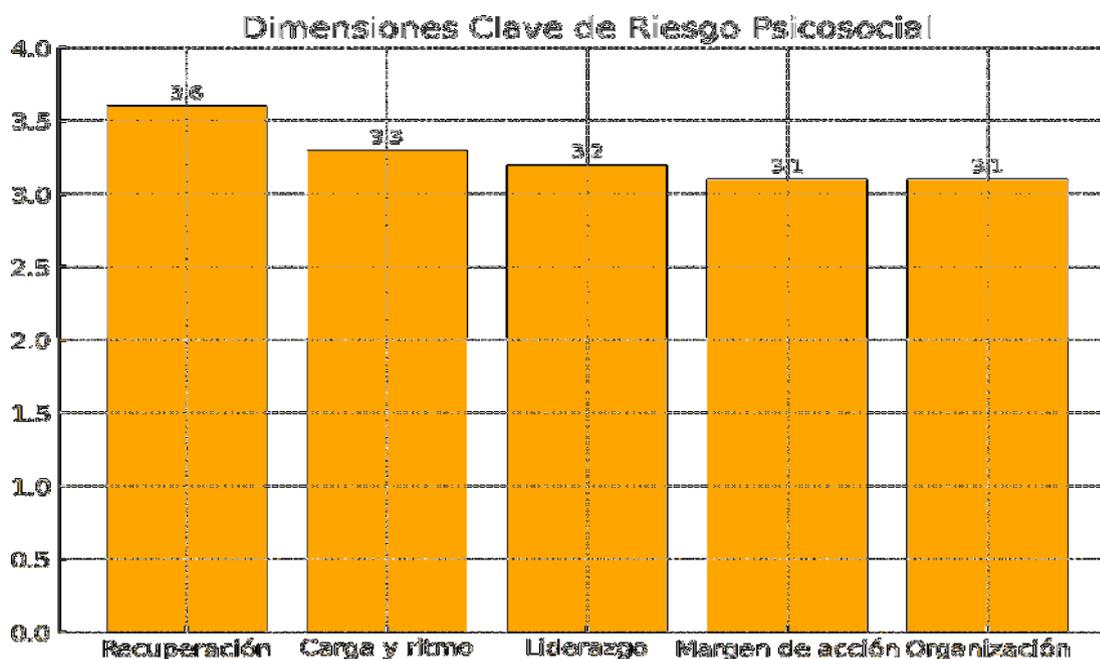
en comparación con otros factores psicosociales, no significa que carezca de importancia. Más bien, su importancia se debe al hecho de que encapsula cuestiones bastante sensibles como el acoso, la discriminación y la violencia en el lugar de trabajo, su presencia, incluso si es en un porcentaje menor, plantea un grave riesgo para la salud psicosocial del personal operativo técnico.

Más específicamente, los datos muestran que el 12% de los encuestados afirmaron haber sido víctimas de acoso, discriminación o violencia en el lugar de trabajo. Aunque esta cifra es baja en términos relativos, sigue siendo impactante pensar que hay personas sufriendo indignidades y abusos en el trabajo. La literatura sobre factores de riesgo psicosocial indica que incluso unos problemas de tales factores con muy poca incidencia son suficientes para generar un ambiente laboral negativo que destruye la cohesión de algunos grupos, la motivación de los trabajadores y por lo tanto, la imagen de la organización en el mercado.

Estos factores resaltan la necesidad de utilizar el enfoque, descripción y aplicación de procesos de trabajo que permitan operar con un nivel de violencia o discriminación nula o mínima en el lugar de trabajo. Otra estrategia que los empleadores necesitan adoptar es la que aplica el rechazo total y sin reservas de tal comportamiento y que existen vías efectivas para informar sobre tal comportamiento que sean seguras, fáciles y confidenciales. También hay una necesidad de fortalecer la cultura laboral hacia una que fomente y anime el respeto, la equidad y la diversidad, lo que garantizará la salud operativa y ocupacional de todos los trabajadores de primera línea.

Figura 12

Dimensiones claves del riesgo psicosocial



Aunque las ocho dimensiones evaluadas arrojaron un referente de 2.8 sobre un posible 4.0, la funcionalidad operativa del personal técnico en métricas de riesgo psicosocial se clasifica como 'alto riesgo.' Esto demuestra que el entorno laboral actual dentro de la organización está cargado de una acumulación de estrés no resuelto que afecta negativamente a los empleados de múltiples maneras. La clasificación de alto riesgo sugiere que los técnicos están trabajando simultáneamente bajo expectativas extremadamente altas con muy poca promesa de autosuficiencia y apoyo por parte de la organización, lo que, según el modelo de demanda-control establecido por Karasek, se conoce como una receta para el desastre en términos de equilibrio psicosocial.

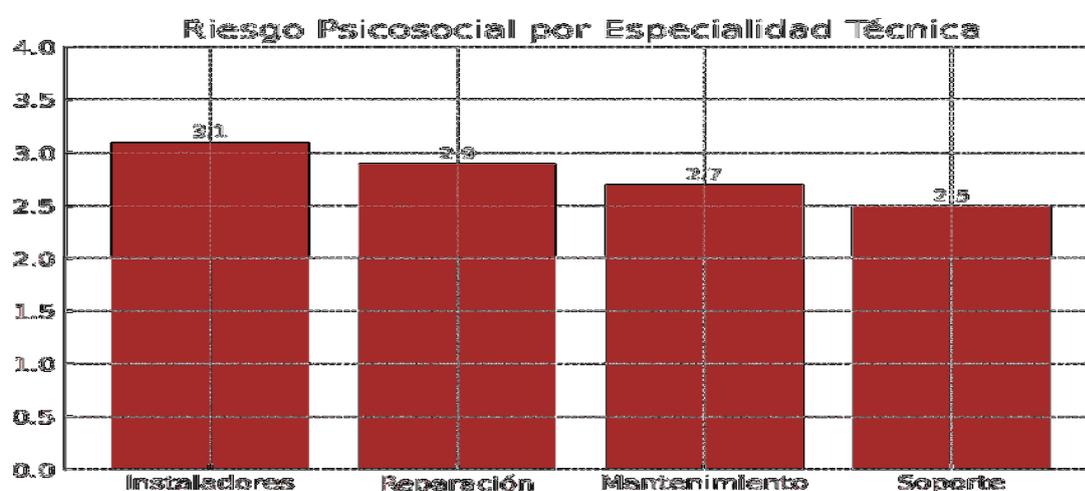
A partir del análisis, hay cinco áreas que necesitan atención urgente: Recuperación (3.6), Carga de Trabajo (3.3), Liderazgo (3.2), Libertad para Actuar (3.1), Control (3.1), Organización del Trabajo (3.1). Las cifras, todas por encima del umbral de aceptabilidad de riesgo, indican que los técnicos están experimentando

no solo sobrecarga de trabajo y no suficiente descanso, sino también deficiencias en liderazgo y claridad organizacional. La combinación de estos factores son riesgos estructurales que deben ser gestionados absolutamente, de lo contrario habrá resultados catastróficos de aumento del agotamiento, pérdida de productividad y disminución de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Los valores de la dimensión recuperación alcanzan 3.6 y representan el mismo riesgo más alto y preocupante. Es el único riesgo déficit resaltante que está muy por encima de lo aceptable para una condición técnica especializada. Este resultado es indicativo de que los trabajadores no tienen las mínimas condiciones necesarias para poder recuperarse de la carga de trabajo, lo que aumenta las posibilidades de estrés crónico, fatiga acumulada y produce el síndrome de burnout.

Figura 13

Riesgo psicosocial por especialidad técnica



En línea con los objetivos de la psicología social, el equipo de evaluación es consciente de que se necesitan planes personalizados y específicos para prevenir y controlar la mitigación de riesgos psicosociales en cada área distinta de una especialización. Como parecen sugerir los resultados, no todos los niveles de especialización están expuestos de la misma manera; por lo tanto, se necesitan

planes de intervención diferenciados según las demandas y aspiraciones específicas que conlleva cumplir con un rol. Esto refuerza la idea de que abordar los riesgos psicosociales no es lo mismo en todas partes. Existe una necesidad definida de contextualizar el enfoque ante las diversas realidades operativas de los diferentes equipos técnicos.

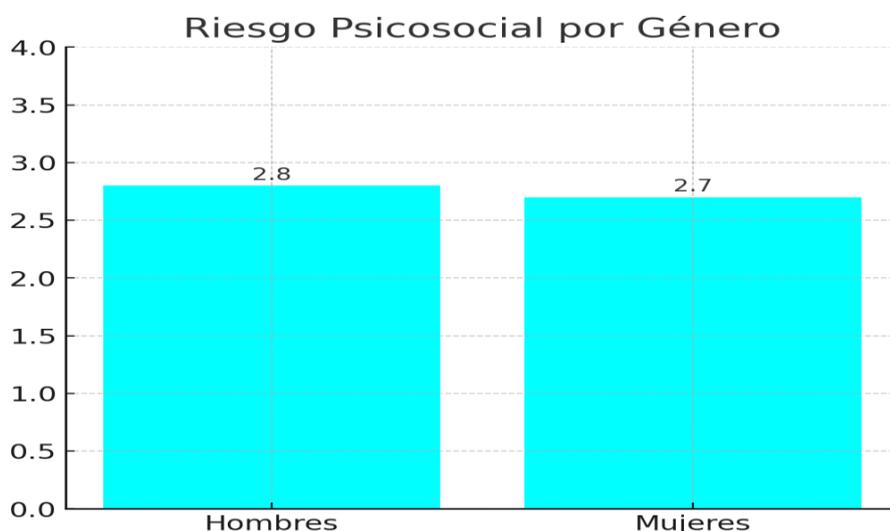
En el caso de los instaladores, los promedios de 3.1 indican la mayor relevancia del componente vulnerabilidad, dejando por debajo de ellos al técnico promedio, cuyo promedio de 2.9 sigue por debajo del promedio de la clase. Es posible que el trabajo de los instaladores, que incluye la atención a clientes, ubicaciones geográficas diferentes y plazos que siempre hay que cumplir, junto con el trabajo del nivel más bajo del técnico, que incluye fallas críticas que deben ser solucionadas dentro de plazos que siempre son limitados, los ponga bajo excesivo estrés, por sus altas. El excesivo estrés que también sufre los técnicos de mantenimiento que obtienen 2.7, por la excesiva carga del monitoreo de equipos y sistemas que cobran a diario, mientras que la gente de soporte técnico, que corrige sistemas, fuera de 2.6, sufre el menor impacto, al igual que dentro de la materia de soporte técnico.

Hay una diferencia estadísticamente significativa en las puntuaciones y destaca los diferentes riesgos y presiones que enfrenta cada especialización del área. La diferencia muestra cómo el entorno de condiciones laborales específicas determina los diferentes niveles de exposición a los riesgos de los estresores psicosociales. Los hallazgos destacan la diferenciación que la empresa debe aplicar. Para los Instaladores, se deben reforzar los programas de Descanso y Asistencia Técnica; para los Reparadores, se deben aplicar mejor los protocolos de Apoyo en

Situaciones Críticas; para los Ingenieros de Mantenimiento y Soporte, se debe enfatizar más la Aclaración de Procesos..

Figura 14

Riesgo psicosocial por género



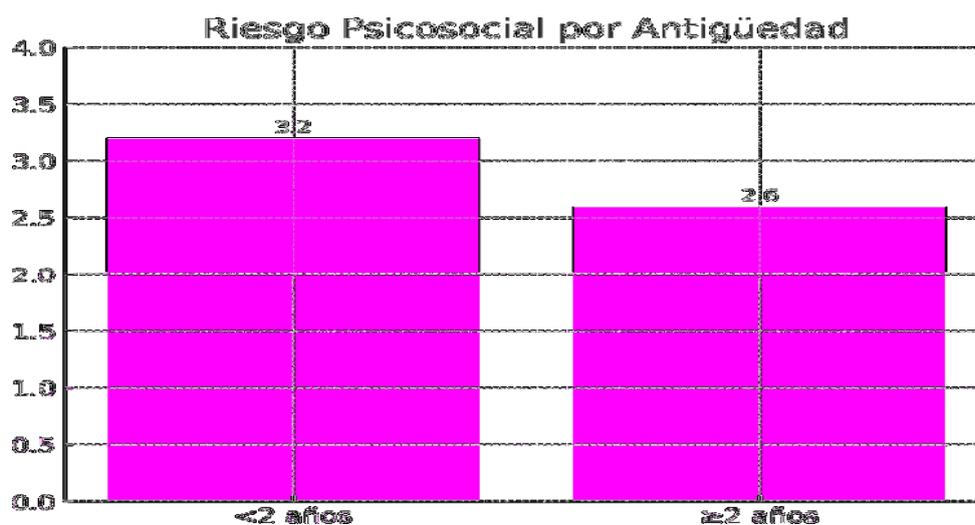
El puntaje promedio de riesgo psicosocial de los hombres técnicos primarios es de 2.8, y el puntaje promedio para las mujeres técnicas es de 2.7, lo que muestra que al menos para el contexto definido, la disparidad no es estadísticamente significativa, los resultados indican que las condiciones laborales, al menos a nivel operativo, impactan a los empleados hombres y mujeres de manera similar dentro de la empresa de telecomunicaciones. Una diferencia en los resultados no significa que no haya desigualdad. Algunas dimensiones se diferencian y requieren ser abordadas más específicamente, y éstas se desdibujan a partir de resultados que no se definen, a partir de un observador se desdibuja la narrativa.

Al desempeñar cada dominio de acción y control, los resultados indican que a nivel de autoevaluación, las mujeres se catalogan en un nivel de más alto riesgo que sus pares varones. Marcar e identificar los límites en el nivel de autonomía sugiere la existencia de prácticas laborales con sesgo de género en el lugar de trabajo. La construcción del rol, la división del trabajo e incluso las percepciones sobre el nivel

de comprensión técnica están influenciadas por un pensamiento de género. Es bastante más preocupante, porque además de aumentar el riesgo psicosocial del grupo, también está obstaculizando su crecimiento profesional y ofrece barreras para el compromiso normativo completo a nivel operativo.

Figura 15

Riesgo psicosocial por antigüedad



El tiempo en el mismo puesto laboral de más de 2 años se comparó con el de menos de 2 años y se encontró que el primero corre un riesgo promedio de 2.6, mientras que el segundo de 3.2. El resultado fue a riesgo más que a edades más jóvenes en el dominio de habilidades de nivel técnico avanzado y en el apoyo organizacional, lo que resalta la falta en el entrenamiento y el respaldo técnico que se brinda a estos nuevos empleados.

Los resultados evidencian el modelo de demanda en el Control de Karasek en el trabajo técnico, el cual destaca por los altos niveles de demanda, escaso control y controles que se pueden ejercer en las tareas. Este aspecto se considera el más peligroso de la teoría, y ayuda a ilustrar el alto riesgo psicosocial hallado en el personal técnico operativo. La dimensión de soporte y ayuda técnica especializada también tiene valores bastante preocupantes. La escasez de soporte

técnico social a un nivel inferior se considera negativa de manera aislada a las elevadas demandas técnicas a las que se les debe hacer frente. Los resultados en esa dimensión de liderazgo técnico son de particular importancia, e indican el restablecimiento del rol del liderazgo para moderar el riesgo psicosocial en contextos técnico-operativos.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de los técnicos operativos de la empresa de telecomunicaciones tienen algunas similitudes con los estudios de la misma industria a nivel nacional e internacional. Li et al. (2024) estudiando empresas de telecomunicaciones chinas informan un nivel de riesgo similar en la dimensión de carga de trabajo del trabajo del técnico con 3.1 frente a 3.3 en el presente estudio y recuperación con 3.5 frente a 3.6, afirmando por lo tanto que estos son elementos críticamente universales dentro del campo de las telecomunicaciones, independientemente del contexto local.

En lo que respecta a los estudios internacionales, el trabajo realizado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2024) sobre las empresas de telecomunicaciones europeas también destacó un patrón igualmente preocupante, especialmente en lo que respecta al ritmo de trabajo y la recuperación con el personal técnico operativo. Sin embargo, los resultados para la dimensión de liderazgo técnico fueron más positivos con 2.1 en comparación con 3.2 para el presente estudio, lo que puede implicar contrastes marcados en las técnicas empleadas para gestionar al personal técnico, los sistemas utilizados para capacitar a los supervisores técnicos y la cultura organizacional en Europa y América Latina.

La evaluación realizada por Santiago et al. (2025) sobre la industria de telecomunicaciones colombiana, dentro de la dimensión de Apoyo y Asistencia Técnica, fue calificada con un 2.8, mientras que la evaluación actual es de 3.0. Estas puntuaciones probablemente implican la existencia de una cultura regional más amplia, quizás interconectada, enfocada en la estructura económica y organizacional, mientras que se conservan los bloqueos técnicos del andamiaje de apoyo proporcionado.

Los hallazgos ofrecen perspectivas que son relevantes para actualizar el actual debate sobre las relaciones transversales de los riesgos psicosociales asociados con el personal técnico altamente especializado. Mientras que algunos académicos (Kristensen et al. 2020) argumentan a favor de un enfoque más universal para la evaluación, el resultado del estudio actual ilustra el caso presentado por quienes defienden enfoques más contextualizados que tienen en cuenta las sutilezas de diferentes sectores, tipos de trabajo y posiciones, particularmente en relación con el personal técnico cuyas funciones laborales implican una especificidad.

En particular, los altos riesgos de recuperación operativa de los técnicos de campo se correlacionan con el debate en curso sobre el "derecho a descansar" frente a los fenómenos de desconexión digital en las subdivisiones especializadas de la profesión. La notable discrepancia entre los niveles de riesgo que, relativamente hablando, son altos para el liderazgo técnico y los niveles de riesgo mucho más bajos correspondientes a "otros valores críticos" como el acoso y la discriminación, sugiere que los problemas a nivel operativo intraorganizacional son más consecuencia de la ausencia de una gestión técnica adecuada que de los problemas de relaciones interpersonales, lo cual sugiere que un enfoque más cuidadosamente elaborado para el desarrollo del liderazgo técnico debería ser priorizado sobre las resoluciones concernientes a conflictos interpersonales debilitantes.

Las especificidades contextuales del contexto organizacional correspondiente a una empresa de tamaño mediano en el sector de telecomunicaciones dentro de una ciudad de nivel 2 con una base de 65 operadores técnicos pueden restringir aún

más la aplicabilidad de los resultados obtenidos a otras organizaciones que podrían estar más distantes en perfil.

La primera hipótesis sugiere que las pérdidas atribuibles a una reducción del riesgo psicosocial en relación con las dimensiones de apoyo lateral y apoyo organizacional, transformadas a las empresas de telecomunicaciones de igual tipo, tendrán un efecto sustancialmente positivo, si se unen programas de desarrollo de liderazgo transformacional diseñados explícitamente para el personal técnico operativo. La segunda hipótesis afirma que la provisión para el trabajo remoto a nivel operativo, más un conjunto diseñado de programas de flexibilidad horaria que respondan a los requisitos de trabajo técnico a nivel operativo, mejorará las puntuaciones en la dimensión de recuperación del trabajo y reducirá sustancialmente los informes de estrés relacionado con el trabajo a nivel operativo.

La tercera hipótesis sugiere que el clima de ingeniería organizacional en instrucciones tiene sobre las prácticas de liderazgo especializadas una influencia diferente en la percepción del riesgo psicosocial y que la influencia es más fuerte en entornos de trabajo altamente técnicos. La cuarta hipótesis sugiere que una fuerte influencia moderadora en la relación entre estresores organizacionales y percepción del riesgo psicosocial es ejercida por los técnicos a nivel operativo con mayor antigüedad y más de un conjunto de técnicas en el estrés añadido a la toma de decisiones aplicada bajo alta presión. La quinta hipótesis propone que el involucramiento activo de los técnicos operativos en los procesos de rediseño organizacional y mejora de protocolos técnicos disminuye de manera considerable los niveles de riesgo asociados a los componentes de margen de acción y control y organización del trabajo, y el efecto es más notorio en los técnicos con mayor experiencia y liderazgo técnico informal.

CONCLUSIONES

Los hallazgos proporcionan un fuerte apoyo empírico sobre la importancia crítica del liderazgo técnico especializado como un factor determinante en la configuración de riesgos psicosociales, validando así teorías contemporáneas sobre el liderazgo y su vínculo especializado con el bienestar de los especialistas técnicos. Comprender la importancia de la recuperación como la parte más crítica del proceso también enriquece la discusión sobre el equilibrio trabajo/vida en los dominios técnicos al proporcionar el contexto local en la urgente necesidad de desconexión digital y políticas de trabajo flexible adecuadas al trabajo técnico operativo.

El caso se encuentra en la intersección entre la línea de trabajo, dimensión y descripción, liderazgo y distribución de la organización del trabajo, y se considera con un enfoque diferenciado, mediante el cual se tienen en cuenta la edad, las especializaciones, el trabajo de clase y la educación de la mano de obra, así como el género, en el que asistimos a una pertenencia socioculturalmente heterogénea de la clase trabajadora con un nivel de escolaridad pública elevado.

Tal nivel de análisis integral tiene la oportunidad de proporcionar una perspectiva profunda del tema en cuestión. Permite entender que los riesgos de naturaleza psicosocial no ocurren de manera uniforme. Varían en ___cada subgrupo técnico y las condiciones del lugar de trabajo. Se deduce que no necesitamos idear soluciones sindémicas. Debe haber un equilibrio y una comprensión más completa del entorno operativo que aporte la capacidad única de detallar las matices que caracterizan los escenarios en los más vulnerables, lo que no solo fortalece el constructo diagnóstico de la investigación, sino que también ayuda a agilizar las respuestas a las necesidades reales de la fuerza laboral.

'Tal nivel de análisis integral tiene la oportunidad de proporcionar una perspectiva profunda' en términos de comprensión es el RP modelado de las características psicosociales del diseño del trabajo técnico. El modelo se ocupa de los impactos de los riesgos psicosociales que ocurren de manera diferencial, ocurren entre factores de ingeniería social psicosocial y condiciones laborales alineadas a cambios organizativos primarios y secundarios con sus subgrupos técnicos. Cuanto más alineadas estén las subdivisiones técnicas organizacionales con las estructuras asociadas, mayor será la ingeniería social que se potencie.

'No solo fortalece el constructo diagnóstico de la investigación, sino que también ayuda a agilizar las respuestas' también abarca factores de divergencia y convergencia en términos de cómo se construye, modifica y opera el entorno laboral psicosocial en los lugares de trabajo técnico, a nivel psicosocial. Además, también describe cómo se potencian o atenúan los factores. Fluyen de cambios en el diseño de espacios de trabajo psicosocial enmarcado con estructuras de flujo.

Las comprensiones alcanzadas sirven como una base para la creación de intervenciones matizadas, contextuales y pragmáticas que optimicen la operatividad de todos los niveles del trabajo técnico, lo que significa que el resultado de este trabajo tiene el potencial de impactar, de una manera efectiva, el campo de las telecomunicaciones y los sistemas internos de la empresa, lo que se convierte en una estrategia que optimiza el bienestar de todos los colaboradores y el costo de las telecomunicaciones en la empresa, lo que implica la toma de decisiones que eviten el impacto negativo de los sistemas de telecomunicaciones en el nivel organizacional.

Los niveles de estrés relativamente más bajos y altos en cada dimensión' y establecer su conectividad parece ser un descubrimiento de los elementos de riesgo

psicosocial en el rompecabezas de la dimensión ocupacional que enfrentan los empleados. Al agregar los resultados de los conflictos de interés derivados e identificados, los encuestados describieron numerosos riesgos psicosociales en el contexto del entorno laboral psicosocial ecuatoriano. Una tasa de respuesta del 96.9 por ciento permite calificar el resultado como un sesgo de respuesta bajo, y un alto grado de acuerdo de los encuestados con una afirmación es un indicador del alto compromiso de los participantes en el estudio. En este caso, los participantes del estudio y los encuestados del cuestionario expresaron la necesidad de señalar la existencia de numerosos riesgos psicosociales que los trabajadores de organizaciones ecuatorianas necesitan superar.

Los resultados obtenidos permiten confirmar que la finalidad y el contenido del cuestionario no tuvieron las aclaraciones necesarias para considerarse un obstáculo limitante en la obtención de un porcentaje tan positivo en la participación. Los colaboradores que contestaron este cuestionario entendieron que la dimensión asociada al apoyo psicosocial en el ambiente laboral fue creada por el objetivo de dar a los trabajadores un apoyo real y efectivo a los estreses que constituyen parte de su trabajo. Así, se determina qué empleados describieron con qué nivel de estrés psicosocial en el trabajo, qué empleados y empleados de qué organización. De este modo, se confirma cuantitativamente que casi todos los secretarios de organizaciones ecuatorianas están altamente estresados, en cuyo caso, el índice de empleados estresados es desproporcionado a la población laboral.

RECOMENDACIONES

Implantar un programa completo para la recuperación laboral, el programa debe contener políticas relacionadas con la desconexión obligatoria del trabajo fuera del tiempo remunerado, requiriendo descanso de las comunicaciones laborales, las políticas deben complementarse con la construcción de áreas de descanso equipadas con espacios de descanso apropiados de la empresa durante las horas laborales para una adecuada recuperación física. Se deben desarrollar técnicas de relajación y gestión del estrés específicas para las demandas del trabajo técnico. Además, se deben desarrollar y proponer sistemas propietarios de horarios de turnos fluctuantes para garantizar un descanso adecuado durante los intervalos entre las asignaciones laborales críticas. El descanso debe ayudar a la recuperación de los recursos físicos y mentales para mantener un rendimiento técnico óptimo.

La reestructuración sistemática de las cargas de trabajo es clave para gestionar la sobrecarga identificada (3.3 puntos), se requieren estudios ergonómicos en estaciones de trabajo técnicas para adaptar las asignaciones de tareas a las variadas capacidades individuales y demandas específicas de cada especialidad. Esta terapia debe complementarse con sistemas de monitoreo laboral que definan el volumen de trabajo y la complejidad con criterios objetivos. Los sistemas deben establecer límites máximos sobre el número de horas extra, desarrollar sistemas compensatorios apropiados para el trabajo de emergencia y establecer límites razonables para la carga de trabajo. La sobrecarga, para cada persona en el grupo, debe distribuir más equitativamente las asignaciones técnicas para que ningún tecnólogo individual asuma más que la capacidad excedente de procesamiento y control efectivo.

El fortalecimiento del liderazgo técnico especializado sigue siendo una de las brechas más críticas y preocupantes, ya que se sitúa en 3.2 puntos y se ha identificado como necesaria para el desarrollo de una capacitación en liderazgo a medida como parte de la capacitación en liderazgo técnico especializado en todos los ámbitos. La capacitación especializada centrada en el desarrollo de especialistas técnicos debe incluir el establecimiento de protocolos de comunicación clara y retroalimentación técnica que ayudarán en la transferencia de conocimiento y la coordinación y ejecución de actividades complejas. La implementación de sistemas de mentoría ayudará en la transmisión de conocimiento experto y la adquisición incremental de competencias técnicas especializadas. La evaluación de indicadores de gestión de la capacitación especializada agilizará la evaluación continua de la efectividad de las brechas de liderazgo y la posesión de estándares refinados en la gestión.

Incorporar y fortalecer la autonomía técnica emerge como un núcleo esencial ante las restricciones que se han identificado dentro del margen de acción y control (3.1) y, como tal, merece atención dentro del marco de los fundamentos establecidos en un reajuste estratégico de los protocolos organizacionales, que tienen que ver con los límites impuestos a la autonomía discrecional de la toma de decisiones dentro de los dominios técnicos de acción organizada y se tomarán decisiones dentro del contexto mencionado. Esta defensa tiene que ver con el desenredo de los límites del servicio, en los cuales la asignación respecto a la experiencia y profesionalismo de los activos ignora y/o asume las funcionalidades operativas técnicas como algo primordial. Además, esto conlleva el establecimiento de comités adjuntos técnicos de base amplia y la organización de procedimientos operativos técnicos, siendo revisados y subprocedimientos técnicos operativos. La

integración de tales niveles técnicos de autonomía de toma de decisiones representará un aspecto positivo en relación con la competencia progresiva y la competencia probada. Mantener la autonomía de toma de decisiones desarrollada por etapas en relación con la experiencia alentará que las provisiones sean apropiadas y se integren siléticamente para aplicarse después de presentar los sistemas especializados técnicos de sugerencia organizacional.

Es importante hacer un seguimiento del riesgo de angustia psicosocial y medir los cambios en los riesgos identificados como una serie temporal, lo que requiere evaluar la angustia psicosocial de los empleados técnicos. El monitoreo de la angustia psicosocial emergente debe incluir la asignación de responsabilidades para desarrollar y reaccionar ante los indicadores de advertencia temprana de riesgo a miembros designados del comité de bienestar de los empleados. Este comité debe incluir a profesionales. Se deben definir de antemano los pasos organizativos y operacionales para el despliegue rápido e inmediato de las medidas organizativas y operacionales identificadas que deben tomarse en el momento en que surjan los factores de riesgo de angustia. Este enfoque para el bienestar organizativo de los especialistas técnicos garantiza respuestas organizativas oportunas y efectivas, previniendo el deterioro del bienestar.

REFERENCIAS

- Bakker, A. B., & de Witte, H. (2023). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 25*(3), 273-285.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2024). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4*, 169-183.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2023). Job demands and job resources in the digital era. *Academy of Management Perspectives, 32*(2), 28-35.
- Booker, L., Magee, C., Rajaratnam, S., Sletten, T., & Howard, M. (2025). Technology and its influence on teleworker well-being: A systematic review. *Asia Pacific Journal of Human Resources, 63*(2), 312-340. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.70019>
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2022). The bullying and harassment at work scale (BHAWS): Development and validation. *International Journal of Management Reviews, 17*(4), 445-460.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons, 34*(4), 39-48.
- Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 28*(1), 51-73. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>

- Christian, M. S., & Slaughter, J. E. (2024). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 60(1), 89-136.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2021). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 199-236.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- de Jong, J. P., Parker, S. K., Wennekers, S., & Wu, C. H. (2023). Corporate entrepreneurship at the individual level: Measurement and determinants. *EIM Business and Policy Research*, 16(4), 35-54.
- de Jong, J. P., Parker, S. K., Wennekers, S., & Wu, C. H. (2024). Entrepreneurial behavior in organizations: Does job design matter? *Entrepreneurship Theory and Practice*, 39(4), 981-995.
- Demerouti, E., & Peeters, M. C. W. (2023). Transmission of reduction-oriented crafting among colleagues: A diary study on the moderating role of working conditions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), 209-234.
- Demerouti, E., & Peeters, M. C. W. (2024). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 33(3), 273-285.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Halbesleben, J. R. B. (2021). Productive and counterproductive job crafting: A daily diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 457-469.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 3-39). CRC Press.
- Fischer, T., Dietz, J., & Antonakis, J. (2024). Leadership process models: A review and synthesis. *Journal of Management*, 43(6), 1726-1753.
- Fischer, T., Reade, S., Ride, H., O'Rourke, A., Alpers, K., 尚且 Davidson, A., & Davis, A. (2022). Leadership in times of crisis: A literature review. *Leadership Quarterly*, 31(1), 103-118.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2023). Self-determination theory as a framework for understanding organizational behavior. *Academy of Management Review*, 40(1), 92-109.
- Gil-Monte, P. (2021). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in a sample of Spanish social workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4593.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18094593>
- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., ... & Mucci, N. (2021). COVID-19-related mental health effects in the workplace: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7857.
- Giorgi, G., Shoss, M. K., & Leon-Perez, J. M. (2024). Going beyond workplace stressors: Economic stress and worker well-being. *Frontiers in Psychology*, 6, 1756.
- Gragano, A., Miglioretti, M., Frings-Dresen, M., & de Boer, A. (2021). Adjustment between work demands and health needs: Development of the work-health

balance questionnaire. *Rehabilitation Psychology*, 66(3), 264-276.

<https://doi.org/10.1037/rep0000387>

Hakanen, J. J., & Roodt, G. (2023). Using the job demands-resources model to predict engagement: Analysing a conceptual model. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 85-101). Psychology Press.

Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2023). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424.

Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2021). Ten years on: A review of recent research on the job demand-control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.

Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2022). Ten years on: A review of recent research on the job demand-control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2021). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128.

ISO. (2010). *Guidance on social responsibility (ISO 26000:2010)*. International Organization for Standardization.

Johnson, J., & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>

- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2022). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374.
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2023). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2020). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment: An updated review. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 46(4), 347-358.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.3893>
- Leka, S., & Jain, A. (2020). Health impact of psychosocial hazards at work: An overview. World Health Organization.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Vartia, M., & Ertel, M. (2023). The role of policy for the management of psychosocial risks and worker mental health. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84(4), 369-379.
- Li, J., Xie, J., & Cui, L. (2023). How and when does job complexity influence creativity? The roles of self-efficacy, cognitive flexibility, and cognitive motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(4), 914-935.
- Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wang, J., Wang, L., & Wu, H. (2024). The impact of telecom industry employees' stress perception on job

- burnout: Moderated mediation model. *Psychology, Health & Medicine*, 29(6), 1205-1220. <https://doi.org/10.1080/13548506.2024.2359843>
- Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behavior*, 23(1), 825-841. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.11.012>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2023). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Matos, P., Neushotz, L., Griffin, M., & Fitzpatrick, J. (2020). An exploratory study of burnout and engagement among hospital social workers. *Social Work in Health Care*, 59(5), 309-321. <https://doi.org/10.1080/00981389.2020.1774054>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2020). Instrumento para evaluación de factores psicosociales - Actualización 2020. Subsecretaría de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/04/Instrumento-Factores-Psicosociales.pdf>
- Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J. (2024). Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 327-350.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2023). La evaluación del burnout profesional: Factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 26(2), 69-78.
- Nielsen, K., & Einarsen, S. V. (2022). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83.

- Nielsen, K., & Einarsen, S. V. (2023). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior, 42*, 71-83.
- Nielsen, K., & Einarsen, S. V. (2024). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior, 42*, 71-83.
- Nielsen, K., Yarker, J., Munir, F., & Bültmann, U. (2021). IGLOO: An integrated framework for sustainable return to work in workers with common mental disorders. *Work & Stress, 35*(4), 443-464.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1936287>
- Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D., & Frings-Dresen, M. (2020). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine, 60*(4), 277-286.
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2022). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: Identification of targets and criterion validity. *Work & Stress, 33*(1), 58-75.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Oficina Internacional del Trabajo.
- Pandalai, S., Schulte, P., & Miller, D. (2024). An urgent call to address work-related psychosocial hazards and improve worker well-being. *American Journal of Industrial Medicine, 67*(6), 499-514. <https://doi.org/10.1002/ajim.23583>

- Parker, S. K., & Grote, G. (2020). Automation, algorithms, and beyond: Why work design matters more than ever in a digital world. *Applied Psychology*, 71(4), 1171-1204.
- Parker, S. K., & Grote, G. (2023). Automation, algorithms, and beyond: Why work design matters more than ever in a digital world. *Applied Psychology*, 71(4), 1171-1204.
- Rajendran, N., Watt, H., Richardson, P., Munro-Smith, V., Worthy, J., & Faulkner, N. (2020). The development and validation of the Job Demands Resources Teacher Questionnaire. *Australian Journal of Education*, 64(2), 145-168.
<https://doi.org/10.1177/0004944120916690>
- Rispens, S., & Demerouti, E. (2021). Conflict at work, negative emotions, and performance: A diary study. *Negotiation and Conflict Management Research*, 9(2), 103-119.
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2023). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436.
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2024). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436.
- Santiago-Torner, C., Tarrats-Pons, E., & Corral-Marfil, J. (2025). Effects of intensity of teleworking and creative demands on the cynicism dimension of job burnout. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 37, 201-223.
<https://doi.org/10.1007/s10672-023-09464-3>

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2024). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2023). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). Springer.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2024). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). Springer.
- Shimazu, A., Kubota, K., Bakker, A., Demerouti, E., Shimada, K., & Kawakami, N. (2021). Work engagement versus workaholism among Japanese workers: Validation of the Japanese version of the work engagement scale and the Dutch work addiction scale. *Industrial Health*, 59(4), 273-282.
<https://doi.org/10.2486/indhealth.2020-0275>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2023). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2024). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976.

- Spagnoli, P., Balducci, C., Kovalchuk, L., Maiorano, F., & Buono, C. (2021). Are engaged workers protected against technostress? A study on the moderating role of work engagement. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 24(10), 687-695. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0734>
- Spurk, D., & Hirschi, A. (2023). The development of career adaptability and career optimism and relations with self-esteem and life satisfaction over four years. *Journal of Vocational Behavior*, 126, 103513.
- Spurk, D., & Hirschi, A. (2024). The development of career adaptability and career optimism and relations with self-esteem and life satisfaction over four years. *Journal of Vocational Behavior*, 126, 103513.
- Stein, M. B., Levey, D. F., Cheng, Z., Wendt, F. R., Harrington, K., Pathak, G. A., ... & Gelernter, J. (2021). Genome-wide association analyses of post-traumatic stress disorder and its symptom subdomains in the Million Veteran Program. *Nature Genetics*, 53(2), 174-184.
- Taris, T. W., Leisink, P. L., & Schaufeli, W. B. (2020). Applying occupational health theories to educator stress: Contribution of the job demands-resources model. In T. M. McIntyre, S. E.
- Taris, T., Leisink, P., & Schaufeli, W. (2020). Applying occupational health theories to educator stress: Contribution of the job demands-resources model. In T. M. McIntyre, S. E. McIntyre, & D. J. Francis (Eds.), *Educator stress* (pp. 237-259). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-20631-2_11
- Van der Klink, J., Blonk, R., Schene, A., & van Dijk, F. (2020). Reducing long term sickness absence by an activating intervention in adjustment disorders: A cluster randomised controlled design. *Occupational and Environmental Medicine*, 77(6), 429-437. <https://doi.org/10.1136/oemed-2019-106127>

- Vandenberghe, C., Bentein, K., Michon, R., Chebat, J. C., Tremblay, M., & Fils, J. F. (2021). An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee-customer encounters. *Journal of Applied Psychology*, 106(4), 1177-1187. <https://doi.org/10.1037/apl0000925>
- Vleeshouwers, J., Fløvik, L., Christensen, J., Johannessen, H., Finne, L., Reme, S. & Knardahl, S. (2022). The relationship between telework from home and the psychosocial work environment: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95(10), 2025-2051. <https://doi.org/10.1007/s00420-022-01871-0>
- Wang, H., Liu, L., Zhang, M., Luo, J., & Ma, R. (2021). Technostress and employee well-being: The moderating role of emotional intelligence and the mediating role of emotional exhaustion. *Behaviour & Information Technology*, 40(14), 1501-1515. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1770294>
- World Health Organization. (2022). Mental health at work: Policy brief. WHO Press. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>
- Yoshida, M., Ikehara, S., Kochi, T., Nanri, A., Kuwahara, K., Hori, A., Nishiwaki, Y., Yamamoto, M., Honda, T., Yamamoto, S., Tomita, K., Nagahama, S., Sone, T., Tsuruoka, H., Akter, S., Kashino, I., Sasaki, N., Eguchi, M., Kabe, I., & Mizoue, T. (2021). Association of job strain with the development of atrial fibrillation: The Japan epidemiology collaboration on occupational health study. *Circulation*, 144(24), 1945-1955. <https://doi.org/10.1161/CIRCULATIONAHA.121.056109>
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51-68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>

Zhao, X., Xia, Q., & He, W. (2021). Workplace stress and employee performance in the hospitality industry: The mediating role of psychological capital.

International Journal of Hospitality Management, 95, 102911.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102911>

ANEXOS

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales desarrollado por el Ministerio de Trabajo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:
 1. El cuestionario es autoaplicativo y se solicita la participación personal de cada participante.
 2. Antes de responder, lea detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ambiente psicosocial que puede presentar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
 Muchas gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

ID	Item				
A	Fecha:				
B	Ciudad:				
C	Área de trabajo:	Adm. Informativa:		Operativa:	
D	Nivel más alto de las trece áreas alcanzado:				
E	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o las oficinas:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Mayor que 21 años	
F	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-62 años	
		25-34 años		Mayor que 63 años	
		35-43 años			
G	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me pide otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Declaro el ritmo de trabajo es en mis actividades:				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas son me cargas excesivas.				
4	Me falta el tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Punto I

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.				
6	En mi trabajo aprendo y adquiere nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.				
7	En mi trabajo se cuenta con el plan de carrera, capacitaciones y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.				
8	En mi trabajo se evalúan objetivamente y periódicamente las actividades que realizo.				
Suma de puntos de la dimensión					Punto I

LIDERAZO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza bien su trabajo o logra sus objetivos.				
10	Mejor inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				
11	Mejor inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de sus iniciativas o actividades.				
12	Mejor inmediato brinda el apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demorado trabajo que realizar.				
13	Mejor inmediato me brinda suficientes lineamientos y herramientas para el desempeño de mi trabajo.				
14	Mejor inmediato posee una consideración de equipo de trabajo, las decisiones que puede afectar a todos.				
Suma de puntos de la dimensión					Punto I

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión.				
16	En mi trabajo se toma en cuenta el bienestar de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.				
17	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.				
18	En mi trabajo tenemos metas claras, específicas y significativas para el cumplimiento de los objetivos.				
19	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.				
20	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.				
Suma de puntos de la dimensión					Punto I

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

21					
----	--	--	--	--	--



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Marlon Aurelio Avilés Villacis**, con C.C: # **0924771744** autor del trabajo de titulación: ***“Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador”***, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, 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 titulación 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 SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **18 de septiembre de 2025**.



MARLON AURELIO
AVILES VILLACIS

Validar únicamente con Firm@C

MARLON AURELIO AVILES VILLACIS

C.C: 0924771744



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Evaluación de riesgos psicosociales en el desempeño laboral del área técnica de una empresa de telecomunicaciones de Milagro, Ecuador		
AUTOR(ES)	Aviles Villacis Marlon Aurelio		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Galarza Colamarco Alexandra Patricia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD / FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRIA / ESPECIALIDAD:	Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguridad Ocupacional, riesgos psicosociales.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, desempeño laboral, telecomunicaciones, bienestar organizacional, salud ocupacional		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente estudio de caso evaluó los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo de 65 operadores técnicos que trabajan en una empresa de telecomunicaciones en Milagro, Ecuador. El Objetivo principal fue evaluar los riesgos psicológicos y describir su impacto en la realización del trabajo de la especialización técnica en las áreas de instalación, mantenimiento, reparaciones, soporte técnico especializado y trabajo general. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. El instrumento utilizado fue la Evaluación de factores psicosociales del Ministerio de Trabajo del Ecuador que se aplicó utilizando un enfoque censal y logró una tasa de respuesta del 96,9%, participando un total de 63 técnicos. Este cuestionario está estructurado sobre ocho factores de riesgo: carga de trabajo, ritmo de trabajo, desarrollo de habilidades técnicas, liderazgo especializado, márgenes de control especializado y control técnico, organización del trabajo, recuperación, trabajo periférico, apoyo a la recuperación y otros factores relevantes, incluyendo factores específicos del entorno técnico. Los resultados obtenidos indican que hay un mayor nivel de riesgo para los Técnicos de Instalaciones con 3,1 puntos en la escala, seguidos de los Técnicos de Reparaciones, que obtuvieron 2,9 puntos, los Técnicos de Mantenimiento, con 2,7, y finalmente los Técnicos de Soporte Especializado con 2,5 puntos, en lo que respecta a carga de riesgo psicosocial.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-939552395	E-mail: marlon.aviles@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: info@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			