UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

"EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD FINANCIERA EN UNA INSTITUCIÓN DE CAPACITACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO"

Realizado por:

ESTEBAN JOSÉ ARIAS MAUNE, MSc BA

Director del Proyecto:

Dr. JUAN LARA SOTOMAYOR

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 11 de Julio de 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, ESTEBAN JOSÉ ARIAS MAUNE, con cédula de identidad # 1707022933, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Esteban José Arias Maune, MSc BA
C.C.: 1707022933

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD FINANCIERA EN UNA INSTITUCIÓN DE CAPACITACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO”

Realizado por:

ESTEBAN JOSÉ ARIAS MAUNE

como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

Dr. JUAN EDUARDO LARA SOTOMAYOR

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. Juan Lara Sotomayor

DIRECTORA

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación para la obtención de la maestría en Seguridad y Salud Ocupacional a mi esposa María Belén y mi hijo Juan Esteban, que son el impulso diario para lograr siempre nuevos objetivos en mi vida.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi horizonte, mi inicio y mi perpetuidad.

Agradezco a mi esposa y a mi hijo por el apoyo incondicional, a mi padre y a mi madre por la guía en todas las circunstancias de la vida y a mis hermanos por ser parte de la misma.

Un agradecimiento muy especial al Dr. Juan Lara por el acompañamiento en este trabajo de investigación, por compartir su experiencia y profesionalidad.

TABLA DE CONTENIDOS

Contenido

RESUMEN 1

ABSTRACT 2

CAPÍTULO I. 4

INTRODUCCIÓN 4

1.1. Problema de la Investigación 4

1.1.1. Planteamiento del Problema 4

1.1.2. Objetivo General 5

1.1.3. Objetivos Específicos 5

1.1.4. Justificación 6

1.2. Marco Teórico 9

1.2.1. Estado actual de conocimiento sobre el tema 9

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica 12

Estructura epistemológica 12

Positivismo 13

1.2.3. Marco Conceptual 15

1.2.4. Marco Contextual y Legal 29

1.2.5. Hipótesis 32

1.2.6. Identificación y Caracterización de las Variables 32

CAPÍTULO II 34

MÉTODO 34

2.2. Modalidad de Investigación 34

2.2.1. Investigación Cuantitativa 34

2.2.2. Evaluación F-PSICO 34

2.3. Método 35

2.3.1. Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del INSHT F-PSICO 35

2.3.2. Población y Muestra 47

2.3.3. Selección de Instrumentos de Investigación 47

CAPÍTULO III 58

RESULTADOS **58**
3.1. Presentación y Análisis de Resultados **58**
3.2. Análisis de Resultados **146**
CAPÍTULO IV **154**
CONCLUSIONES **154**
4.1. Conclusiones **154**
4.2. Recomendaciones **156**
5.1. Bibliografía **158**
5.2. Referencias **159**
5.3. Webgrafías **162**
ANEXOS **164**

Índice Tablas

Tabla 1 Fuente: Registro propio 58
Tabla 2 Fuente: SISECAP 146
Tabla 3 Fuente: F-Psico 147
Tabla 4 Fuente: F-Psico 148
Tabla 5 Fuente: F-Psico 149
Tabla 6 Fuente: F-Psico 150
Tabla 7 Fuente: F-Psico 151
Tabla 8 Fuente: SISECAP 152
Tabla 9 Fuente: F-Psico 152

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en determinar la posible presencia de factores de riesgo psicosociales a los cuales se encuentran expuestas las y los funcionarios del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP en los diferentes Centros Operativos de la Zona Sierra del Ecuador y relacionar la posible presencia con la afectación que podrían tener en los niveles de productividad financiera de las Unidades de Negocio. La metodología de evaluación de factores psicosociales fueron realizadas a través de la investigación cuantitativa, mediante la realización de 110 encuestas utilizando el método F-Psico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT), reconocido internacionalmente. Así mismo, se tomó la herramienta informática SISECAP (Sistema Integrado SECAP) para verificar los resultados de productividad financiera a nivel de ingresos por ventas operacionales.

Los resultados destacan la presencia de factores de riesgo psicosociales en todas las Unidades Negocio de la institución en la Zona Sierra, en común y de manera especial la presencia de factores de riesgo psicosociales relacionados a las demandas psicológicas, interés por el trabajador y compensación, relaciones y apoyo social y participación y supervisión. Adicionalmente, se evidenció que las metas establecidas con respecto a la productividad financiera en estas Unidades de Negocio no fueron cumplidas en el periodo de enero a mayo 2015, lo que determinó una correlación entre ambas variables.

Finalmente, se concluye en que la información obtenida en esta investigación puede ayudar a orientar las acciones encaminadas a mejorar la participación de los funcionarios en los procesos organizacionales de la institución, mejorar sus condiciones de trabajo, tener posibilidades de crecimiento y generar un ambiente más propicio para las relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The present investigation is focused on determine the possible presence of psychosocial risks factors to which may be exposed the employees in the business units of the Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP in the highland region of Ecuador and determine if the possible presence of psychosocial risk factors may affect the financial productivity of the business units. To make the evaluation, I used the F-Psico methodology of the Institute for National Work Security and Hygiene of Spain, which has an international recognition, through an quantitative investigation with 110 participants. In addition, a financial software of SECAP was used to verify the financial productivity through income by revenue.

Results emphasized the presence of psychosocial risk factors in all SECAP business units of the highland region of Ecuador, specially risk factors related to psychological demands, concern by the employee/compensation, relationship and social support, and participation/supervision. In addition, there is evidence that financial goals were not achieved in almost all business units in the period of January to May 2015, evidence that determine a correlation between both variables.

Finally, it concludes that the information obtained by the investigation can be useful to improve employee participation in design the operational processes of the institutions, improve their work conditions, encourage professional growth and generate better conditions for interpersonal relationships.

Palabras claves

Riesgo: Probabilidad de sufrir daño bajo ciertas condiciones y circunstancias no adecuadas. El riesgo es la materialización de un peligro.

Psicosociología laboral: Ciencia que estudia los factores influyentes dentro del equilibrio psicológico y emocional de los trabajadores.

Riesgos Psicosociales : Condiciones personales, sociales y laborales de un individuo que pueden afectar negativamente su salud y rendimiento en el trabajo.

Estrés laboral: Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español, el estrés laboral es "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".

Productividad financiera: Generar la mayor cantidad de recursos económicos a través de las operaciones regulares de la organización.

SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, institución pública fundada en 1946 y con presencia a nivel nacional.

CAPÍTULO I.
INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de la Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

> *"Un entorno especialmente relacionado con el estrés es la empresa. La razón es que éste es un lugar donde existe un conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión entre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo y dinero con el fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar….."* (Fernández, 2010, P.100).

Por esta razón y por la creciente atención que se le da a los factores de riesgo psicosocial por el mayor grado de afectación en industrias y mercados muy competitivos, es importante investigar la afectación a nivel de productividad de los trabajadores expuestos a factores de riesgos psicosociales.

Muy importante para la sobrevivencia de las empresas es obviamente la productividad financiera, por lo que es necesario prestar atención a la influencia que tiene la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores en la misma. Esto podría mermar el rendimiento empresarial, el desempeño individual de los trabajadores y por lo tanto, la competitividad de la organización.

Las preguntas de la investigación son las siguientes:

- ¿Cuáles son los principales factores de riesgos laborales a los que se encuentra expuesto el personal de los Centros SECAP Zona Sierra.

- ¿Los factores de riesgos de trabajo a los que se encuentra expuesto el personal de los Centros SECAP Zona Sierra influyen en su desempeño laboral?

- ¿Los factores de riesgos psicosociales identificados inciden en los niveles de productividad financiera en la empresa.

1.1.2. Objetivo General

Identificar y evaluar el impacto que tiene la exposición a factores de riesgo psicosociales sobre el nivel de productividad de los trabajadores en la generación de recursos financieros en todos los centros del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional en la Zona Sierra del Ecuador.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Determinar si existe presencia de riesgos psicosociales entre los funcionarios de los Centros del SECAP en la Zona Sierra del Ecuador.
- Identificar el nivel de afectación en la productividad financiera de los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosociales.
- Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores de la institución pública.
- Establecer si existe una relación entre la presencia de riesgos psicosociales y la productividad financiera.
- Generar recomendaciones para futuras directrices de prevención ante la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional de la Zona Sierra del Ecuador.

1.1.4. Justificación

Los factores de riesgo psicosocial representan la condición que el individuo percibe del entorno que le rodea y de los agentes presentes en éste, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (G. Villalobos, 1999).

Actualmente las condiciones de trabajo, los turnos en la tarde y fines de semana, el trato de los superiores y de los clientes, la carga laboral, entre otros factores que han sido considerados como condiciones que al incrementarse, dañan nocivamente a la vida del individuo y su nivel de trabajo. En este caso entonces, el afectado no sólo es el trabajador sino el empleador que se ve perjudicado por la baja calidad en los procesos laborales de su organización y en la decadencia de los mismos, a más de que en casos extremos se debe cubrir el ausentismo que genera este tipo de problemas relacionados netamente con el estrés laboral.

La OIT (Organización Internacional de Trabajo) define a los factores de riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Así, los factores de riesgos psicosociales están íntimamente ligados el estrés laboral y síndrome de burnout. El concepto de estrés fue introducido en el año 1926 por Hans Selye y actualmente en el campo de la salud es un término muy usado. En Ecuador los índices de estrés y depresión indican que entre el 70% y el 80% de la población está afectada según lo manifestado por Diario La Hora. [1] Stavroula Leka, Amanda Griffiths y Tom Cox (2004 p.10), consideran que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Así mismo, mencionan que el estrés laboral se genera cuando uno o varios entes propios del entorno que rodea al trabajador, sean éstos sistemas, procesos o personas, causan en el individuo un efecto nocivo que no puede controlar y que va mermando su condición física y sistémica.

[1] http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101273501/-1/home/goRegional/Manabi#.VULHf_D2Q2g

La evaluación y control de los factores que determinan la presencia de riesgos psicosociales ha representado para las empresas en cierta manera un choque de actitudes, primeramente el empleador que cree que al analizar los factores de riesgo se van a controlar y disminuir los daños causados al empleado, consiguiendo de esta manera mejores y mayores beneficios para sus clientes, sus empleados y propiamente para la misma empresa. Pero aún hay quienes consideran que la evaluación de riesgos psicosociales significa un problema para los empresarios ya que está estrechamente relacionada con las condiciones laborales y según su criterio erróneo, podría afectar el aparente buen estilo de liderazgo.

Para el desarrollo de programas de prevención de los riesgos psicosociales se debe tomar en cuenta que el individuo dentro de su entorno se ve influenciado por varios factores que podrían afectar su desenvolvimiento dentro de la sociedad, por esta razón se debe partir del análisis de la influencia que ejerce su entorno laboral que podría generar estrés, desencadenando varios problemas físicos y psicológicos en el individuo. Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002).

Sin embargo, la importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema (Báez y Moreno, 2010, P.4). Aunque se ha puesto en evidencia las importantes repercusiones que puede tener en la salud de los trabajadores la exposición a riesgos psicosociales, poco o muy poco se puede encontrar acerca de estudios relacionados a determinar niveles de afectación en la productividad de los trabajadores. Me parece sumamente importante evidenciar y generar un resultado que pueda incentivar aún más a las empresas a cuidar de su talento humano como una inversión para mantener los niveles de productividad de los trabajadores.

Por lo tanto, es importante generar una herramienta útil que permita entender por un lado los cambios que pueden tener los trabajadores en sus niveles de productividad estando expuestos a factores de riesgos psicosociales y por otro lado, que sirva para que los empleadores puedan tomar conciencia acerca de cuidar a sus trabajadores como una inversión, es decir, para que no pierdan rentabilidad por disminuciones en los niveles de productividad de los trabajadores a nivel nacional.

Esto, en consecuencia interesa no solamente al sector empresarial sino a la sociedad como tal y al estado, ya que el estado debe mantener destinados altos presupuestos para temas de salud pública. Por ejemplo, el entonces Director del Seguro de Riesgos del Trabajo, en el 2013, Juan Vélez Andrade, manifestó que en ese año dijo ocurrieron en el Ecuador 80 mil accidentes de trabajo y 60 mil enfermedades profesionales como hipoacusia, pérdida de capacidad visual, del olfato, afectación a la estructura del músculo esquelética y riesgos psicosociales.[2] Así mismo, para toda organización es de suma importancia tener profundos conocimientos acerca de su situación financiera, ya que depende de este factor muchas veces su supervivencia en el mercado, nivel de competitividad, estrategias de fijación de precios, entre otros. La rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma.[3]

No existe una investigación similar a la planteada en este trabajo, no hay un estudio que relacione la posible presencia de riesgos psicosociales con la productividad financiera en una organización, menos aún en una institución pública de capacitación profesional.

Por lo tanto, esta investigación servirá para poder determinar si en instituciones privadas y públicas similares, existe una relación entre la presencia de riesgos psicosociales y la productividad financiera, considerando el hecho de que ejecutan programas profesionales y de capacitación con instructores y docentes contratados bajo una modalidad indefinida, por servicios ocasionales o por tiempo fijo.

[2] http://www.elmercurio.com.ec/378569-siniestralidad-laboral-es-alta-en-el-ecuador/#.VYnyLVL2Q2g
[3] http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php

Así, las instituciones u organizaciones de formación o capacitación profesional podrán establecer mecanismos para prevenir la presencia de riesgos psicosociales en sus trabajadores y así prevenir una posible disminución o afectación general de su productividad financiera.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual de conocimiento sobre el tema

Existen varios estudios realizados con respecto a riesgos psicosociales en instituciones de educación superior, especialmente con relación a docentes de tiempo completo y docentes a tiempo parcial. No hay estudios relacionados a riesgos psicosociales en instituciones públicas dedicadas a la capacitación y formación profesional, menos aún relacionado a la productividad financiera desde el enfoque de ingresos operacionales.

Sin embargo, estos estudios son útiles en el momento de establecer una relación con los funcionarios en general del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, no solamente con los funcionarios responsables de los procesos de generación de ingresos.

Con relación a riesgos psicosociales en instituciones de educación superior, Bedoya y Velázquez estudiaron por ejemplo el caso de la Universidad de Medellín en el año 2010; la investigación se llamó "Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín".

En primer lugar, se hace una aproximación a la problemática y los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los profesores vinculados bajo la modalidad por horas, dadas las nuevas condiciones de trabajo que impone el mercado de la educación superior. Luego se aborda la normativa en materia de identificación y protección de los riesgos psicosociales en Colombia.

Analizando los riesgos a los que están expuestos los docentes por hora cátedra en la Universidad de Medellín, mencionan a Jones & Kinman (2001), cuyos múltiples estudios han

clasificado a docentes universitarios como uno de los grupos poblacionales altamente vulnerable para padecer el síndrome del quemado en el trabajo o síndrome de burnout, donde el rol social del docente afecta directamente la salud mental o física, influyendo directamente en las condiciones laborales y el clima laboral de la organización.

Finalmente, concluyen la investigación realizada en la Universidad de Medellín, en que se pudo determinar que la población docente vinculada bajo la modalidad de horas cátedra, por las condiciones de la tarea, la forma de contratación y demás factores expuestos anteriormente, se encuentran en un nivel medio de exposición a factores de riesgos psicosociales, donde se destacan situaciones de vulnerabilidad relacionadas principalmente con una alta carga mental, un mediano riesgo en relación con el contenido específico del trabajo y en lo relacionado con la organización del mismo, pudiendo concluir que las formas de contratación y la realidad que hoy viven las instituciones, afectan las condiciones físicas y mentales de este grupo poblacional.

Relacionando esto a las modalidades de contratación en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, se podría advertir que los instructores contratados bajo la modalidad de servicios ocasionales o los funcionarios contratados bajo la modalidad de un año, podrían tener una afectación dada la inseguridad laboral que presentan.

En otra investigación realizada por Barona y Rubio en el año 2005 con el título "Estrategias de Prevención e Intervención del Burnout en el Ámbito Educativo", se menciona que en el momento actual no existen medidas paliativas ni terapéuticas efectivas para hacer frente al estrés y el burnout en los profesionales de la docencia. Afirman que el índice de profesores con burnout es alto y que dichos profesores no rinden adecuadamente y su presencia empeora la calidad de la enseñanza.

Un resultado generalizado de esta investigación es que entre los profesionales docentes existe un acuerdo en cuanto a que no se les ha formado en habilidades prácticas y en estrategias que les permitan afrontar las tareas cotidianas, el "día a día", actividad impregnada de requerimientos excesivos, alto nivel de exigencias y, en consecuencia, estrés. La problemática asociada a la identificación de factores de riesgo psicosocial y su subsecuente mitigación en la

población docente universitaria, apenas hace pocos años empezó a ser estudiada, principalmente en Europa y recientemente en América Latina (Bedoya y Velásquez, 2010, p. 3). Cabe mencionar en este sentido, que en la institución en la cual hice esta investigación, no existe ninguna aplicación de evaluación de riesgos psicosociales entre los instructores, por lo que se desconoce la real situación docente.

Finalmente, Botero (2012), en su investigación "Riesgo psicosocial intra-laboral y burnout en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos", aborda la interrelación dinámica entre factores de riesgo psicosocial intra-laboral y síndrome de burnout en los docentes universitarios de algunos países latinoamericanos, haciendo un énfasis especial en el contexto colombiano. Afirma que la evolución del trabajo, en este caso del trabajo docente, se ha traducido en una mayor especialización, ritmos más elevados y acelerados de trabajo, aumento de funciones e incremento de trabajo en equipo, entre otros.

Determina que la docencia como profesión, se ha considerado de alto riesgo para desarrollar el síndrome de burnout, porque obliga a la realización simultánea de tareas diversas que van desde la constante interacción con alumnos y compañeros, hasta la planeación de actividades curriculares, elaboración de informes de desempeño, evaluación constante de estudiantes y participación en actividades administrativas e investigativas, etc.; y de alguna manera, este hecho ha sido subestimado por las autoridades del sistema docente y de las mismas instituciones. Pérez, (2009, p.9), afirma el sector educativo es uno de los ámbitos profesionales donde más se presentan riesgos laborales, sobretodo de orden psicosocial y donde menos conciencia existe sobre los riesgos profesionales ya que la mayoría de los docentes ignoran las políticas que velan por la integridad de los trabajadores.

Las universidades en los tiempos actuales, se encuentran subsumidas a la economía y el mercado, perdiendo la autonomía de la que gozaron en otros momentos, para incorporarse a redes de producción en las que las decisiones académicas empiezan a ser tomadas a partir de las motivaciones económicas (Ibarra, 2003, p. 1061). En el caso del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, hay que mencionar que desde aproximadamente unos cuatro años atrás, se ha generado un mayor enfoque en el resultado de gestión, es decir, en la autogestión por

ventas, lo que ha incrementado la cantidad de cursos por ejecutar en tiempos más cortos, manejando eficientemente los tiempos disponibles; esto obviamente ha causado presión sobre los instructores, quienes por lo general no estaban acostumbrados a tener metas más controladas, cumplirlas en tiempos establecidos y tener evaluaciones más precisas acerca de su trabajo.

El control acerca de la gestión que realiza cada institución se ha intensificado bastante tras varias reorganizaciones estructurales de la institución y en general de la estructura institucional de la función ejecutiva, diseño de nuevos modelos de gestión de las entidades públicas para la prestación de servicios y desconcentración y descentralización del Estado. Cabe indicar además que en este Gobierno se han incrementado considerablemente el número de carteras de estado y oficinas especializadas con la finalidad de incorporar todas las áreas de la administración pública bajo la tutela y control estatal, esto es, con un estricto seguimiento y control a resultados obtenidos por cada institución de manera periódica. Esto es lo que se conoce en el sector público como GPR (Gobierno Por Resultados).

La eficiencia financiera es controlada, la ejecución de cursos de capacitación es controlada, pero no existe un control a los riesgos psicosociales que afrontan los funcionarios en los diferentes Centros del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional en la Zona Sierra del Ecuador.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Estructura epistemológica

La epistemología estudia el conocimiento que la ciencia genera, por lo tanto, estudia el análisis de las estructuras conceptuales de la ciencia. Es decir, analiza el objeto de estudio, los valores implicados en la generación del conocimiento, su estructura, métodos y resultados (Pérez, 2003). La palabra se compone con las voces griegas ἐπιστήμη (epistéme), que significa

"conocimiento", y λόγος (lógos), que traduce "estudio" o "ciencia".[4] El objeto de estudio de la epistemología "son entidades intelectuales abstractas de las que disponen los científicos para sus investigaciones" (Moulines, 1988. p.32).

Según Padrón (1998), existen diferencias entre enfoques epistemológicos y se han propuesto muchas clasificaciones y criterios. Uno de ellos es lo que se concibe como producto del conocimiento científico y un segundo criterio es lo que se concibe como vía de acceso y de producción del mismo. De acuerdo a estos dos criterios, existen tres clases de enfoques epistemológicos, una de estas es el *enfoque empirista*. En este enfoque se concibe como producto del conocimiento científico los patrones de regularidad a partir de los cuales se explican las interdependencias entre clases distintas de eventos fácticos. Es decir, los sucesos del mundo (tanto materiales como humanos), por más disímiles e inconexos que parezcan, obedecen a ciertos patrones cuya regularidad puede ser establecida gracias a la observación de sus repeticiones. Por lo tanto, conocer algo científicamente equivale a conocer tales patrones de regularidad y esto se relaciona a la experiencia.

El empirismo es una corriente filosófica que surgió en Inglaterra en el siglo XVII y que se extiende durante el siglo XVIII y cuyos máximos representantes son J. Locke (1632-1704), J. Berkeley (1685-1753) y D. Hume (1711-1776).[5] El término empirismo viene de la voz griega "empeiría" que se puede traducir como "experiencia" y los empiristas afirman que el origen y valor de nuestros conocimientos depende justamente de la experiencia.

Positivismo

El origen etimológico del término positivismo está formado por la unión de varias partes, la palabra *positus* que equivale a "puesto", *tivus* que puede traducirse como "relación activa" y el *ismo* que es sinónimo de "teoría o doctrina".[6] El positivismo consiste en no admitir como válidos científicamente otros conocimientos, sino los que proceden de la experiencia, rechazando, por

[4] http://www.significados.com/epistemologia/
[5] http://concurso.cnice.mec.es/cnice2006/material003/Recursos%20Materiales/Terminos/Empirismo.pdf
[6] http://definicion.de/positivismo/

tanto, toda noción a priori y todo concepto universal y absoluto. El hecho es la única realidad científica, y la experiencia y la inducción, los métodos exclusivos de la ciencia.[7]

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), pero también pero algunos de los conceptos positivistas se remontan al filósofo británico David Hume (1711-1775), al filósofo francés Saint-Simon (1760-1825), y al filósofo alemán Immanuel Kant (1724-1804).[8]

El positivismo tiene ciertas características, las cuales pueden resumirse al hecho de que a) se reivindica el primado de la ciencia, es decir que sólo conocemos aquello que nos permite conocer las ciencias, y el único método de conocimiento es el propio de las ciencias naturales; b) el método de las ciencias naturales (descubrimiento de las leyes causales y el control que éstas ejercen sobre los hechos) no sólo se aplica al estudio de la naturaleza sino también al estudio de la sociedad y c) en el positivismo no sólo se da la afirmación de la unidad del método científico y de la primacía de dicho método como instrumento cognoscitivo, sino que se exalta la ciencia en cuanto al único medio en condiciones de solucionar en el transcurso del tiempo todos los problemas humanos y sociales. [9]

Esta investigación se basa en el positivismo, es decir, en el conocimiento científico comprobable a través de este trabajo. Las reglamentaciones de control acerca de la gestión de las instituciones públicas hacen que los funcionarios tengan posiblemente muchas exposiciones a factores de riesgo psicosociales, lo que quiero con esta investigación es probar la posible existencia de riesgos psicosociales entre las unidades de negocio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Zona Sierra.

[7] http://www.azc.uam.mx/csh/sociologia/sigloxx/positivismo.htm
[8] http://concurso.cnice.mec.es/cnice2006/material003/Recursos%20Materiales/Terminos/Positivismo.pdf
[9] http://www.academia.edu/7810795/Caracteristicas_del_Positivismo

1.2.3. Marco Conceptual

Riesgos Psicosociales

En las últimas décadas se han propuesto nuevos sistemas y formas de organizar el trabajo, buscando una mayor eficiencia y eficacia, una mayor flexibilidad, una optimización de los recursos tecnológicos y una mayor productividad y calidad como diferencia competitiva de la empresa**.** La búsqueda de la eficiencia en las organizaciones, el control riguroso y obsesivo del costo y la insistencia en la calidad de los productos, ha conducido a nuevas formas de búsqueda de nuevas formas organizacionales (Moreno, 2000, p.2). Todos estos cambios tienen por lo general consecuencias sobre las actividades que se han de realizar en el trabajo y sobre las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas que van a ser relevantes para el desempeño del mismo (Peiro, 2004, p.182). La NTP 318, que trata el estrés como proceso de generación en el ámbito laboral, menciona que Robert Karasek, a través de investigaciones, llegó a la conclusión de que los efectos del trabajo en cuanto a la salud y comportamiento del trabajador, estaban estrechamente ligados a la unión de las demandas psicológicas laborales versus las características organizacionales del trabajo.

Estas transformaciones en la organización del trabajo pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. No es extraño entonces que en el estudio de los factores de riesgo en el trabajo surja un nuevo paradigma que incluye a las condiciones psicosociales, no sólo que influye en el trabajador sino en toda la seguridad y salud organizacional (Moreno, 2000, p.3). Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los riesgos psicosociales y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos (Peiro, 2004, p.183).

Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo (Villalobos, 2004, p.5). Sin embargo, los efectos que causan los riesgos psicosociales en el trabajador, vienen dados

especialmente por la mala organización en el trabajo. Las consecuencias de estos riesgos son altamente nocivas para la salud moral, física y mental del individuo. (Fernández R., 2010 p.19). Las causas del deterioro significativo del bienestar psicológico y de la salud en los trabajadores son considerados riesgos psicosociales laborales, por lo tanto, un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo. Todas estas transformaciones llevan a un cambio radical en el concepto de ajuste de la persona al puesto de trabajo y también cambios fuertes en la gestión y el desarrollo de la propia carrera (Peiro, 2004, p.182). Esto tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes (Moreno y Báez, 2010, p.18). Es por esto, que según la OMS (1990), mencionado en Moreno y Báez (2010, p.19), los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador. Todas estas características del trabajo en las organizaciones de servicios plantean una serie de demandas que producen nuevas fuentes de satisfacción y de realización personal en el trabajo pero también nuevos riesgos y problemas que pueden afectar gravemente la salud mental y física de los trabajadores (Peiro, 2004, p.185). Aunque ciertamente existen características de las personas que les hacen más o menos vulnerables, la organización tiene gran responsabilidad en la presencia de riesgos psicosociales en cada área de trabajo, las cuales dependen del tiempo de trabajo, el ritmo y el horario, la comunicación, promoción del trabajador, contenido del trabajo, supervisión, autonomía, etc. (Fernández R., 2010, p.20).

En las últimas décadas se viene incrementando a todos los niveles la conciencia social sobre la importancia del estrés en el trabajo; más recientemente va tomando cuerpo el convencimiento de que el estrés en el trabajo influye negativamente tanto en la salud y la seguridad de las personas como en la de las organizaciones[10]. El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales en diversas partes del mundo y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque se ha dado mucha más importancia y reconocimiento en los últimos años (Moreno y Báez, 2010, p.5). Ya en 1950, el Comité conjunto OIT-OMS (Organización Internacional del Trabajo -Organización Mundial de la Salud) sobre la Salud en el Trabajo, adoptaba la siguiente definición:

[10] http://www.istas.ccoo.es/descargas/psicotot.pdf

"La Salud en el trabajo debe tender a: la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; la prevención de las pérdidas de salud de los trabajadores causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores en sus puestos de trabajo, frente a los riesgos derivados de factores que puedan dañar dicha salud; la colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un ambiente laboral adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, en síntesis, la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su trabajo".

Si bien es cierto, muchas leyes ya existían con anterioridad con respecto a la protección integral de los trabajadores, durante las últimas dos décadas, la prevención de riesgos laborales, especialmente en Europa, ha experimentado cambios importantes. Los miembros de la Unión Europea han coincidido rápidamente y han evolucionado hacia una legislación, cuyos cambios más significativos fueron la consideración de una concepción psicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. Este nuevo enfoque de la legislación europea, define por ejemplo el alcance de los riesgos psicosociales y los equipara a los riesgos generales tradicionales, define el rol de los personajes clave relacionados con esta problemática y modifica los procedimientos internos de actuación/denuncia y concreta la posibilidad para las víctimas de solicitar compensación o indemnización en el supuesto de vulneración[11]. Esto entonces, supone un nivel de protección en esta materia a nivel de legislación en Europa.

Características Riesgos Psicosociales

- **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales afectan de una u otra forma a la estabilidad e integridad física y/o psicológica del trabajador o persona en general, comprometiendo los derechos sustanciales y fundamentales que tiene todo ciudadano dentro del ámbito laboral. Por ejemplo, los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden ocasionarse por el diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo, estabilidad emocional etc. (Gil-Monte, 2012, p.238).

[11] http://oshwiki.eu/wiki/Legislacion_Psicosociales

Por lo tanto, según la OIT (1986, p.3), no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de los derechos de todo ciudadano que labora. Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012, p.238). Justamente, ejemplos como violencia, el acoso laboral o sexual, son atentados a la integridad física, psicológica y a la dignidad del trabajador.

Existe también una falta de control generalizada en las empresas respecto a las relaciones interpersonales y a las dinámicas propias entre trabajadores dentro de diferentes culturas organizacionales. Menéndez et al. (2007, p.515), consideran que existen ciertos comportamientos de los trabajadores, cuyas acciones afectan a la dignidad del individuo, manipulando la comunicación, desgastando la moral del trabajador, perjudicando su reputación y apartándolo de sus contactos sociales.

- **Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo tienen efectos sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (OIT (1986, p.3). Desde esta afirmación, los riesgos psicosociales entendidos como aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido y que están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos, por ejemplo, el agotamiento (Schaufeli y Salanova, 2002, p.1).

Entre los riesgos psicosociales más relevantes e importantes de la actividad laboral actual se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*), definido como una respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte, 2005). Este se manifiesta sobre todo en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto directo con los clientes o usuarios de las mismas, y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico, emocional y actitudes negativas hacia los clientes de la organización (Marrau, 2009, p.168). Los primeros síntomas notables son hipersensibilidad, irritabilidad, rápido agotamiento y

también, trastornos del sueño (Marrau, 2009, p.173). Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés o la inseguridad laboral, son formas de estrés crónico que por su condición de globalidad afectan a la totalidad de la organización y a los individuos de la misma (Moreno y Báez, 2010, p.21). Dentro de los trastornos físicos, se pueden encontrar problemas cardiovasculares, musculares, respiratorios y gastrointestinales. Sin embargo, las consecuencias sobre la salud del trabajador dependerán de la duración de la exposición a factores de riesgo, la intensidad de la exposición y de la vulnerabilidad del individuo, según Fernando Mansilla Izquierdo[12].

- **Afectan a la salud mental de los trabajadores**

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores (Moreno y Báez, 2010, p.22). El síndrome de quemarse por el trabajo por ejemplo, se constituye en una patología de alto riesgo si no se lo diagnostica correctamente, ya que sus síntomas se acentúan llegando a producir alteraciones importantes de la conducta en cuanto a salud mental y enfermedades físicas, que pueden llevar incluso a la muerte (Marrau, 2008, p. 175). Los trastornos mentales más comunes suelen ser depresión, suicidios o conductas parasuicidas y estos trastornos de estrés, según la OIT (2010, parag.2.4), se han hecho cada vez más frecuente en todos los contextos laborales y es sugerida por esta Organización como una enfermedad profesional.

La carga mental que puede tener el trabajador depende sobre todo de las demandas que su sistema nervioso le exige a fin de poder desarrollar su trabajo. Estas demandas se ven incrementadas cuando existe presión de tiempo en el trabajo, el ambiente es inadecuado, existe trabajo rotativo, cantidad y dificultad de la tarea que realiza, etc., lo cual exige un esfuerzo cognitivo elevado (González, Mateo y González, 2006, p.224).

[12] http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf

Principales Riesgos Psicosociales

Existen muchos conceptos y modelos enfocados en determinar y estudiar los riesgos psicosociales y estos son amplios: Sin embargo, la mayoría de estos concluye en que los principales riesgos psicosociales son los siguientes:

- **Estrés laboral**

Según la Comisión Europea (2002, p.7), el estrés laboral es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y la frecuente sensación de no poder afrontarlos y que genera un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a determinados aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, la organización y el medio ambiente del mismo. Es decir, el estrés laboral se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés (Marrau, 2008, p.169).

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo (Moreno y Báez, 2010, p.23). Por ejemplo, el síndrome de quemarse (burnout) por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte y Peiró, 1999, 261). Se genera entonces por un desequilibrio que se da en el trabajador al estar expuesto a una demanda de trabajo y no tener la capacidad de respuesta necesaria; al no poder responder esta demanda, la consecuencia más importante es el fracaso (NTP 318, p.2).

Shirom (2003) afirma que existen dos tipos de estrés laboral, el uno se da cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y el segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos; en el primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo un efecto de descompensación. Entonces, el estrés como riesgo psicosocial es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y

adaptativas del organismo y la persona[13]. Se supone entonces que se produce un deterioro significativo en el rendimiento de los trabajadores y se podría ver afectada la organización per se.

Los estudios psicosociales han revelado la existencia de varias fuentes de estrés laboral, los cuales influyen en el normal desempeño del trabajador y la organización. Por ejemplo, Atalaya (2001, p.28) determina que las fuentes potenciales de estrés laboral se encuentran en los factores ambientales (incertidumbre ambiental, política y tecnológica), en los factores organizacionales (demanda laboral, liderazgo organizacional, demandas interpersonales) y los factores individuales (problemas familiares, económicos y de personalidad). Por otro lado, Víctor Landa y Luis Mena (2003, p.139), atribuyen el estrés laboral a seis causas. La primera está asociada al puesto de trabajo, es decir, a sus características físicas, trabajo por turnos, sobrecarga física y mental, el uso y adaptación de nueva tecnología, viajes frecuentes, etc. Otra causa corresponde al rol que desempeña el trabajador dentro de la empresa, la ambigüedad del mismo, la sobrecarga de rol y las disposiciones contrapuestas. Se menciones también a las relaciones interpersonales como fuente significativa de estrés laboral. Otra fuente es el desarrollo de la carrera cuando no existen ascensos o son insuficientes o cuando existe incertidumbre laboral, entre otros. El clima y la estructura de la organización también influyen, sobre todo cuando las políticas no están bien delineadas y existen una escasa participación del trabajador en la toma de decisiones. Finalmente, una fuente de estrés laboral importante son los factores extra-laborales del trabajador, relacionados con la familia y entorno social no laboral y a las características individuales. Con la presencia de estrés laboral se puede generar un deterioro múltiple de la salud, de los procesos adaptativos y de la misma eficacia productiva del trabajador (Moreno y Báez, 2008, p.25).

Regus, el proveedor mundial líder de soluciones innovadoras para espacios de trabajo, divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los dos últimos años.[14] Esto podría estar relacionado con las cambios económicos, demográficos y

[13] http://www.ademi.com/psicosociales/img/tabla_riesgos_medidas.pdf
[14] http://m.rpp.com.pe/2009-12-26--epidemia-del-siglo-xxi-o-estres-laboral-crece-en-el-peru-y-el-mundo-noticia_231540.html

tecnológicos de los cuales hemos sido parte en las últimas décadas y que han causado riesgos en la salud mental del trabajador, al tener que adaptarse a ellos (Fernández, 2011, p.19).

- **Acoso Laboral (Mobbing)**

El término mobbing se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo[15].

El mobbing o acoso laboral representa el acoso psicológico del trabajador. Este terrorismo de carácter psicológico ataca tanto psíquica como físicamente a los trabajadores sin distingo de sexo (Rivas, 2003, p.15). Este término fue utilizado originalmente en estudios de comportamiento animal, en los cuales grupos de la misma especie atacaban a nuevos miembros o a los más débiles (Rojo y Ververa, 2005, p. 15). El hostigador o los hostigadores se caracterizan por ser personas dominantes, que tienen poder jerárquico o su estatus dentro de la organización es elevado por la antigüedad, posición, etc. Además, gozan por lo general de popularidad a nivel de grupo (NTP 476, pg. 3).

A más del sufrimiento interno que padece el trabajador, el acoso laboral hace que la empresa pierda competitividad a causa de la pérdida de eficiencia que sufre el individuo (Piñuel, 2001, p.51). El acoso psicológico merma a la persona causándole un elevado daño moral ante agresiones con alta frecuencia de repetitividad. Como consecuencia, el acosado pierde la fe en sí mismo, se vuelve vulnerable e incluso puede presentar afecciones físicas de carácter crónico. Todo esto conlleva a que el trabajador baje su nivel de productividad, siendo éste un nuevo pretexto del agresor para seguir hostigando a la víctima (Piñuel, 2001, p.57).

Según la NTP 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, el acoso psicológico viene dado por diferentes conductas, entre ellas agresiones de tipo verbal, ataques ajustados a medidas empresariales, vida social en el trabajo y en su vida privada, violencia física

[15] http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/15/fp_rev_15.pdf

y rumores infundados a nivel de grupo. Así mismo, el acoso psicológico se define en uno o más tipos de comportamientos de 45 ítems, según se describen en el Leymann Inventory of Terrorization (NTP 476, p.1), agrupados en cinco modalidades sobre los cuales interviene el acosador: 1) imposibilita la normal comunicación del trabajador con los demás compañeros interrumpiéndolo, mermando su participación o amenazándolo; 2) aislando al acosado sea física y socialmente, 3) desacreditando de cualquier manera al trabajador, 4) mermando o imponiendo actividades inferiores a su capacidad, 5) agrediendo física o verbalmente.

Según Leymann, el hostigamiento laboral debe ser ejercido en forma periódica (una vez por semana y durante un cierto tiempo, por lo general más de seis meses NTP 854, p. 1). Sin embargo, existe una gran diferencia entre el mobbing y la presión que ejerce un superior cuando el trabajo exige incrementar el ritmo, ser más eficientes y cumplir plazos Piñuel, 2001, p.56).

- **El Burnout (síndrome de quemarse)**

El síndrome de estar quemado en el trabajo o síndrome del burnout se considera una patología que proviene de condiciones psicosociales que resultan nocivas para el trabajador (NTP 704, p.1). El síndrome de burnout fue considerado como un problema de salud a partir de que la Organización Mundial de la Salud OMS, incluyera este tema en la décima revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades C.I.E., que hace referencia a los trastornos mentales y del comportamiento, dentro del capítulo V. (Bosqued, 2008, p.25).

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios, por lo que existe un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza (López & Ortega, 2003, p.140). Un aspecto fundamental de señalar, es que el síndrome de estar quemado tiene estrecha relación con los trabajos en los cuales existen relaciones interpersonales, y sin este vínculo no se podría hablar de burout, sino de otro tipo de condición como depresión, por ejemplo. (González et. al, 2008, p.3). Cuando las exigencias por parte de

clientes en especial son extremas, afectan a la condición emocional y cognitivo del individuo (NTP 704, p.3).

Según se menciona en la NTP 704, las personas que sufren de burnout, describen al síndrome de estar quemado como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Así mismo, se menciona en la norma que muchos trabajadores identifican estar quemado con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo, etc., pero no se observa la verdadera sintomatología del síndrome, su cronicidad o su intensidad en las fases más avanzadas.

Más allá del término científico, la verdad es que el síndrome de estar quemado es un problema que agobia desde hace muchísimo tiempo a los trabajadores (González et. al, 2008, p.2). El burnout impide el normal desenvolvimiento del trabajador, causándole frustración profesional, ansiedad, depresión, falta de interés en el trabajo, afloramiento de sentimientos negativos hacia sí mismo y hacia sus compañeros lo que conlleva a tener problemas no sólo en el ámbito laboral sino también en el familiar (Bosqued M., 2008, p.28). Así mismo, González et. al (2008) consideran que existen diferentes factores a través de los cuales se manifiesta el síndrome de estar quemado. Entre ellos se nombra al exceso de carga de trabajo, sobre-esfuerzo en la tarea que conlleva a fatiga, desmotivación y desánimo, entre otras.

Para esta investigación utilizaré el instrumento de investigación F-Psico para la evaluación de riesgos psicosociales en las unidades de negocio de la Zona Sierra del Ecuador del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

Productividad

En cualquier teoría administrativa y económica, la productividad ocupa un primer espacio y consideración especial dentro de las organizaciones. Desde el punto de vista económico, el elemento final en el cual el inversionista o accionista se forma su juicio sobre el progreso de su

empresa es tradicionalmente la utilidad. Lograr una tendencia favorable de ésta con relación a un rendimiento satisfactorio del capital invertido es la meta final (Rincón de Parra, 2001, p.8).

La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo[16]. El objetivo es establecer la mezcla idónea de recursos para maximizar la producción total de productos y servicios.

Para algunos autores, la productividad se concentra en la medición de indicadores, cuya variación en el tiempo evidencia el comportamiento de la empresa y el estímulo en el proceso de toma de decisiones. Para otros la medición es menos importante y recomiendan dedicar los esfuerzos en la motivación y participación de los trabajadores. Consideran que si se logra que cada persona actúe más productivamente, el resultado global se traduce necesariamente en una empresa más productiva (Rincón de Parra, 2001, p.9). Es así, que Marina (2013, p.139) sostiene que la productividad es la capacidad del hombre para emplear sus fuerzas y desarrollar sus potencialidades congénitas. Significa que se experimenta a sí mismo como la personificación de sus poderes y como su "actor"; que se siente uno con sus facultades y al mismo tiempo que éstas no están enmascaradas y enajenadas de él.

De todas maneras, si bien es cierto la mayoría de autores define la productividad en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto y que la mejora de esa relación conllevaría en teoría a mayores niveles de productividad, se omiten factores de análisis respecto a la influencia en la medición de la productividad, como por ejemplo la afectación del medio ambiente, el deterioro de las condiciones de trabajo, la fatiga física y mental de los trabajadores, el estrés, entre otros (Mertens, 2002, p.2).

Existen entonces varias formas de medir y analizar la productividad de las personas, la mayor dificultad para las mediciones constituye la diversidad de unidades de medida que se pueden utilizar. Sin embargo, la de mayor utilidad es la unidad monetaria (Rincón de Parra, 2001, p.9).

[16] http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad

Productividad Financiera

Determinar el desempeño financiero de una empresa y más aún de un trabajador, es sin duda uno de los aspectos más importantes pero también difíciles de determinar. Es por esto que se han creado medidas cuantitativas como por ejemplo nivel de ventas, utilidad, rentabilidad, liquidez, entre otros (Morillo, 2001, p.36). Entonces, medimos al trabajador en función del rendimiento, que a su vez se mide en función de lo que el empleado obtiene en su trabajo en número de ventas, nuevos clientes, piezas fabricadas, etc., el reto obviamente es saber cuáles coeficientes seleccionar y cómo interpretar los resultados. A este resultado, Motowidlo (2003) lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

- **Ingresos por Ventas**

Los ingresos al igual que la utilidad, constituyen un concepto fluido, y a base del dinero podría definírseles como la realización productiva del producto neto de una entidad, el ingreso se define como la expresión monetaria de las mercancías de una entidad, el ingreso se debe definir como la expresión monetaria de las mercancías creadas o de los servicios prestados. [17] Entendiendo esto como nivel de producción, debemos relacionar la productividad a la cantidad de bienes o servicios producidos por trabajador empleado. En la práctica, esto se mide dividiendo el producto total por el número de trabajadores empleados. [18]

Cuando se obtiene un ingreso, existe una doble circulación económica; por una parte entra dinero y por otra, sale una prestación de un servicio o la venta de un bien. Un ingreso es la corriente real de las operaciones de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares que se enmarcan en la actividad económica de una empresa. La venta específicamente, se conforma por los ingresos que genera una entidad por la

[17] http://cursos.aiu.edu/Fundamentos%20de%20Contabilidad.html
[18] http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448149971.pdf

entrega de inventarios, la prestación de servicios o por cualquier otro concepto derivado de las actividades primarias, que representan la principal fuente de ingresos de la entidad. [19]

El estado financiero básico que muestra la utilidad o pérdida resultante en un periodo contable, a través del enfrentamiento entre los ingresos y los costos y gastos que les son relativos, es el Estado de Resultados o también llamado Estado de Pérdidas y Ganancias.[20]

El Estado de Resultados es un estado financiero en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros. La diferencia entre logros y esfuerzos es un indicador de la eficiencia de la administración y sirve de medida para evaluar su desempeño[21] y por lo tanto, el desempeño individual de sus trabajadores o unidades de negocios.

A continuación se presenta un Estado de Resultados básico donde podríamos evidenciar los ingresos del periodo de una organización, lo que en este caso particularmente me interesa evidenciar dentro de las unidades de negocio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional en la Zona Sierra del Ecuador.

[19] http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13018w/ContaFin1_unidad3.pdf
[20] https://contabilidadesca.files.wordpress.com/2011/08/elementos-que-integran-el-estado-de-resultados.pdf
[21] http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13018w/ContaFin1_unidad3.pdf

Estado de resultados		
Ganancia (pérdida)		
Ingresos de actividades ordinarias		
Costo de ventas		
Ganancia bruta		
Otros ingresos, por función		
Costos de distribución		
Gasto de administración		
Otros gastos, por función		
Otras ganancias (pérdidas)		
Ingresos financieros		
Costos financieros		
Ganancia (pérdida), antes de impuestos servicios no aseguradora		

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros Chile

Para esta investigación, utilizaré la cuenta "Ingresos de Actividades Ordinarias", que es la cuenta que registra los ingresos por ventas por operaciones. En el caso del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, los ingresos por autogestión se relacionan directamente a la venta de cursos y programas de capacitación. En este trabajo, tomaré en cuenta los Centros SECAP de la Zona Sierra del Ecuador.

1.2.4. Marco Contextual y Legal

La investigación de este trabajo se realizará en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP). Es una institución pública adscrita al Ministerio de Trabajo y fue fundada en 1966, desde entonces ha generado procesos de capacitación y formación profesional a nivel nacional, contribuyendo actualmente con el cumplimiento de los objetivos del "Plan Nacional del Buen Vivir" y respondiendo a los desafíos que el sistema laboral exige.

La misión del SECAP es desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y destrezas en las y los trabajadores y servidores ecuatorianos a través de procesos de perfeccionamiento, capacitación y formación profesional que respondan a la demanda del sistema laboral, propendiendo al uso del enfoque de competencias laborales en los procesos formativos e incluyendo en estas acciones a los grupos de atención prioritaria y actores de la economía popular y solidaria.

A nivel nacional, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional dispone de 26 Centros Operativos donde se imparte capacitación y formación en todas las áreas, administrativas y técnicas. Sin embargo, mi investigación se enfoca en la Zona Sierra del Ecuador, tomando en consideración ocho Centro Operativos; Quito, Latacunga, Tulcán, Ibarra, Riobamba, Cuenca, Loja y Ambato.

Es importante mencionar que en los últimos años, se han implementado sistemas de control de gestión de las instituciones públicas y sus funcionarios, la más relevante es la herramienta GPR (Gobierno Por Resultados), en la cual se evidencia mensualmente los avances en cumplimientos de metas. Dada la misión del SECAP de capacitar y formar a los ciudadanos pero no solamente con aportes del estado, si no por autogestión, es de gran relevancia promocionar, comercializar y ejecutar cursos y programas de capacitación para obtener suficientes recursos económicos y solventar las operaciones anuales en una buena parte. Para esto, todos los Centros Operativos deben cumplir con metas establecidas y directamente esto repercute en la presión que tienen los instructores para cumplir con los estándares de calidad

requeridos, los horarios que se determinen y la cantidad de cursos a ejecutar según programación, lo que genera estrés en los mencionados funcionarios.

Existe un marco Legal en el Ecuador que se refiere de manera extensa a la protección de los trabajadores en las diferentes categorías de riesgo de trabajo, entre estas, la de factores de riesgo psicosocial. El marco legal abarca entre otras:

La actual *Constitución de la República del Ecuador* en su Artículo 326 del Capítulo sexto; Sección tercera, en cuanto a trabajo y producción menciona en los acápites 5 y 6:
5. "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar".
6. "Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo a la ley [...] ".

El Estado, aparte de garantizar el trabajo, ha generado principios que deben ser considerados como guías de acción en la planificación de programas de prevención. Esto significa que los trabajadores deberían entender el cuidado de ellos como un derecho y no como un beneficio adicional en el trabajo.

En la *Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo,* en el Art. 5 Literal b)
"Proponer el método para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo".
Literal c)
"Observar los factores del medio ambiente de trabajo y de las prácticas de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores, incluidos los comedores, alojamientos y las instalaciones sanitarias, cuando estas facilidades sean proporcionadas por el empleador".

Resolución 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos Trabajo en el Capítulo I Generalidades sobre el seguro de riesgos del trabajo
Art. 3.

"Principios de la Acción Preventiva -En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:
c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;
h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados"

Código del Trabajo del Ecuador

Artículo 38
"Riesgos provenientes del trabajo- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufra daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las obligaciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social".

Artículo 416
"Obligaciones respecto a la prevención de riesgos- Los empleadores obligados asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presente peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato".

Así mismo, existe la "Declaración de Helsinki", que es un código de ética promulgado por la Asociación Médica Mundial (WMA) como un cuerpo de principios éticos que deben guiar a la comunidad médica y otras personas que se dedican a la experimentación con seres humanos. Por muchos es considerada como el documento más importante en la ética de la investigación con seres humanos, el principio básico es el respeto por el individuo, su derecho a la autodeterminación y el derecho a tomar decisiones informadas (consentimiento informado), incluyendo la participación en la investigación, tanto al inicio como durante el curso de la investigación.[22]

[22] http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf

Como podemos evidenciar, existe una amplia protección hacia los trabajadores a nivel legal; en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional existen esfuerzos generales con respecto a la prevención de riesgos laborales pero no son suficientes en su cantidad e intensidad. Específicamente a lo que concierne mi investigación, no se ha hecho nunca un estudio relacionado a evaluar la posible presencia de riesgos psicosociales de los funcionarios de la institución, lo haré con las unidades de negocio de los Centros Operativos de la Zona Sierra del Ecuador.

1.2.5. Hipótesis

Existe una relación entre la presencia de factores de riesgo psicosociales y los niveles de productividad financiera de las unidades de negocio de la institución de capacitación pública.

1.2.6. Identificación y Caracterización de las Variables

Las variables de esta investigación son las siguientes:

- Variable independiente (Causa): Riesgos Psicosociales
- Variable dependiente (Efecto): Productividad Financiera

Variable Independiente (Riesgos Psicosociales):

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
Riesgos Psicosociales	En prevención de riesgos laborales, se denominan factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico	El F-Psico es un método informatizado con un cuestionario para la obtención de resultados de evaluación de riesgos psicosociales y para la toma de medidas de prevención y/o corrección	El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples,número total items 89.	Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR), Relaciones y apoyo social (RAS)	Cuantitativa	Cuestionario F-Psico

Variable Dependiente (Productividad Financiera)

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
Productividad Financiera	Resultado financiero, ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.	Estado de Resultados es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.	Depende de la legislación empresarial y tributaria que aplique, sin embargo, se tomará en cuenta una sola dimensión, "Ingreso de Actividades Ordinarias".	Ingreso de Actividades Ordinarias	Cuantitativa	SISECAP (Sistema Integrado SECAP)

CAPÍTULO II
MÉTODO

2.2. Modalidad de Investigación

2.2.1. Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa, como la expresión lo sugiere, incumbe a la recolección y al análisis de datos en forma numérica. La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables (Díaz & Fernández, 2002, p1). Tiende a poner énfasis en los conjuntos de datos relativamente representativos y en gran escala, y a menudo -a mi juicio, erróneamente- se la presenta o percibe como la simple reunión de los "hechos". (Blaxter y Otros, 2002, p.10). En general los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra con una seguridad y precisión definida (Díaz & Fernández, 2002, p1).

2.2.2. Evaluación F-PSICO

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT[23], el F-PSICO es una aplicación informática que se presenta como una herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo así, generar un diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. Se basa entonces en la aplicación de un cuestionario individual a partir de la definición de factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral relativas a la organización y al contenido del trabajo que pueden afectar el desarrollo de la actividad profesional innata de los trabajadores y de sus vidas personales.

[23] http://www.insht.es

2.3. Método

2.3.1. Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del INSHT F-PSICO

A través de este método es posible obtener los resultados de la evaluación realizada a los trabajadores de forma individual y colectiva. El cuestionario del método de factores psicosociales F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de esta manera, el número de ítems asciende a 89. Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada y han sido codificadas previamente a fin de obtener resultados satisfactorios y reales. El método F-Psico evalúa 9 factores:

- Tiempo de Trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas Psicológicas (DP)
- Variedad/Contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de Rol (DR)
- Relaciones y Apoyo Social (RAS)

- **Tiempo de Trabajo (TT)**

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Es decir, evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos

de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.[24] La larga duración del tiempo de trabajo repercute negativamente sobre la salud, en especial, sobre las enfermedades cardiovasculares, el retiro por incapacidad, un bajo nivel de salud percibido subjetivamente, y la fatiga.[25] Así mismo, según la Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, la mala calidad del sueño o el dormir poco puede afectar significativamente a la salud del trabajador y a la satisfacción laboral. [26] Así mismo, se menciona que los trabajos nocturnos y rotativos pueden afectar a los ritmos biológicos normales del organismo, puede producir una fatiga crónica que es un estado de agotamiento físico y mental producido por la falta de descanso y la poca recuperación de energía. Por otro lado, el hecho por ejemplo de tener un corto tiempo para la alimentación, puede provocar también trastornos digestivos, gastritis, llenura, entre otros.

El F-Psico evalúa el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio a partir de los siguientes ítems del cuestionario:

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

- **Autonomía (AU)**

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

[24] http://www.insht.es
[25] http://prevencion.umh.es/files/2002/11/Agosto%202003%20Riesgos%20para%20la%20salud%20de%20la
[26] De la duración excesiva del tiempo de trabajo, Scandinavian Journal of work, environment & health, Agosto 2003

Autonomía temporal

Tiene que ver con la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Autonomía decisional

Se refiere a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

La Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo en su folleto "Autonomía en el trabajo en la Unión Europea" menciona que un trabajo con mucha tensión e insuficiente autonomía genera en el trabajador problemas en la salud ligados al estrés, agotamiento profesional, burn-out, etc.[27]

El método F-Psico contempla los siguientes aspectos dentro de su cuestionario de evaluación:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Así mismo, el método F-Psico contempla los siguientes aspectos dentro de su cuestionario a partir del ítem número 10:

[27] http://www.eurofound.europa.eu

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (ítem 10h)

- **Carga de Trabajo (CT)**

Según la NTP 926 (P.2), la carga de trabajo tiene que ver con la cantidad de trabajo asignada a cada trabajador. La carga de trabajo es elevada cuando la exigencia es cuantitativa, y es difícil cuando la carga tiene componentes cualitativos. Se hace énfasis en esta norma, en que la carga de trabajo se valora a partir de los siguientes aspectos:

Presiones de tiempos

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

Esfuerzo de atención

Independientemente de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Esa atención se determina tanto por la intensidad como por el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas.

Cantidad y dificultad de la tarea

Se refiere a la cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Cox y Griffiths (1996) generaron una categorización asociada a los riesgos psicosociales dentro de la cual se menciona entre otros factores de riesgo que pueden causar estrés, el elevado ritmo del trabajo, alta presión temporal y plazos urgentes de finalización.

Dentro del cuestionario F-Psico se encuentran los siguientes ítems relacionados con las presiones de tiempos:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Lo ítems del método F-Psico que evalúan el esfuerzo de atención son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Según Hernández y Bravo (2010, p. 32), la cantidad del trabajo se mide en relación con los recursos disponibles que posee el trabajador, comparados con las exigencias de trabajo. Depende además de los conocimientos del trabajador, la energía y vigor para poder desarrollar la tarea, la metodología que utilice, los materiales con los que cuente, el ambiente de trabajo, y las circunstancias en las que se lleve a cabo la actividad laboral. Se podría afirmar entonces que la cantidad de trabajo realizado mide la eficiencia del trabajador.

- **Demandas Psicológicas (DP)**

Este modelo analiza las distintas exigencias a las que se hace frente en el trabajo y cuyas demandas son de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Podríamos entonces afirmar que el trabajador psicológicamente se exige aún más cuando debe hacer frente por ejemplo a un conflicto o cuando existen reclamos de clientes internos o externos o simplemente cuando la tarea es altamente compleja. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir (NTP 926, p.2).

El estrés normal del trabajo se resuelve con el descanso y relajación, pero cuando esto no sucede, o no es posible por diferentes factores, el trabajador no se recupera e intensifica la demanda permanente de energía requerida, causando desequilibrios como dificultad de concentración, bajo rendimiento, insomnio, ansiedad, irritabilidad, etc. y con el pasar el tiempo y este ritmo de vida aparecerá la depresión y/o problemas físicos de salud (Cano et.al, 2008, p. 13). Según la NTP 926, Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante, por ejemplo, médicos.

La NTP 603 menciona el modelo planteado por Karasek denominado "demanda - control", el cual define cuatro grupos de tareas en función de las demandas psicológicas y control a las exigencias del trabajo: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda psicológica, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). Se concluye por lo tanto que el estrés laboral no sólo está determinado por la carga de trabajo, sino por el control del trabajador para resolver las demandas psicológicas que exige la tarea.

El método de evaluación F-Psico evalúa las de las exigencias psicológicas de naturaleza cognitiva se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Las exigencias emocionales en el trabajo conllevan al individuo a reprimir sus sentimientos y ocultar sus verdaderas emociones con sus compañeros, con sus superiores y a con clientes o pacientes, por ejemplo. Las situaciones de alto impacto demandan también exigencia emocional. (NTP 926, p.2). La exposición a demandas emocionales con el tiempo puede deteriorar la salud del trabajador produciéndole daños psicosociales como el burnout. (NTP 720, p.3)

F-Psico evalúa las exigencias emocionales a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

- **Variedad/Contenido Trabajo (VC)**

Los factores de riesgos psicosociales están relacionados directamente con la organización y contenido del trabajo, componentes que tienen la capacidad de afectar al trabajador física, psíquica y socialmente y como consecuencia de ello, afectan el desarrollo del trabajo (Moreno y Báez, 2010, p.6).

Este factor entonces comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (NTP 926, p.3).

Dentro del Método F-Psico, este factor se evalúa mediante diferentes ítems que evalúan la forma en que el trabajo está diseñado y el hecho de que sea una tarea reconocida por el entorno del trabajador no sólo a nivel empresarial, sino también familiar. Estos ítems son:

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

- **Participación/Supervisión (PS)**

Según la NTP 926 (p.3), este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus funciones.

Se han realizado investigaciones que demuestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que entre otros factores, el trabajador no puede utilizar sus conocimientos y habilidades para ejecutarlo, hay pocas oportunidades para que pueda tomar decisiones y ejercer control y a la vez, cuando recibe escaso apoyo y reconocimiento de los superiores y compañeros (Leka et.al, 2004, p.5).

Por lo tanto, la participación tiene diferentes niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Por otro lado, la supervisión tiene que ver con la valoración que el trabajador hace del nivel de control de sus superiores sobre aspectos múltiples de la ejecución del trabajo. Frecuentemente, el estrés se agrava cuando el trabajador no tiene control sobre sus actividades pero al mismo tiempo por la presión excesiva para la ejecución del trabajo por parte de un superior sin el apoyo de compañeros (Leka et.al, 2004, p.3). Así, la supervisión abusiva hace referencia a conductas psicológicas altamente hostiles, negativas y agresivas (Moreno y Báez 2010, p. 30).

Los ítems relacionados con este factor dentro del cuestionario F-Psico, son los siguientes:

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

- **Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador; su capacitación y formación para poder desarrollar adecuadamente sus funciones, su desarrollo profesional, escuchando sus criterios, etc. y a la vez por mantenerle informado sobre las condiciones de la empresa, la

estabilidad laboral, y la compensación que éste recibe por los aportes que entrega dentro de su actividad (NTP 926, p. 3).

La compensación que el empleado percibe del trabajo, no es solamente un condición económica, sino social que le permite auto-realizarse y ser independiente. En el momento que no existe ninguna gratificación emocional, y al no tener ascensos dentro de su trabajo, se genera malestar e inconformidad con la tarea (Alonso-Fernández, 2009, p.107).

El cuestionario F-Psico evalúa los siguientes ítems:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

- **Desempeño de Rol (DR)**

Según la NTP 926 (p.3) el desempeño de rol deriva dos problemas fundamentales como riesgo en el trabajo, la claridad de rol y el conflicto de rol y comprende tres aspectos fundamentales:

La claridad de rol, que tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades. El trabajador debe saber qué debe hacerse, cómo, qué cantidad de trabajo es la esperada, qué tiempo tiene asignado para el trabajo y cuál es la responsabilidad del puesto.

Por otro lado, el conflicto de rol hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético

para el trabajador. Así, el conflicto de rol se da cuando hay una gran diferencia entre las expectativas del trabajador y las expectativas de la empresa.

Finalmente, la sobrecarga de rol se refiere a la asignación de responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero simplemente se añaden a las mismas.

El cuestionario F-Psico contempla los siguientes ítems, correspondientes al desempeño de rol:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

- **Relaciones y Apoyo Social (RAS)**

Se refiere a las condiciones de trabajo que se derivan a partir de las relaciones sociales entre compañeros de trabajo y que de alguna forma influyen en las condiciones de trabajo, sumado al "apoyo social" que permite mitigar el estrés del trabajo diario y le permite al trabajador recibir ayuda para el desarrollo normal de sus funciones (NTP 926, p.4). Las relaciones sociales dentro del ambiente laboral de alguna manera mejoran la salud y disminuyen el estrés dentro del trabajo al encontrar de cierta forma un apoyo moral y psicológico en los compañeros (NTP 439, p.3).

Más que simples discusiones o problemas que se presentan en el trabajo y que son relativamente normales, las situaciones conflictivas pueden ser de diferente naturaleza, y si son frecuentes y crónicas dan origen al hostigamiento en el trabajo-mobbing (NTP 926, p.4). Estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estiman que el mobbing se practica en el 7% de la población laboral en 1999 (Fuertes, 2004, p.31). A la vez, la OIT señala que los costos generados por la violencia intra-laboral pueden causar pérdidas considerables por el ausentismo o permisos médicos.

Los ítems que evalúa el método F-Psico con respecto a las relaciones y apoyo social son los siguientes:

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

Según Báez y Moreno (2010), para el cálculo de resultados no todas las preguntas puntúan igual y no se ofrecen resultados para cada sub-factor sino por factor general y presenta los resultados de dos formas:

1) *Perfil Valorativo:* Son las medias para cada factor y está comprendido entre 0 y 10. De 0 a 4 es una situación satisfactoria, entre 4 y 7 se trata de una situación intermedia que no precisa de una intervención inmediata, y de 7 a 1 es una situación nociva en la que la intervención se debe llevar a cabo lo antes posible. En cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo.

2) *Perfil Descriptivo*: Indica el porcentaje de contestación para cada opción de respuesta de cada pregunta.

Así mismo, sostienen que el método F-Psico es un método fácil de aplicar y que la referencia al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene para el Trabajo como garante del método ha supuesto un aval de referencia importante.

2.3.2. Población y Muestra

.Esta investigación se realizará con una población de 110 personas; 61 hombres y 49 mujeres de ocho Centros Operativos SECAP Zona Sierra (Tabla 1), de un total aproximado de 550 funcionarios a nivel nacional.

Criterio de Inclusión: Funcionarios de los Centros Operativos del SECAP Zona Sierra que estén relacionados al proceso de comercialización y generación de recursos financieros.

Criterio de Exclusión: Funcionarios de los Centros Operativos del SECAP Zona Sierra que no estén relacionados al proceso de comercialización y generación de recursos financieros, así como resto de funcionarios del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

2.3.3. Selección de Instrumentos de Investigación

El instrumento de investigación con respecto a la variable independiente, es decir, con respecto a la evaluación de riesgos psicosociales, será el cuestionario F-Psico.

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Tiene 9 dimensiones: Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad/Contenido (VC),

Participación/Supervisión (PS), Interés por el Trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de Rol (DR), Relaciones y Apoyo Social (RAS).

El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La Aplicación contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas (NTP 926, p.2). Con respecto a la fiabilidad, para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Según Muñiz (2005) Prieto y Muñiz (2000) citados en la NTP 926 (p.5), el coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. Esto significa que las respuestas son suficientemente coherentes y relacionadas para concluir que todos los ítems miden lo mismo y son sumables en una puntuación única que mide un rasgo.

1. **¿Trabajas los sábados?**

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

2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. **¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos	☐	☐	☐	☐
↳ No trabajo en turnos rotativos ☐				

11. **Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:**

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	☐	☐	☐	☐
Introducción de cambios en la manera de trabajar	☐	☐	☐	☐
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	☐	☐	☐	☐
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	☐	☐	☐	☐
Cambios en la dirección o entre tus superiores	☐	☐	☐	☐
Contratación o incorporación de nuevos empleados	☐	☐	☐	☐
Elaboración de las normas de trabajo	☐	☐	☐	☐

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo de trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	☐	☐	☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐	☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐	☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐	☐

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

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

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

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

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Otras personas que trabajan en la empresa	☐	☐	☐	☐	☐

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

buenas	☐ 1
regulares	☐ 2
malas	☐ 3
no tengo compañeros	☐ 4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia física	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de acoso sexual	☐	☐	☐	☐

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

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	1
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	2
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	3
no lo sé	4

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

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

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

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

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

muy alta	1
alta	2
media	3
baja	4
muy baja	5

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

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

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

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

25. **¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

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

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva	1
elevada	2
adecuada	3
escasa	4
muy escasa	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	☐ 1
a veces	☐ 2
bastante	☐ 3
mucho	☐ 4

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

mucho	1
bastante	2
poco	3
nada	4

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

no es muy importante	1
es importante	2
es muy importante	3
no lo sé	4

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores					
Tus compañeros de trabajo					
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)					
Tu familia y tus amistades					

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

adecuadamente	1
regular	2
insuficientemente	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	4

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

muy adecuada	1
suficiente	2
insuficiente en algunos casos	3
totalmente insuficiente	4

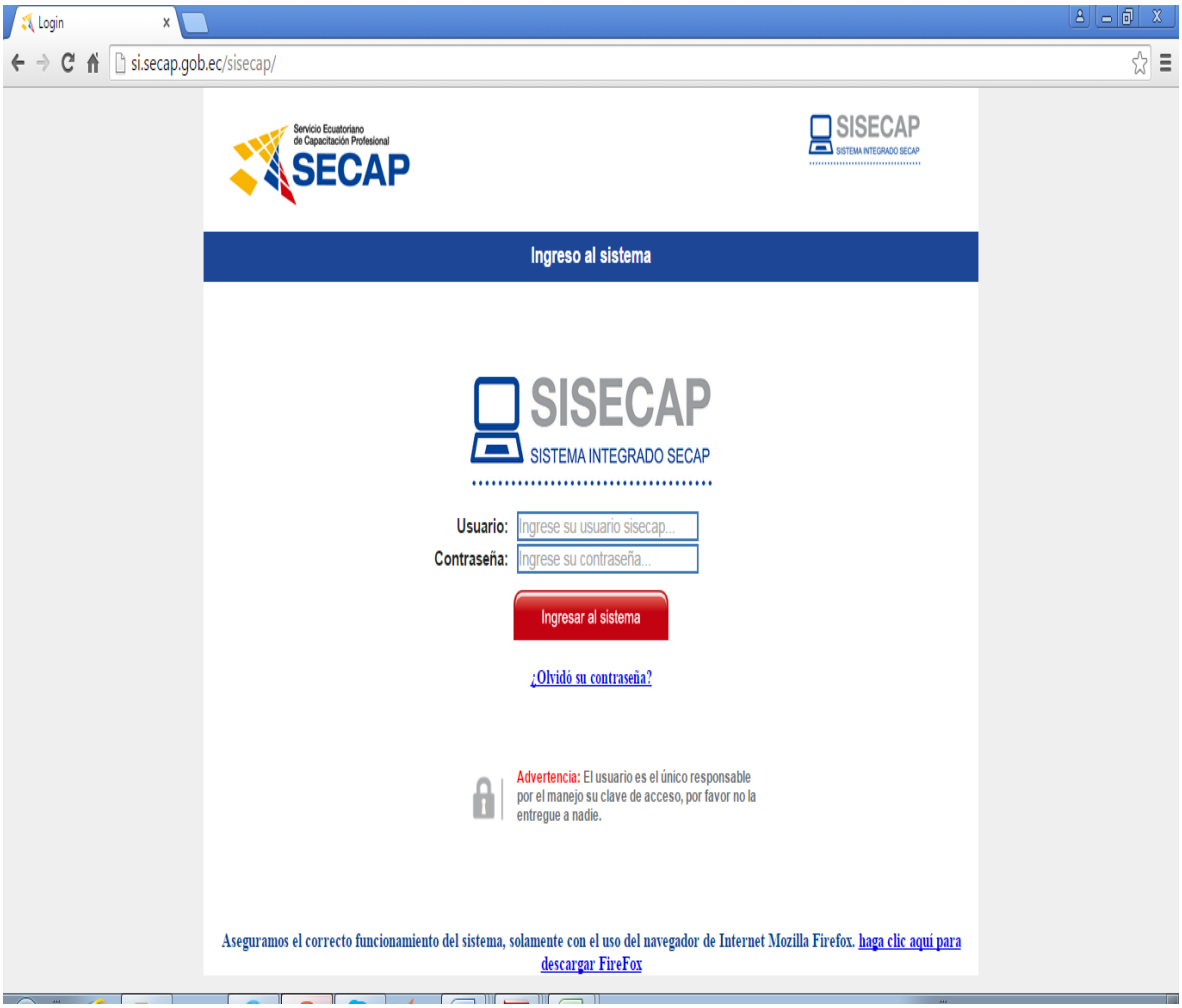
43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

muy adecuada	1
suficiente	2
insuficiente en algunos casos	3
totalmente insuficiente	4

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

muy satisfecho	1
satisfecho	2
insatisfecho	3
muy insatisfecho	4

El instrumento de investigación con respecto a la variable dependiente, es decir, con respecto a la evaluación de productividad financiera, será el Sistema Integrado SECAP (SISECAP).



El Sistema Integrado SECAP es una herramienta que permite visualizar a funcionarios de alto rango en la institución, la información diaria, semanal, mensual o anual de los ingresos económicos por ventas de cursos o programas de capacitación, es decir, "Ingresos de Actividades Ordinarias". Esta información es visible para los diferentes Centros Operativos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional a nivel nacional.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Presentación y Análisis de Resultados

Con respecto a la población evaluada, se presentan los siguientes datos demográficos:

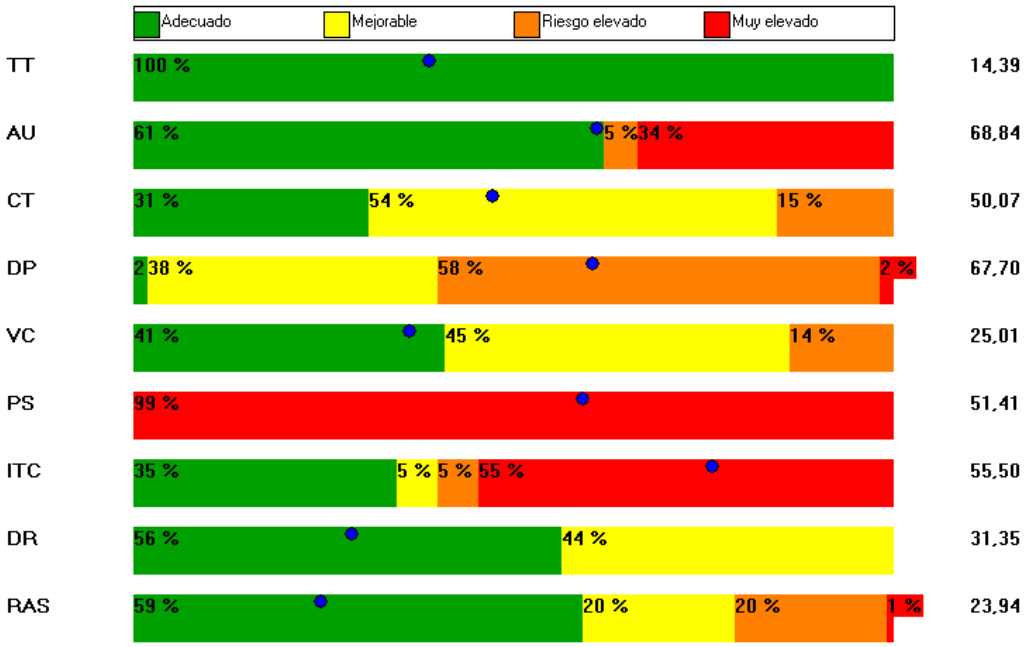
			Edad			Contrato		
Ciudad	Hombres	Mujeres	18-25	26-40	41-55	Nombramiento	Temporal	
Quito	23	19	3	28	11	31	12	42
Latacunga	2	3		3	2	4	1	5
Tulcán	2	4		2	4	6		6
Ibarra	5	3	1	6	1	5	3	8
Riobamba	4	3		5	2	4	3	7
Cuenca	13	8	2	17	2	11	8	21
Loja	5	3		5	3	6	3	8
Ambato	7	6		10	3	7	6	13
	61	49						110

Tabla 1 Fuente: Registro propio

El número total de evaluaciones realizadas es de 110, correspondientes al 55,45% de hombres y al 44,55% de mujeres. Así mismo, de todas las evaluaciones realizadas, el 5,45% pertenecen al rango de entre 18 a 25 años, el 69,09 al rango de entre 26 y 40 años y el 25,46 al rango de entre 41 y 55 años de edad. Con relación a la modalidad de contratación, el 67,27% está en relación de nombramiento y el 32,73% está bajo relación de contratación temporal.

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidades Negocio SECAP Zona Sierra:

Cuestionarios: 110



A continuación se detallan los factores de riesgo psicosociales más importantes encontrados en la Zona Sierra:

Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	67,70	4,20	68,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	42	64	2

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	26 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	12 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	49 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	92 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	59 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	93 %
nunca o casi nunca	5 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	30 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	94 %
a menudo	4 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	65 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	59 %
a menudo	40 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	96 %
a menudo	2 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	0 %

a veces	6 %
nunca o casi nunca	91 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	89 %
nunca o casi nunca	9 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	51,41	4,79	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	110

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	5 %
Ninguna participación	94 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	32 %
Ninguna participación	67 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	55 %
Ninguna participación	44 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	3 %
Sólo recibo información	20 %
Ninguna participación	76 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	66 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	10 %
Ninguna participación	89 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	10 %
Ninguna participación	90 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
Insuficiente	7 %
Adecuada	87 %

Excesiva	5 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
Insuficiente	1 %
Adecuada	97 %
Excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
Insuficiente	4 %
Adecuada	57 %
Excesiva	38 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
Insuficiente	1 %
Adecuada	98 %
Excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	55,50	8,46	61,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
38	6	6	60

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	3 %
Insuficiente	95 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	12 %
Insuficiente	87 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	10 %
Insuficiente	53 %
es adecuada	36 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	1 %
Insuficiente	97 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	11 %
Insuficientemente	14 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	72 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	60 %
totalmente insuficiente	40 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	24 %
insuficiente en algunos casos	20 %
totalmente insuficiente	54 %

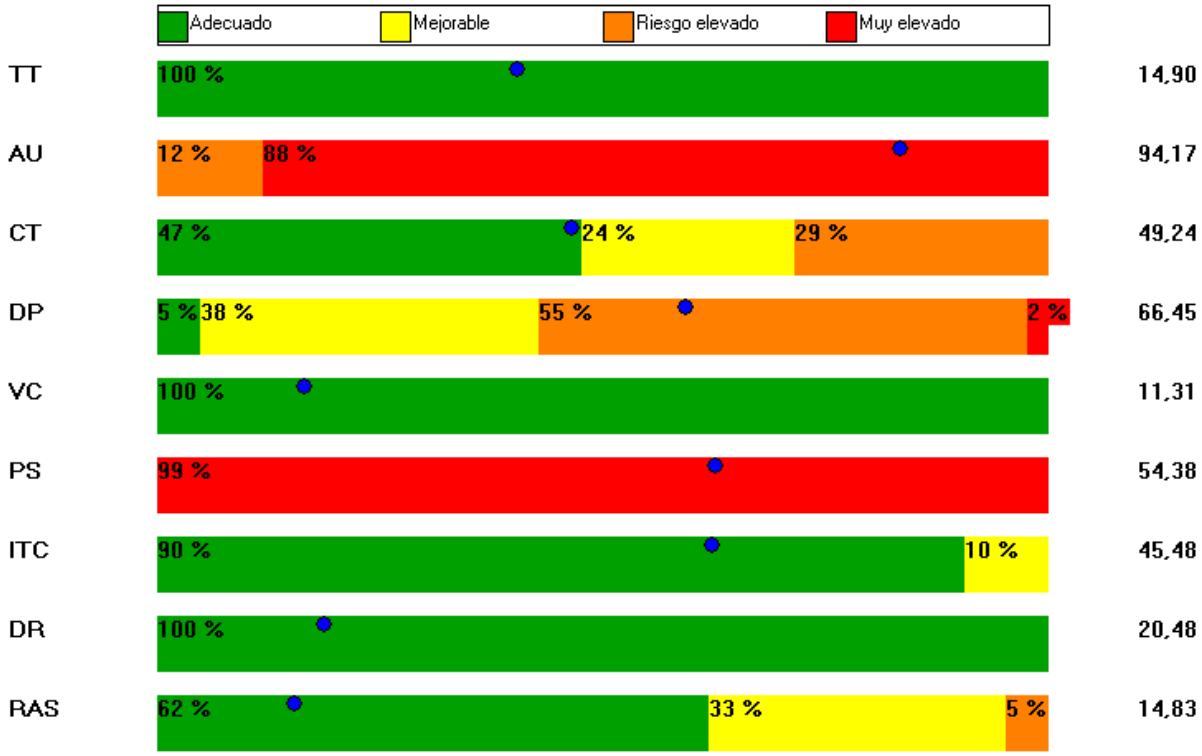
Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	10 %

Insatisfecho	43 %
muy insatisfecho	46 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Quito:

Cuestionarios: 42



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,45	4,42	67,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado

2	16	23	1

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	66 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	97 %
a menudo	7 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	85 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	95 %
nunca o casi nunca	2 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	97 %
nunca o casi nunca	0 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	59 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	90 %
a menudo	7 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	73 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	95 %
a menudo	2 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	88 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	4 %
a veces	88 %
nunca o casi nunca	7 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	54,38	5,00	53,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	42

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	9 %
Ninguna participación	90 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo	33 %

información	
Ninguna participación	66 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	100 %
Ninguna participación	0 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	7 %
Ninguna participación	92 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	78 %
Ninguna participación	21 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	9 %
Ninguna participación	90 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	85 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	90 %
excesiva	9 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	97 %
excesiva	2 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	7 %
excesiva	92 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	45,48	3,83	45,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
38	4	0	0

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	4 %
insuficiente	95 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	16 %
insuficiente	83 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	0 %
insuficiente	7 %
es adecuada	92 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	30 %
Insuficientemente	14 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	54 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	95 %
totalmente insuficiente	4 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	64 %
insuficiente en algunos casos	35 %
totalmente insuficiente	0 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	26 %
Insatisfecho	40 %
muy insatisfecho	33 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	14,83	13,02	10,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
26	14	2	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	90 %
a menudo	7 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	90 %
a menudo	9 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	7 %
No tengo, no hay otras personas	64 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	69 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	2 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	90 %
regulares	4 %
malas	2 %
no tengo compañeros	2 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	2 %
con frecuencia	7 %

constantemente	4 %
no existen	85 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	47 %
no existen	52 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	7 %
no existen	92 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	35 %
no existen	64 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

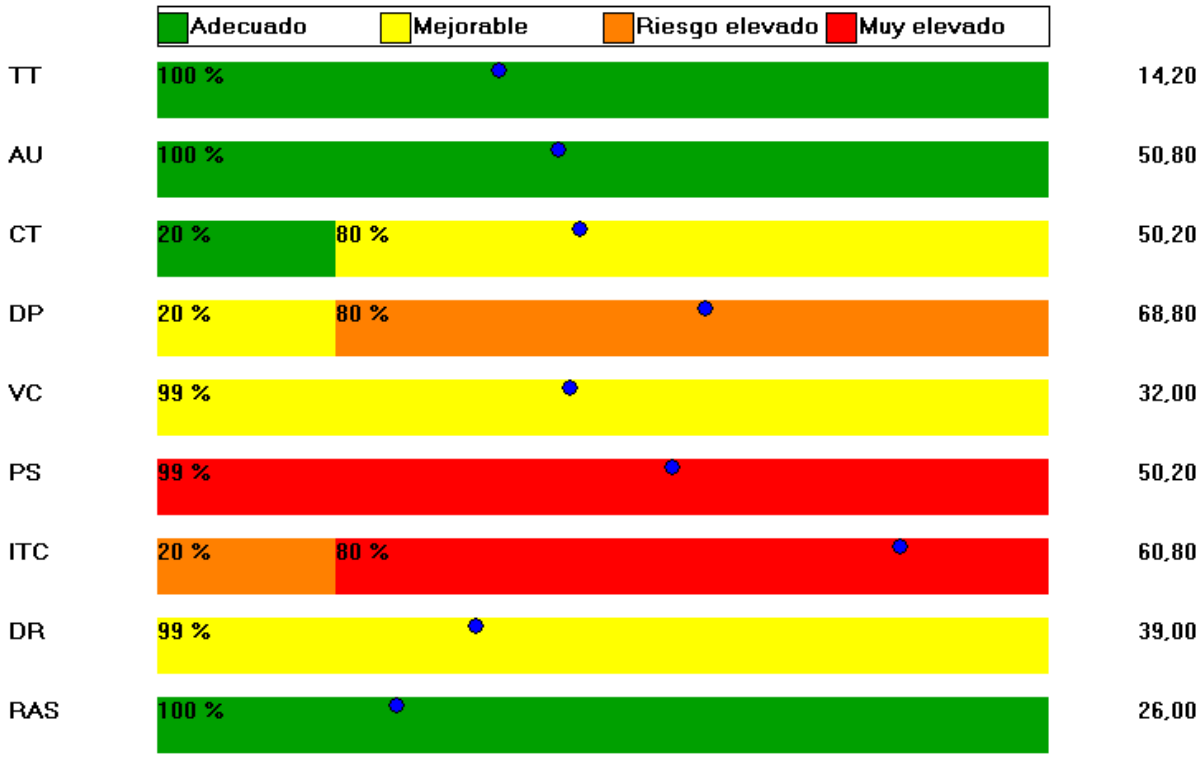
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	2 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	90 %
no lo sé	7 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	59 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Latacunga:

Cuestionarios: 5



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	68,80	2,68	70,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	1	4	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	80 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %

nunca o casi nunca	100 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	50,20	1,79	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	5

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	20 %
Ninguna participación	80 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	90 %

excesiva	9 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	60,80	2,68	62,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	1	4

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	80 %
es adecuada	20 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	0 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	100 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	0 %
totalmente insuficiente	100 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	0 %
totalmente insuficiente	100 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %

Insatisfecho	100 %
muy insatisfecho	0 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	26,00	0	26,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	0	0	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %

nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	0 %
regulares	100 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	100 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	100 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	100 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	100 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

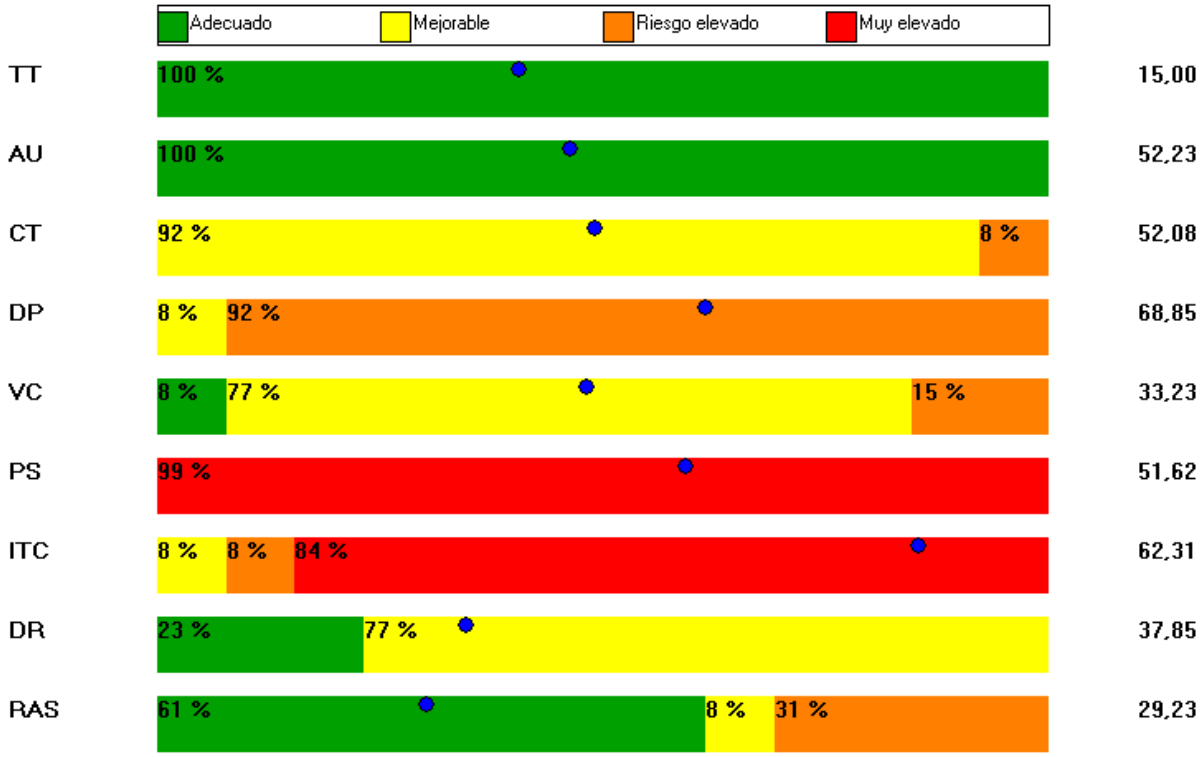
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
no lo sé	100 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

<u>Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Ambato:</u>

<u>Cuestionarios: 13</u>



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	68,85	2,23	68,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	1	12	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	84 %
a menudo	15 %
a veces	0 %

nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	84 %
a menudo	15 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	61 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	92 %
a menudo	7 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	92 %
a menudo	7 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	84 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	51,62	4,87	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	13

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	15 %
Ninguna participación	84 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	69 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo	0 %

información	
Ninguna participación	100 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	23 %
Ninguna participación	76 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	15 %
Ninguna participación	84 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	7 %
adecuada	84 %
excesiva	7 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	7 %
adecuada	76 %
excesiva	15 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	7 %
adecuada	92 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	62,31	3,40	63,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	1	1	11

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	7 %

insuficiente	92 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	30 %
insuficiente	69 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	7 %
Regular	0 %
Insuficientemente	23 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	69 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	15 %
totalmente insuficiente	84 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	15 %
totalmente insuficiente	84 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	30 %
muy insatisfecho	69 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	29,23	5,57	26,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	1	4	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	92 %
a menudo	7 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	7 %
regulares	92 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	100 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %

con frecuencia	0 %
constantemente	15 %
no existen	84 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	100 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	15 %
no existen	84 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

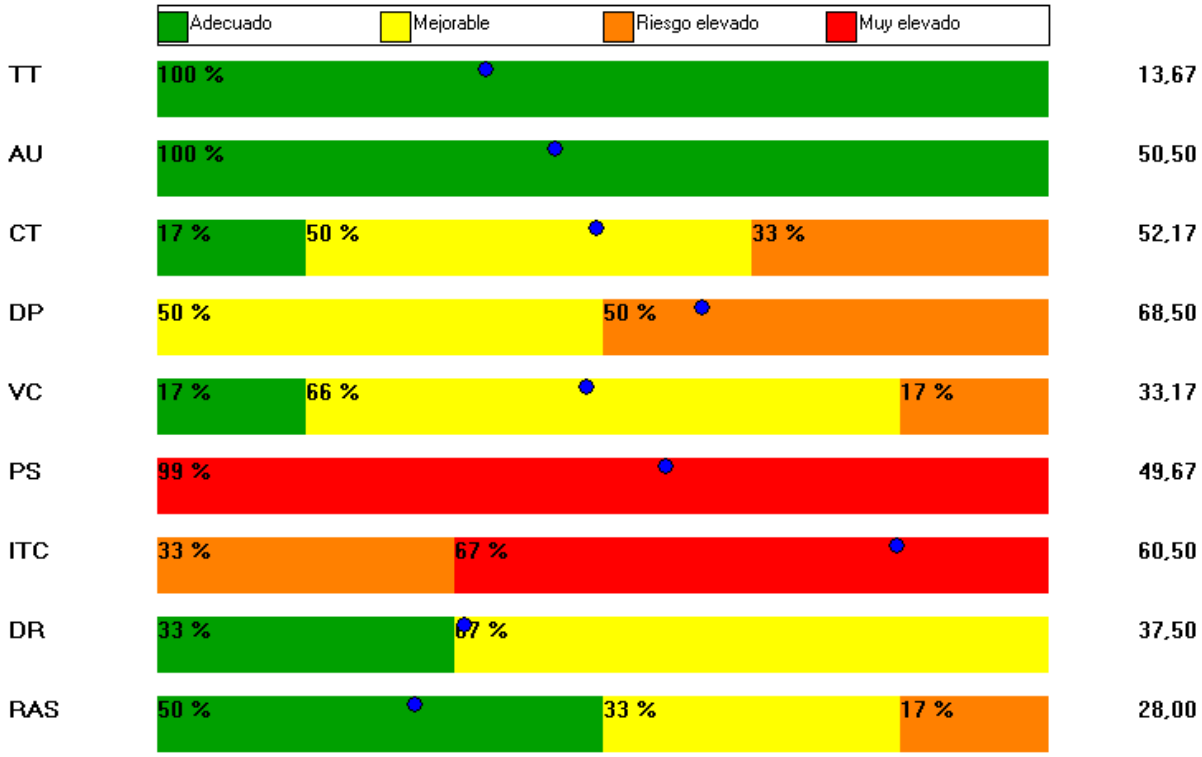
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
no lo sé	100 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Tulcán:

Cuestionarios: 6



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	68,50	3,56	67,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	3	3	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	16 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	66 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	83 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	83 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	16 %
a veces	0 %

nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	83 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	83 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	49,67	4,72	49,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	6

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	83 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo	33 %

información	
Ninguna participación	66 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	66 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	83 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	83 %
excesiva	16 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	60,50	2,59	61,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	2	4

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0 %
insuficiente	83 %
es adecuada	16 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	16 %

insuficiente	83 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	16 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	83 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	16 %
totalmente insuficiente	83 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	33 %
totalmente insuficiente	66 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	50 %
muy insatisfecho	50 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	28,00	4,73	27,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	2	1	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	16 %
regulares	83 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	16 %
constantemente	16 %
no existen	66 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	83 %
con frecuencia	0 %

constantemente	0 %
no existen	16 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	16 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	83 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	33 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	66 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

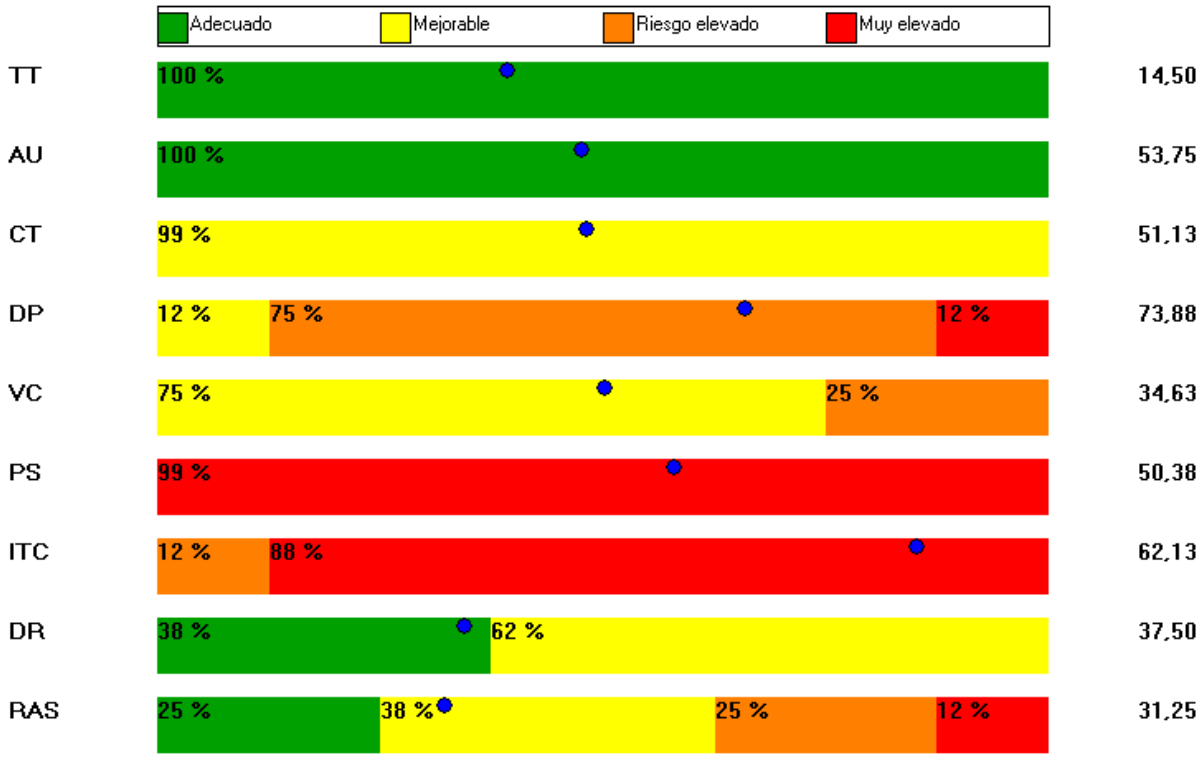
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	33 %
no lo sé	66 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	16 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Ibarra:

Cuestionarios: 8



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	73,88	3,98	75,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	1	6	1

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	87 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	12 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	87 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	87 %
nunca o casi nunca	12 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	50,38	3,46	50,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	8

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	25 %
Ninguna participación	75 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	25 %
Ninguna participación	75 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	12 %
Ninguna participación	87 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	62 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	25 %

adecuada	75 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	12 %
adecuada	87 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	62,13	2,70	62,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	1	7

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	12 %
insuficiente	87 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	12 %
insuficiente	87 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	12 %
insuficiente	87 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	37 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	62 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	12 %
totalmente insuficiente	87 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	12 %
totalmente insuficiente	87 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	75 %
muy insatisfecho	25 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	31,25	6,07	29,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	3	2	1

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	87 %

a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	75 %
a menudo	25 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	0 %
regulares	87 %
malas	12 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	87 %
constantemente	12 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	12 %
con frecuencia	0 %
constantemente	25 %
no existen	62 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	75 %
con frecuencia	12 %
constantemente	0 %
no existen	12 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	12 %
no existen	87 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

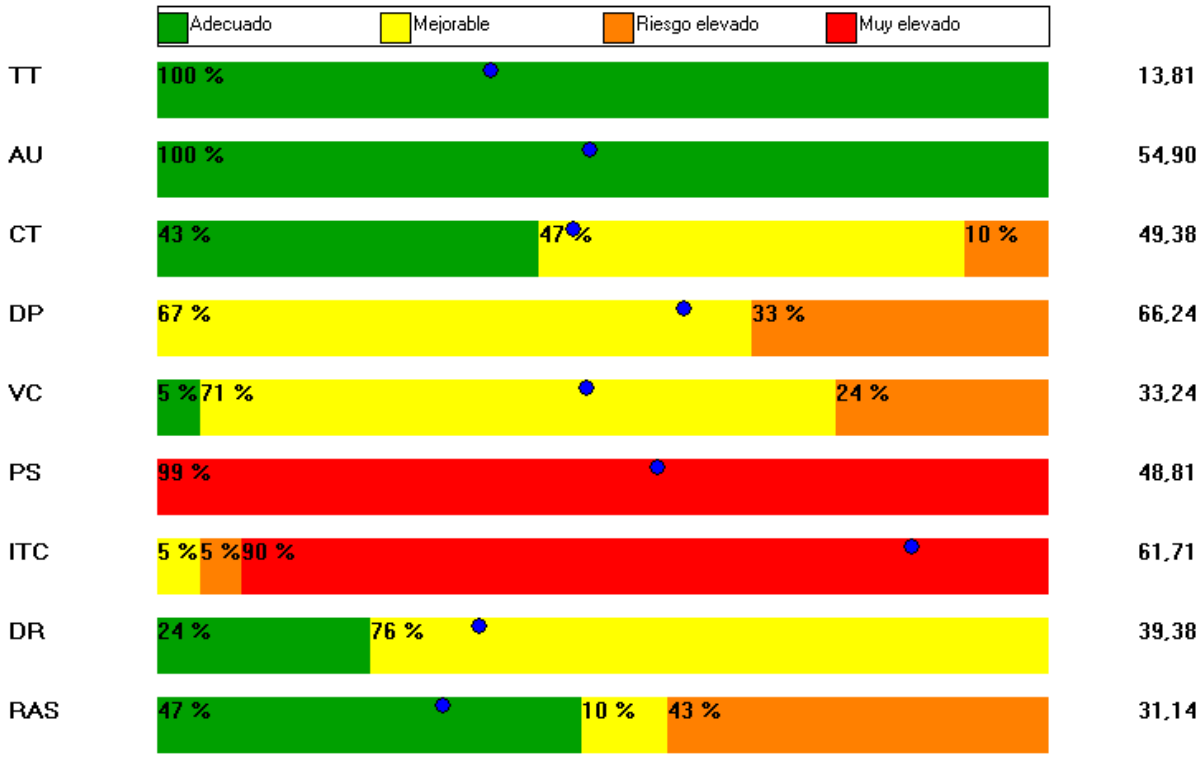
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	25 %
no lo sé	75 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	12 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	0 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Cuenca:

Cuestionarios: 21



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,24	1,95	66,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	14	7	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	95 %
nunca o casi nunca	4 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	47 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	95 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	80 %
a menudo	19 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	85 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	85 %
a menudo	14 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	95 %
a menudo	4 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	48,81	2,42	49,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	21

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	57 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	52 %
Ninguna participación	47 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	52 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	9 %
Ninguna participación	90 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	85 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	4 %
Ninguna participación	95 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	23 %
adecuada	76 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %

adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	14 %
adecuada	85 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	4 %
adecuada	95 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	61,71	2,26	61,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	1	1	19

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	4 %
insuficiente	95 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	4 %
insuficiente	95 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	19 %
insuficiente	76 %
es adecuada	4 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	9 %
insuficiente	90 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	14 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	85 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	66 %
totalmente insuficiente	33 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	0 %
totalmente insuficiente	100 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	33 %
muy insatisfecho	66 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	31,14	5,61	28,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
10	2	9	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	85 %
a menudo	14 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	0 %
regulares	100 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	95 %
constantemente	4 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	19 %

no existen	80 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	100 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	23 %
no existen	76 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

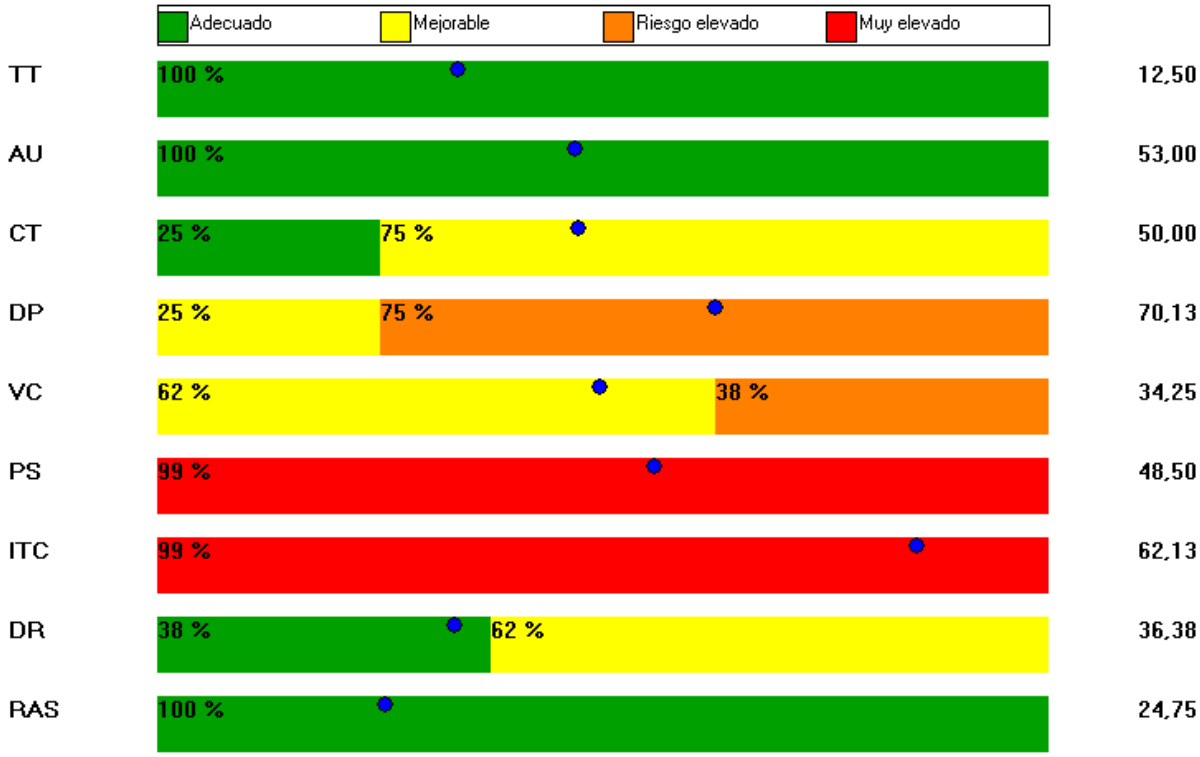
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	14 %
no lo sé	85 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Loja:

Cuestionarios: 8



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	70,13	4,12	68,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	2	6	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	75 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %

nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	37 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	48,50	4,34	50,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	8

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	12 %
Ninguna participación	87 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	25 %

Ninguna participación	75 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	37 %
Sólo recibo información	0%
Ninguna participación	62 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	62 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	87 %
excesiva	12 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	62,13	0,83	62,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	8

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	37 %
insuficiente	62 %

es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	0 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	100 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	25 %
totalmente insuficiente	75 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	37 %
totalmente insuficiente	62 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	37 %
muy insatisfecho	62 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	24,75	1,83	26,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	0	0	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	37 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	0 %
regulares	100 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	37%
con frecuencia	62 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	100 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	100 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	100 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

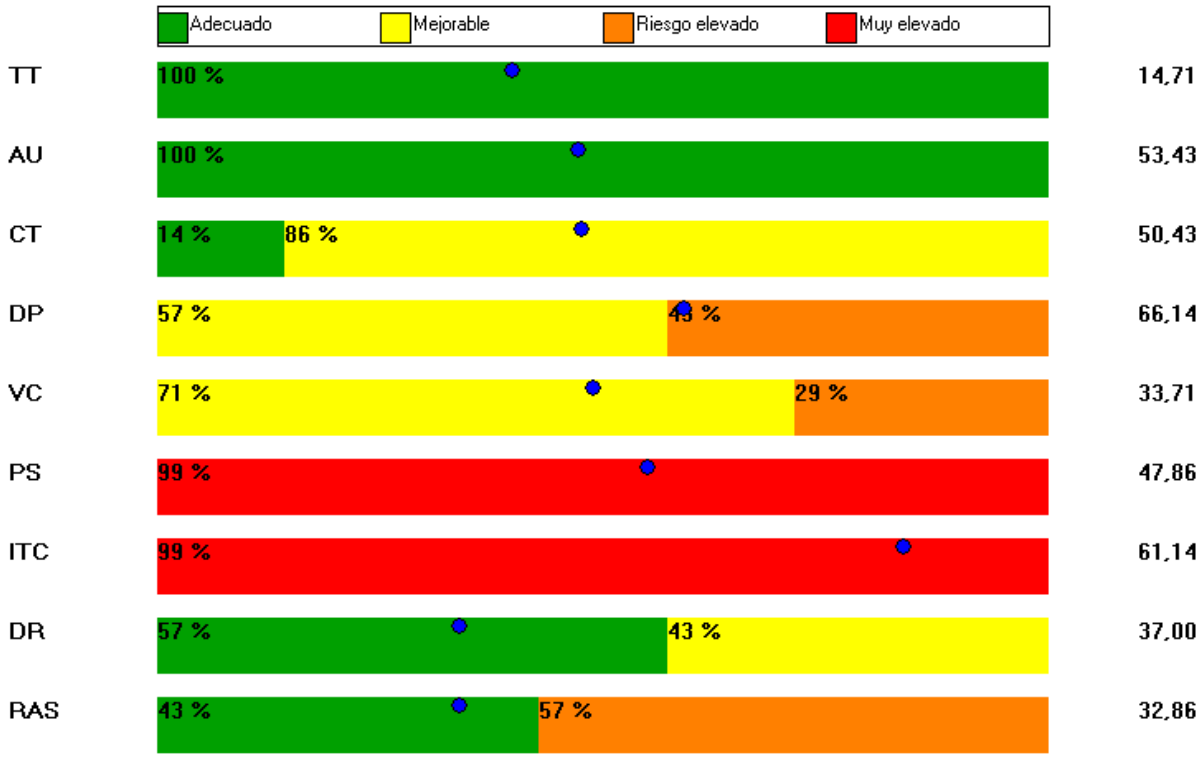
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	37 %
no lo sé	62 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Aplicación del Método F-Psico en funcionarios de Unidad de Negocio SECAP Riobamba:

Cuestionarios: 7



Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,14	5,18	66,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	4	3	0

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	85 %
nunca o casi nunca	14 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	71 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	71 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	47,86	2,19	48,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	7

Los ítems de este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	57 %
Ninguna participación	42 %

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	28 %
Ninguna participación	71 %

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	57 %
Ninguna participación	42 %

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	28%
Ninguna participación	71 %

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	0 %
Ninguna participación	100 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	28 %
adecuada	71 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %

adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	100 %
excesiva	0 %

Interés por el Trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	61,14	0,38	61,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	7

Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	28 %
insuficiente	71 %
es adecuada	0 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	100 %
es adecuada	0 %

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	0 %
Regular	0 %
Insuficientemente	0 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	100 %

Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	85 %
totalmente insuficiente	14 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	0 %
insuficiente en algunos casos	0 %
totalmente insuficiente	100 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	0 %
Insatisfecho	42 %
muy insatisfecho	57 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	32,86	6,41	38,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	0	4	0

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	0 %
regulares	100 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	0 %
con frecuencia	100 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	28 %

no existen	71 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	100 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	0 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	28 %
no existen	71 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
no lo sé	100 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Presentación Resultados Financieros del SECAP Zona Sierra y de sus ocho Unidades de Negocio (Quito, Latacunga, Tulcán, Ibarra, Riobamba, Cuenca, Loja, Ambato)

	Meta en Ventas Enero a Mayo 2015	Cumplimiento Meta en USD	Cumplimiento Meta en %	Meta por Funcionario en Promedio	Cumplimiento Meta por Funcionario en Promedio	Diferencia Cumplimiento en USD
Zona Sierra	3830000	3379154	88,23	34818,18	30720,08	-4098,10
Quito	1000000	1187445	118,74	23809,52	28271,43	4461,90
Latacunga	300000	247556	82,52	60000,00	49512,00	-10488,00
Tulcán	250000	147870	59,15	41666,67	24645,83	-17020,83
Ibarra	420000	389475	92,73	52500,00	48683,25	-3816,75
Riobamba	370000	248470	67,15	52857,14	35493,57	-17363,57
Cuenca	700000	602480	86,07	33333,33	28690,00	-4643,33
Loja	340000	187960	55,28	42500,00	23494,00	-19006,00
Ambato	450000	367898	81,76	34615,38	28301,54	-6313,85

Tabla 2 Fuente: SISECAP

3.2. Análisis de Resultados

El cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, realizado a fin de evaluar los riesgos psicosociales, ha permitido conocer los valores relativos a los rangos de los factores de riesgo en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, específicamente en ocho Centros Operativos de la Zona Sierra. Estos rangos se encuentran dispuestos de izquierda a derecha, desde "Adecuado", "Mejorable", Riesgo Elevado" y "Muy Elevado". Se han obtenido por lo tanto los resultados de la Zona Sierra en general y específicamente de 110 funcionarios de las Unidades de Negocio de Quito, Latacunga, Ambato, Ibarra, Cuenca, Riobamba, Tulcán y Loja.

Los datos obtenidos a nivel general de la Zona Sierra arrojan los siguientes resultados:
A nivel general del SECAP Zona Sierra obtuvimos la presencia de riesgos psicosociales relacionados con las demandas psicológicas (DP) en un 58% de las evaluaciones y con un nivel de riesgo elevado. Esto se puede entender desde el hecho de que la institución está pasando por una etapa fuerte de reestructuración hacia un modelo más fuerte de autogestión y desconcentración, existe por lo tanto mucha presión en cambios estructurales rápidos y cumplimientos de metas. Esta presión se evidencia también con evaluaciones de rendimiento

más precisas, que determinan la continuidad o no del funcionario(a) en la institución. Así mismo, se evidenciaron riesgos psicosociales muy elevados en participación/supervisión (PS) con 99%, el interés por el trabajador y compensación (ITC) con 55% y autonomía (AU) con 34%. El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, al igual que la mayoría de instituciones públicas del país, mantiene una estructura organizacional bastante vertical, es decir, una estructura organizacional muy jerárquica. Esto hace en términos generales que no exista mucha o ninguna posibilidad de participación de los funcionarios operativos o mandos medios en las decisiones organizacionales, estructurales, de contratación, de infraestructura, de generación de ideas, financieras o administrativas; las decisiones se toman y resuelven en el nivel jerárquico superior o muchas veces directamente de ministerios rectores o Presidencia de la República.

Así mismo, los planes de desarrollo de los funcionarios, de crecimiento y capacitación, no son constantes, es más, muchas veces inexistentes por falta de recursos por un lado, pero sobre todo por el alto índice de rotación que existe en la institución. Por lo tanto, es notoria la falta de preocupación e interés por los trabajadores a nivel de toda la institución. Finalmente, en comparación a la empresa privada, en las instituciones públicas no existen modalidades de compensación por buen rendimiento, a lo máximo un reconocimiento escrito que prácticamente nunca se utiliza para nadie.

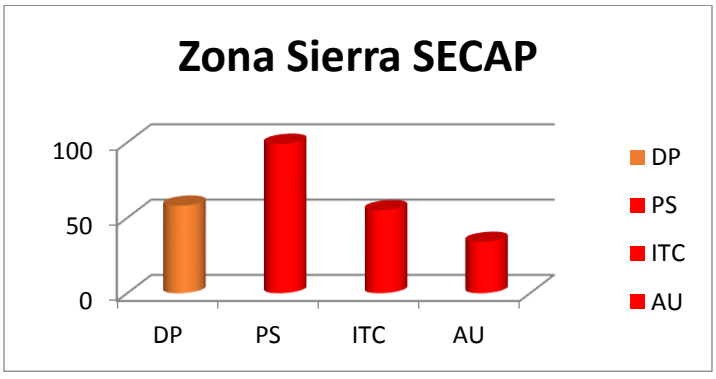


Tabla 3 Fuente: F-Psico

En términos financieros, como pudimos observar en 3.1., ***la meta establecida de enero a mayo 2015 fue en la Zona Sierra de USD 3.830.000, cumpliendo con USD 3.379.154 el***

88,23% de los objetivos. Este incumplimiento de objetivos de la Zona Sierra SECAP se entiende bajo el concepto de falta de participación y motivación por parte de los trabajadores en las Unidades de Negocio. Las estrategias y procedimientos son impuestos y no se da espacio para la propuesta de innovación por parte de los funcionarios. Esto hace que se desconozca muchas veces las realidades operativas y territoriales de las diferentes Unidades de Negocio en la Zona Sierra, lo que puede generar un impedimento en el momento de generar recursos económicos por ventas.

Con respecto a las evaluaciones realizadas a las Unidades de Negocio de manera separada, podemos determinar resultados en común: En los ocho Centros Operativos (Quito, Cuenca, Ambato, Latacunga, Riobamba, Loja, Ibarra y Tulcán) están presentes prácticamente los mismos factores de riesgo psicosociales a nivel de riesgo elevado y mejorable; estos son las demandas psicológicas (DP) y las relaciones y apoyo social (RAS).

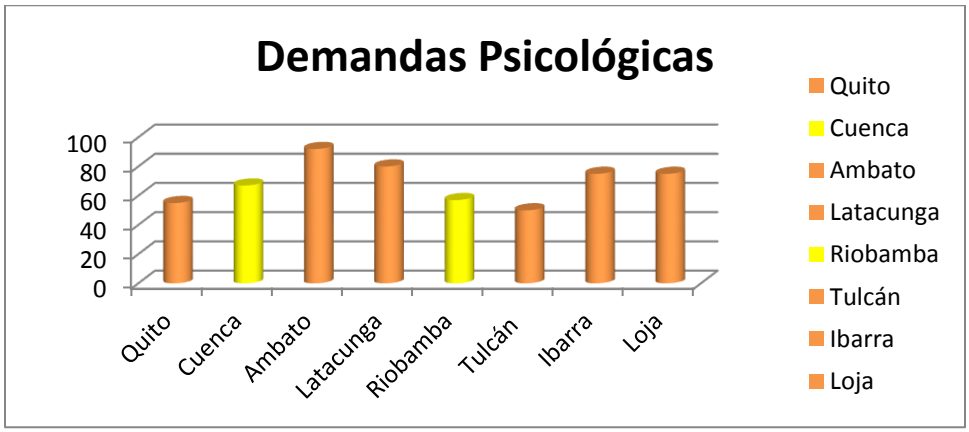


Tabla 4 Fuente: F-Psico

Los resultados en los diferentes Centros Operativos con respecto a las demandas psicológicas reflejan el mismo resultado obtenido para toda la Zona Sierra; es decir, la presión existente sobre la necesidad de resultados financieros, los cambios estructurales y de personal, general niveles elevados de demandas psicológicas (DP) en todos los Centros Operativos, con excepción de Cuenca y Riobamba, donde la evaluación de riesgos psicosociales sugiere que existe un nivel de riesgo mejorable.

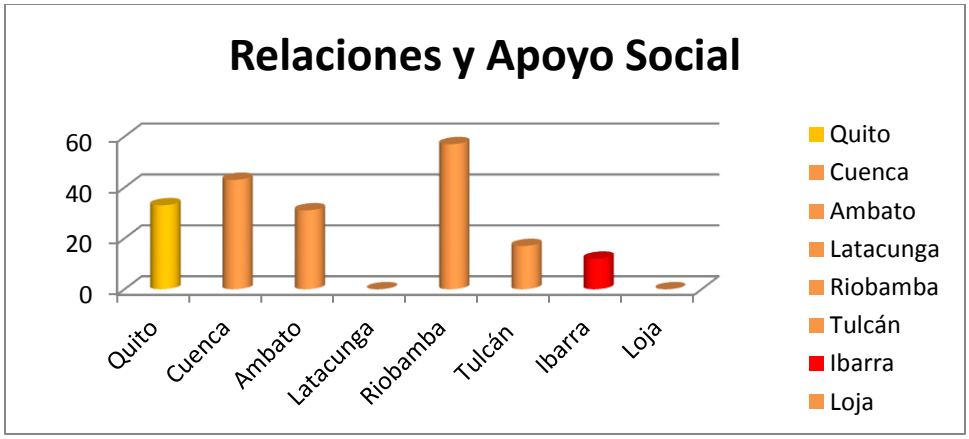


Tabla 5 Fuente: F-Psico

Los resultados en los diferentes Centros Operativos con respecto a las relaciones y apoyo social, revelan que existen en todas las Unidades de Negocios, un riesgo psicosocial a nivel elevado en la mayoría, mejorable en Quito y muy elevado en Ibarra. Solamente Latacunga y Loja no presentan este riesgo. Los Centros Operativos en la Zona Sierra, con excepción hasta cierto punto de Quito, tienen una particularidad en general; esto es, los funcionarios en los diferentes Centros han desarrollado dinámicas muy particulares en términos de "convivencia" entre funcionarios dentro de las Unidades de Negocio. Por lo general, los funcionarios que están más tiempo en la institución son los que "manejan" indirectamente las relaciones interpersonales y organizan de alguna manera las estructuras invisibles de poder. Esto genera mucho roce, resentimiento, peleas, envidia y celos profesionales, lo que genera un malestar generalizado y que repercute en el ambiente laboral, motivación, rotación, coordinación de actividades, entre otros. Esto entonces podría también explicar también la falta de cumplimiento de metas por parte de los Centros Operativos.

Así mismo, en los ocho Centros Operativos (Quito, Cuenca, Ambato, Latacunga, Riobamba, Loja, Ibarra y Tulcán) están presentes prácticamente los mismos factores de riesgo psicosociales a nivel de riesgo elevado y muy elevado; estos son la participación/supervisión (PS) y el interés por el trabajador y compensación (ITC).

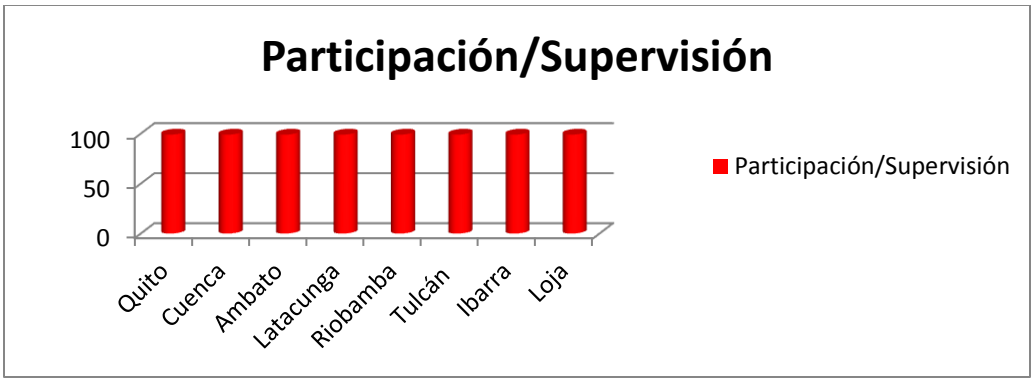


Tabla 6 Fuente: F-Psico

Los resultados en los diferentes Centros Operativos con respecto a la participación y supervisión (PS) reflejan el factor que más preocupación causa por presentar a este riesgo psicosocial como el más negativamente influyente en todas las Unidades de Negocio del SECAP Zona Sierra. El resultado en todos los Centros Operativos, por lo tanto a nivel de las 110 evaluaciones es que existe una presencia de riesgo muy elevado con respecto a participación y supervisión. Como se determinó anteriormente, no existe prácticamente ningún tipo de participación por parte de los trabajadores en los procesos de la institución, ni a nivel de infraestructura, ni procesos administrativos, contratación de personal, desarrollo profesional, empoderamiento, innovación o creatividad, entre otros.

La misión de las instituciones públicas, con sus respectivas funciones, nacen desde una visión gubernamental, cuyas directrices son implementadas por disposiciones jerárquicas. Prácticamente no hay espacio para funcionarios que no estén en niveles jerárquicos superiores, de intervenir de alguna manera a través de participación en la toma de decisiones institucionales o procesales, existen estructuras jerárquicas verticales bien definidas que lo impiden y eso se refleja completamente en esta evaluación de riesgos psicosociales. Obviamente, el hecho de no tener impulsos propios para mejorar o proponer mejoras en los procesos, hace que se genere un cierto conformismo y mediocridad, lo que podría reflejarse en el incumplimiento de metas a nivel de productividad financiera.

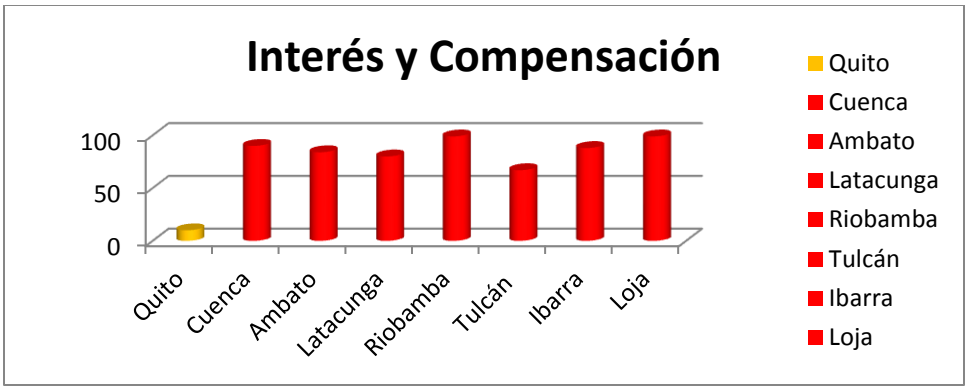


Tabla 7 Fuente: F-Psico

Los resultados en los diferentes Centros Operativos con respecto al interés por el trabajador y la compensación (ITC) muestran de igual manera la presencia de riesgo muy elevado en un alto porcentaje en todas las ciudades de la Zona Sierra, con excepción de Quito que tiene con 10% un porcentaje relativamente bajo con un nivel mejorable.

Las instituciones públicas en general tienen la particularidad que dependen de los presupuestos asignados para el año fiscal, y no se sabe con seguridad cuánto se tendrá disponible para el siguiente año, el subsiguiente año, etc. Esto genera una incertidumbre a nivel de planificación de actividades que no son vistas como primordiales o prioritarias dentro de las gestiones ordinarias de cada una de las instituciones. Una de las actividades no prioritarias es la planificación, coordinación y ejecución de planes de capacitación de los funcionarios públicos, por lo menos no lo es cuando no hay suficiente presupuesto, cuando hay etapas de austeridad o simplemente no se dan por el alto índice de rotación de personal. Adicionalmente, no hay un sistema o proceso adecuado de retroalimentación hacia los funcionarios con respecto al trabajo que están realizando. Son evaluados conforme metas establecidas pero no se les da un feedback durante la gestión para que puedan orientarse en mejorar ciertos procedimientos o reforzar conductas adecuadas, esto hace que exista un alto nivel de incertidumbre sobre su propio trabajo; sin olvidarse que la evaluación puede ser decisiva para determinar su continuidad o no en la institución.

Con respecto entonces a la productividad financiera, podemos analizar la relación entre la presencia de los factores de riesgo psicosociales más importantes en los ocho Centros Operativos

del SECAP Zona Sierra del Ecuador, es decir, demandas psicológicas (DP), relaciones y apoyo social (RAS), participación y supervisión (PS) y el interés por el trabajador y compensación (ITC), con los porcentajes de cumplimientos individuales en productividad financiera por ingresos de operaciones.

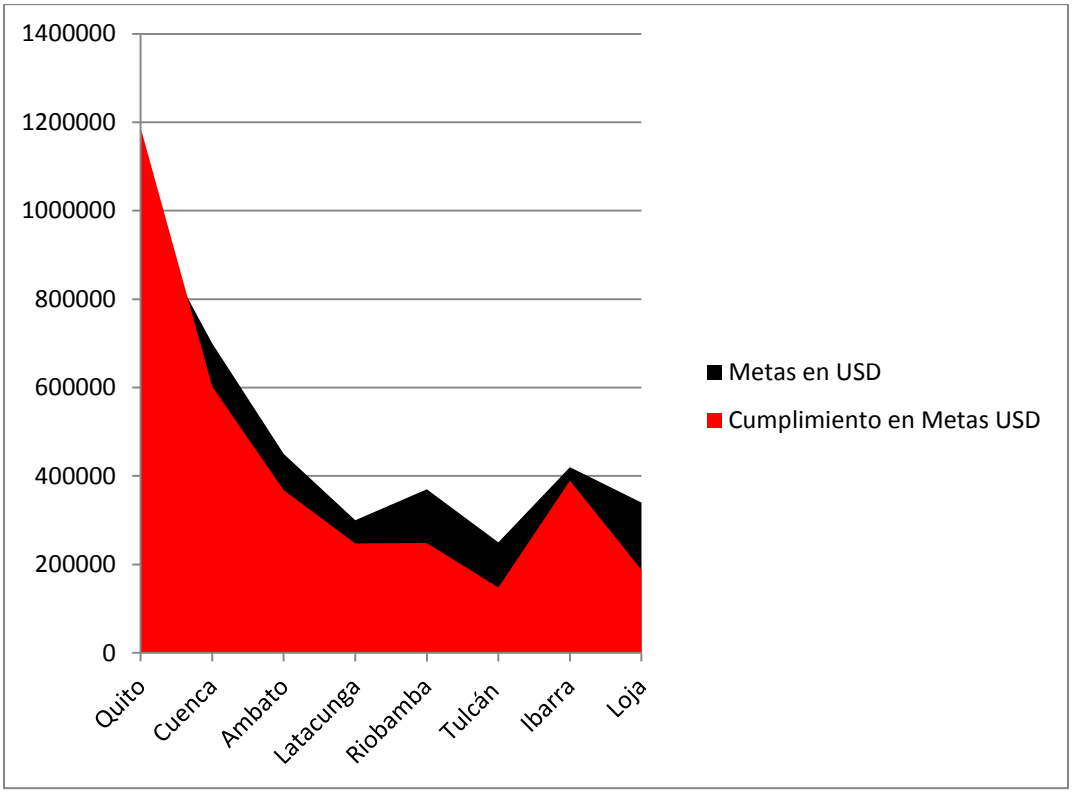


Tabla 8 Fuente: SISECAP

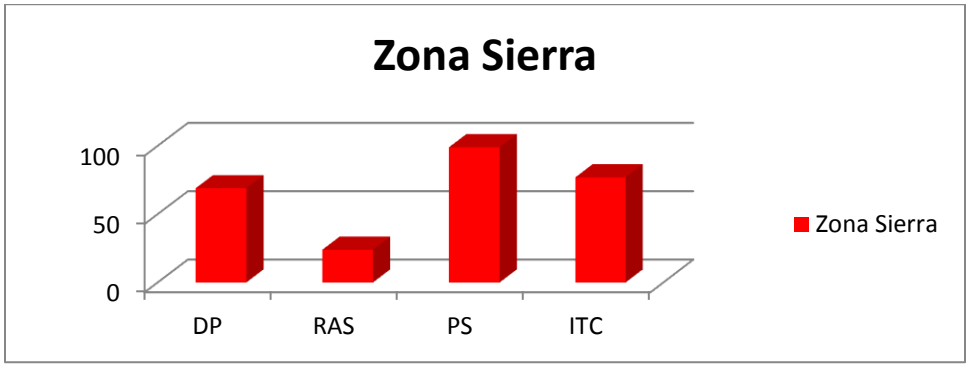


Tabla 9 Fuente: F-Psico

Existe la presencia de factores de riesgo que como ya analizado, tienen una afectación directa en el libre desempeño de trabajo, en la motivación, en la tranquilidad laboral, en el ambiente del mismo, en la creatividad, en la innovación, en el aporte a la gestión y en el desarrollo personal y profesional de los funcionarios. Este tipo de afectaciones podrían influir directamente en el desarrollo del proceso de ventas de capacitaciones y programas de capacitación, influyendo por lo tanto en la cantidad monetaria recaudada por este proceso fundamental para solventar los cumplimientos en autogestión financiera. Podemos concluir entonces que si existe una influencia directa entre la presencia de factores de riesgo psicosociales y la productividad financiera en una institución pública de capacitación y formación profesional.

La Unidad de Negocio de Quito es la única en la Zona Sierra que cumplió con las metas establecidas, esto por una particularidad que diferencia al resto de la Zona. Por un lado, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP tiene una estructura muy concentrada en la toma de decisiones y esta concentración está en Quito. Existe por lo tanto una mayor preocupación en la dotación de material, equipos y acompañamiento directo en los procesos de venta. Por otro lado, como podemos observar en 3.1, la meta por funcionario en promedio para Quito es de USD 23809,52, siendo esta la más baja de todas las Unidades de Negocio. En comparación, por ejemplo en Latacunga, la meta promedio por funcionario es de USD 60.000. Esto se debe a que en Quito se concentra con 42 funcionarios el 38,18% de todos los funcionarios de los Centros Operativos de la Zona Sierra del Ecuador. Sería entonces necesario bajo este concepto, realizar una investigación relacionada a la eficiencia laboral.

Discusión con respecto a investigaciones relacionadas

Con respecto a otros estudios realizados en instituciones de educación superior con respecto a riesgos psicosociales en otros países, aunque no tengan el mismo enfoque, podemos concluir que los resultados obtenidos en esta investigación tienen coherencia con los resultados obtenidos por ejemplo en la Universidad de Medellín. Jones & Kinman (2001), han clasificado a docentes universitarios como uno de los grupos poblacionales altamente vulnerable para padecer el síndrome del quemado en el trabajo o síndrome de burnout, donde el rol social del docente afecta directamente la salud mental o física, influyendo directamente en las condiciones laborales

y el clima laboral de la organización. Con respecto a mi investigación, se puede determinar que especialmente las demandas psicológicas, factor identificado en este trabajo como muy elevado, podrían generar un mayor nivel de estrés laboral, pudiendo afectar al funcionario emocional y físicamente.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, una institución pública dedicada a la capacitación y formación profesional, mantiene Centros Operativos que gestionan las ventas de los productos, ejecutan y evalúan los mismos. Para esto, se implementan metas anuales que estas Unidades de Negocio deben cumplir y se hace evaluaciones permanentes para identificar los avances y los resultados por lo general no son buenos. En este caso, nos enfocamos en la Zona Sierra del SECAP con los Centros Operativos Quito, Cuenca, Loja, Latacunga, Ambato, Ibarra, Tulcán y Riobamba. Al mismo tiempo, esta institución, al igual que otras instituciones públicas, atraviesan fuertes cambios estructurales hacia una gestión más eficiente y de autogestión. Es por esto que los funcionarios atraviesan por una etapa de alta presión de cumplimiento, de incertidumbre acerca de su continuidad en la institución, no tienen ninguna posibilidad de participación en la toma de decisiones y no existe un verdadero desarrollo personal o profesional de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo OIT definió a los riesgos psicosociales como "las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia". Los trabajadores dentro de su entorno se ven influenciados por varios factores que podrían afectar su desenvolvimiento dentro de la sociedad, por esta razón para el estudio de riesgos psicosociales se debe partir del análisis de la influencia que ejerce su

entorno laboral que podría generar estrés, desencadenando varios problemas físicos y psicológicos en los individuos. Era necesario entonces determinar si existe la presencia de factores psicosociales, en qué nivel existen y si existe una posible relación entre dicha presencia y los resultados de productividad financiera en los diferentes Centros Operativos de la Zona Sierra SECAP.

Luego de haber llevado a cabo el estudio de investigación de riesgos psicosociales mediante la investigación cuantitativa, cuestionario F-Psico, se detectó la presencia de factores de riesgo dentro de los nueve grupos seleccionados para el estudio (Ocho Unidades de Negocio y la Zona Sierra en su totalidad). Tomé la decisión de utilizar el método F-Psico por ser un método reconocido que abarca la mayor parte de factores de riesgo que pueden afectar a los trabajadores, podemos localizar fuentes de problemas, proponer cambios, comparar grupos en dos momentos distintos o entre grupos distintos y ayuda a generar conciencia de los efectos que pueden causar la presencia de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores y en las organizaciones.

Los resultados de las evaluaciones realizadas a las Unidades de Negocio de manera separada evidenciaron resultados en común: En los ocho Centros Operativos (Quito, Cuenca, Ambato, Latacunga, Riobamba, Loja, Ibarra y Tulcán) están presentes prácticamente los mismos factores de riesgo psicosociales a nivel de riesgo elevado y muy elevado; estos son las demandas psicológicas (DP 68% en promedio) , las relaciones y apoyo social (RAS 24% en promedio), la participación/supervisión (PS 99% en promedio) y el interés por el trabajador y compensación (ITC 77% en promedio). La presión existente sobre la necesidad de resultados financieros, los cambios estructurales, de personal y el nuevo modelo de gestión genera niveles altos de estrés en los funcionarios. Así mismo, los diferentes Centros han desarrollado dinámicas muy particulares en términos de "convivencia" entre funcionarios dentro de las Unidades de Negocio. Los funcionarios con más antigüedad en la institución son los que "manejan" indirectamente las relaciones interpersonales y organizan de alguna manera las estructuras invisibles de poder. Esto genera mucho roce, resentimiento, peleas, envidia y celos profesionales, lo que genera un malestar generalizado y que repercute en el ambiente laboral y en la motivación de los trabajadores. Adicionalmente, prácticamente no existe ningún tipo de participación por parte de

los trabajadores en los procesos de la institución, ni a nivel de infraestructura, ni procesos administrativos, contratación de personal, desarrollo profesional, empoderamiento, innovación o creatividad, entre otros, lo que genera desmotivación por no poder adaptar los procesos a realidades territoriales muchas veces diferentes. Finalmente, la capacitación de los funcionarios públicos y el desarrollo personal y profesional de los mismos no es una de las actividades prioritarias en las planificaciones de las instituciones públicas en términos generales, ya que depende mucho del presupuesto, del alto índice de rotación en las instituciones y muchas veces de la voluntad de la máxima autoridad en el respectivo momento.

Esto aparentemente está directamente relacionado con el hecho de que en todos los Centros Operativos las metas de productividad financiera a nivel de generación de ingresos por ventas no se cumplen (88,38% de cumplimiento de enero a mayo 2015), con excepción de Quito. En esta ciudad existe la particularidad de que se concentra más del 38% de los trabajadores en este Centro Operativo y la meta individual promedio es mucho más baja que en el resto de Unidades de Negocio.

La hipótesis en este trabajo de investigación fue si existe una relación entre la presencia de factores de riesgo psicosociales y los niveles de productividad financiera de las unidades de negocio de la institución de capacitación pública, lo que en base a los resultados obtenidos podemos afirmar, por lo tanto se acepta la mencionada hipótesis.

4.2. Recomendaciones

Es muy importante que la institución, en este caso el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, tome conciencia de la presencia de factores de riesgos presentes en los diferentes Centros Operativos en la Zona Sierra y se establezcan medidas preventivas, mecanismos de control y prácticas organizacionales que garanticen la calidad de vida dentro del organización. Según las características de los riesgos, se debe tomar medidas que permitan disminuir y controlar su existencia. Adicionalmente se debe tomar en cuenta la actividad de cada trabajador ya que conociendo sus características se deberán aplicar las medidas correctoras (Moreno y Báez, 2010, p.20).

Las recomendaciones precisas con respecto a la presencia de factores de riesgo psicosociales más relevantes en los diferentes Centros Operativos (demandas psicológicas DP, las relaciones y apoyo social RAS, la participación/supervisión PS 99% y el interés por el trabajador y compensación ITC) son los siguientes:

- Es importante establecer metas con relación a la productividad financiera, sin embargo es indispensable establecer un proceso específico de retroalimentación de la gestión que se está realizando en los Centros Operativos. No debe quedar simplemente en conocimiento del nivel jerárquico superior, sino que debe haber una retroalimentación a nivel operativo de cómo están gestionando el proceso de generación de recursos financieros, qué fortalecer y qué y cómo mejorar.
- En el mismo sentido, debe haber retroalimentación acerca del rendimiento en general en la institución y la proyección que tienen los funcionarios, específicamente los de contratación temporal, de mantenerse o no en un futuro cercano como funcionarios en la institución.
- Si bien es cierto, un modelo de gestión enfocado en la eficiencia, en mayor productividad financiera para la autogestión, y en estructuras más modernas es necesario, también es cierto que hay muchos funcionarios que tienen veinte, treinta o cuarenta años de vida trabajando en el SECAP. Esto hace que la flexibilidad y la aceptación de los niveles de presión existentes no sean aceptados fácilmente por parte de los trabajadores. Esto genera roces y mal ambiente laboral, por lo que es necesario involucrar a todos los funcionarios en las inducciones o conversaciones acerca de los nuevos alcances y sobre todo, la importancia de las transformaciones.
- Es necesario prestar más atención a las relaciones interpersonales presentes en las diferentes Unidades de Negocio. Existe un nivel de conflicto entre los funcionarios, sería conveniente generar una especie de mediación a través de la Dirección de Talento Humano para poder resolver dificultades entre funcionarios que posiblemente perduran por mucho tiempo ya entre los mismos sin solución visible.
- Es importante por lo tanto, capacitar a los funcionarios sobre los riesgos psicosociales, la sintomatología del estrés, las formas de acoso laboral, las consecuencias de los mismos, charlas de motivación, entre otros.

- Es muy complicado generar estructuras participativas en el diseño de procesos o toma de decisiones en las instituciones públicas, ya que la mayoría de las decisiones y generación de macro procesos se generan en base a políticas públicas y no en base a la decisión individual de la máxima autoridad de turno. Sin embargo, para la toma de decisiones más operativas si se debería consultar a funcionarios de todo nivel través de conversaciones o grupos focales, si existen ideas, innovaciones, imaginaciones etc. de cómo mejorar los procesos operativos, en este caso el proceso de generación de recursos económicos; especialmente considerando las particularidades en territorio.
- Finalmente, considero que debe generarse en la institución un real enfoque en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Hace falta la generación y la ejecución oportuna de planes de capacitación en base a los perfiles, a los puestos ocupados, las necesidades y en la utilidad futura. Para esto, sería importante no solamente destinar un presupuesto anual, si no también mantenerlo para ese propósito y no recortarlo en el momento que se presenta algún otro tipo de gasto. Así mismo, sería clave para la motivación de los funcionarios y el desempeño de los mismos, en este caso de la productividad financiera, generar un sistema interno de promoción laboral como recompensa al buen desempeño, en vez de contratar siempre de manera externa; para funcionarios de la institución no hay ningún incentivo por el momento.

A futuro, sería importante enfocarse en evaluar la eficiencia de trabajo de los funcionarios en la Zona Sierra SECAP, ya que la meta promedio por funcionario varía significantemente entre las ocho Unidades de Negocio.

Considero que esta investigación realizada es de gran importancia para el mejoramiento de procesos, estructuras y participación de los trabajadores en las instituciones de capacitación y formación profesional, así como en instituciones de educación superior a nivel mundial, ya que podrán enfocarse en prevenir la presencia de los factores de riesgo psicosociales aquí detallados para disminuir las probabilidades de tener afectaciones negativas en la productividad financiera vista como la generación de ingresos por operaciones.

5.1. Bibliografía

- Alonso-Fernández F. (2008). *"Por qué trabajamos: El trabajo entre el estrés y la felicidad".* Ediciones Díaz de Santos. España.

- Blaxter L., Hughes C. y Tight M. (2002). *"Cómo se hace una investigación"*. Gedisa, Segunda Edición.

- Bosqued, M.(2008). Quemados. El síndrome del Burnout. Qué es y cómo superarlo. España

- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *"The assessment of psychosocial hazards at work".* In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons.

- Motowidlo, S.J. (2003). "*Job performance. Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*." Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: JohnWiley & Sons

- Moulines, U. (1988). "Epistemología". Anthropos. Barcelona.

5.2. Referencias

- Atalaya, M. (2001). *"El estrés laboral y su influencia en el trabajo".* Data Industrial 2001.

- Báez, C. y Moreno, B. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Universidad de Madrid e INSHT.

- Barona E., Rubio J. (2005*). "Estrategias de Prevención e Intervención del Burnout en el Ámbito Educativo".* Salud Mental, Vol. 28, No. 5.

- Bedoya, E. y Velásquez, O. (2010). "*Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín"*. Vol.10 No.2, 2010. Versión Digital. Facultad de Educación-Universidad de Antioquia. Medellín Col.

- Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). "*Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas"*. Gaceta Sanitaria16, 222-229.

- Botero, Carla. (2012). *"Riesgo psicosocial intralaboral y burnout en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos".* Cuadernos de Administración, vol. 28, núm. 48, enero-diciembre, pp. 117-132 Universidad del Valle Cali, Colombia

- Cano, Gelpi, Catalina y Román (2008). "*Cómo combatir el estrés laboral".* Manual Ibermutuamur

- Díaz P., Fernández P. (2002). "*Investigación cuantitativa y cualitativa"*. Complexo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo.

- Fernández R. (2010). "*La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo"*. Editorial Club Universitario. España.

- Gil-Monte, P. (2005). *"El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout).Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar"*. Madrid: Pirámide.

- Gil-Monte, P. (2012). *"Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional".* Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2012; 29(2):237-41.

- Gil-Monte P., Peiró, J. (1999). *"Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo"*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia (España). ISSN: 0212-9728.

- González M., Lacasta M.A., Ordóñez A. (2008). "*El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología".* Madrid

- Hernández L., Bravo E. (2010). *Manual de evaluación de desempeño de los Servidores Docentes*

- Ibarra, E. (2003). *Capitalismo académico y globalización: la universidad reinventada.* CEDES, 24 (84) (pp. 1059-1067).

- Landa, V., Mena, L. (2003). *"Estrés laboral en personal clínico hospitalario".* Terapia Psicológica. Vol.21, Nº 2, 137-151.

- Leka S., Griffiths A. y Cox T. (2004). *"La Organización del Trabajo y el Estrés".* World Health Organisation.

- López F., Ortega C. (2003). "*El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas".* Int J Clin Health Psychol, Vol. 4, Nº 1

- Marina, J.A. (2013). "*El aprendizaje de la creatividad*". Pediatría Integral 2013; XVII(2): 138-142

- Marrau, C. (2008). *"El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizado del estrés laboral".* Fundamentos en Humanidades, vol. X, núm. 19, 2009, pp. 167-177.

- Mertens, L. (2002). "*Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones"*. Seminario Regional sobre Capacitación, Productividad y Competitividad. VII Conferencia de Mejoramiento de la Productividad y Competitividad Empresarial

- Moreno, B. (2000). *"Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral".* Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Madrid.

- Moreno B., Báez C. (2010). "*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas".* Universidad Autónoma de Madrid.

- Morillo, M. (2001). *"Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos".* Actualidad Contable FACES. Año 4 No. 4, Enero-Junio 2001. Mérida. Venezuela.

- NTP 318: Daza, S. *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*

- NTP 439: Daza F. y Pérez J. *El apoyo social*

- NTP 476: Daza F. y Pérez J. *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*

- NTP 603: Vega, S. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*

- NTP 704*:* Vega, M. *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*

- NTP 705: Vega M. *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*

- NTP 720: Gracia, E. *El trabajo emocional: concepto y prevención*

- NTP 854: Fidalgo M., Gallego Y. *Acoso psicológico en el trabajo: Definición*

- NTP 926: Pérez J. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*

- OIT. "*Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control"*. Ginebra: OIT;1986

- Padrón, J. (1998). *"La Estructura de los Procesos de Investigación".* Revista de Educación y Ciencias Humanas, Año VII, n° 15 julio-diciembre de p. 33

- Peiró, J. (2004). *"El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo"*. Universidad de Valencia, p.179-186

- Pérez, G. (2003). "*Pedagogía Social. Construcción científica e intervención práctica*." Madrid: Narcea

- Pérez, J. (2009). "*Manual de prevención docente: riesgos laborales en el sector de la enseñanza".* Valencia: Nau Llibres, D.L. 2009.

- Piñuel, I. (2001). "*Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo"*. España

- Rincón de Parra, H. (2001). *"Calidad, Productividad y Costos: Análisis de relaciones entre estos tres conceptos".* Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el Siglo XXI

- Rivas J. (2003). "*Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo"*. España

- Rojo J.V., Ververa A.(2005). "*Mobbing o acoso laboral".* España

- Villalobos, G.H. (1999). *"Identificación y Evaluación de los factores de riesgo Psicosocial".* 32vo Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo Consejo Colombiano de Seguridad.

- Villalobos, G.H. (1999). *"Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa".* Publicado en Revista Ciencia & Trabajo | AÑO 6 | NÚMERO 14 | OCTUBRE/DICIEMBRE 2004.

5.3. Webgrafías

- http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101273501/1/home/goRegional/Manabi#.VULHf_D2Q2g

- http://www.elmercurio.com.ec/378569-siniestralidad-laboral-es-alta-en-el-ecuador/#.VYnyLVL2Q2g

- http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php

- http://www.significados.com/epistemologia/

- http://concurso.cnice.mec.es/cnice2006/material003/Recursos%20Materiales/Terminos/Empirismo.pdf

- http://definicion.de/positivismo/

- http://www.azc.uam.mx/csh/sociologia/sigloxx/positivismo.htm

- http://concurso.cnice.mec.es/cnice2006/material003/Recursos%20Materiales/Terminos/Positivismo.pdf

- http://www.academia.edu/7810795/Caracteristicas_del_Positivismo

- http://www.istas.ccoo.es/descargas/psicotot.pdf

- http://oshwiki.eu/wiki/Legislacion_Psicosociales
- http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/3030/1/LIBRO%20FM.pdf
- http://www.ademi.com/psicosociales/img/tabla_riesgos_medidas.pdf
- http://m.rpp.com.pe/2009-12-26--epidemia-del-siglo-xxi-o-estres-laboral-crece-en-el-peru-y-el-mundo-noticia_231540.html
- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/15/fp_rev_15.pdf
- http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad
- http://cursos.aiu.edu/Fundamentos%20de%20Contabilidad.html
- http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448149971.pdf
- http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13018w/ContaFin1_unidad3.pdf
- https://contabilidadesca.files.wordpress.com/2011/08/elementos-que-integran-el-estado-de-resultados.pdf
- http://www.insht.es
- http://prevencion.umh.es/files/2002/11/Agosto%202003%20Riesgos%20para%20la%20salud%20de%20la
- http://www.eurofound.europa.eu
- http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf

ANEXOS

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en toda la Zona Sierra

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	14,39	2,38	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
110	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	10 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	96 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	58 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	26 %
a veces	73 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	68,84	20,23	56,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
68	0	5	37

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	49 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	2 %

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	1 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	37 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	10 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	61 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	30 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	18 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	2 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	62 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	6 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	93 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	84 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	76 %
nunca o casi nunca	23 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	98 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	85 %
nunca o casi nunca	14 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	37 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	36 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	50,07	4,11	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
34	59	17	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	84 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	92 %
a veces	5 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	60 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	63 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	0 %

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	95 %
media	3 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	62 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	15 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	57 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	82 %

nunca o casi nunca	15 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	97 %
adecuada	1 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	18 %
a veces	78 %
nunca o casi nunca	3 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	90 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	78 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	1 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	25,01	11,27	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
45	50	15	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	1 %
a veces	36 %
Bastante	45 %
Mucho	16 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	34 %
Bastante	50 %
Poco	14 %
Nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	1 %
es importante	86 %
es muy importante	11 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	33 %
a veces	61 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	0 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	43 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	89 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	93 %
a menudo	5 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	31,35	10,06	35,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
62	48	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	29 %
Clara	61 %
poco clara	9 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	20 %
Clara	79 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	39 %
Clara	60 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	14 %
Clara	84 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	38 %
Clara	61 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	39 %
Clara	8 %
poco clara	52 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	90 %
nunca o casi nunca	7 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	72 %
nunca o casi nunca	26 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	68 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	69 %
nunca o casi nunca	30 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	6 %

Relaciones y Apoyo Social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	23,94	11,59	26,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
65	22	22	1

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

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

Los ítems son los siguientes:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	93 %
a menudo	4 %
a veces	1 %

nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	86 %
a menudo	13 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	64 %
a menudo	8 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	24 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	15 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	36 %
regulares	60 %
malas	1 %
no tengo compañeros	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	4 %
con frecuencia	59 %
constantemente	2 %
no existen	33 %

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	28 %
no existen	70 %

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	59 %
con frecuencia	0 %
constantemente	2 %
no existen	37 %

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	22 %
no existen	76 %

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	43 %
no lo sé	55 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	74 %
nunca o casi nunca	23 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Quito

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	14,90	2,89	13,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
42	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	90 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	69 %

a veces	30 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	94,17	3	95

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	5	37

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	90 %
nunca o casi nunca	7%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	97 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	97 %
nunca o casi nunca	2 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	80 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	33 %
a veces	59 %
nunca o casi nunca	7 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	76 %
nunca o casi nunca	16 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	88 %
nunca o casi nunca	11 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	97 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	73 %
nunca o casi nunca	26 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	49,24	5,45	49,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
20	10	12	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	71 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	88 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	35 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	11 %
a veces	88 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	2 %
alta	90 %

media	7 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	97 %
nunca o casi nunca	2 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	40 %
a veces	59 %
nunca o casi nunca	0 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	4 %
a veces	95 %
nunca o casi nunca	0 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	95 %

adecuada	4 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	85 %
nunca o casi nunca	7 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	85 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	61 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	4 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	11,31	3,89	12,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
42	0	0	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	4 %
a veces	95 %
bastante	0 %
mucho	0 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	88 %
bastante	9 %
poco	2 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	4 %
es importante	69 %
es muy importante	26 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	85 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	76 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	97 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	20,48	6,91	21,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
42	0	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	69 %
clara	30 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	47 %
clara	52 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	97 %
clara	2 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	26 %
clara	73 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	97 %
clara	2 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	100 %
clara	0 %
poco clara	0%
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	95 %
nunca o casi nunca	2 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	69 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	69 %
nunca o casi nunca	30 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	69 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	90 %
nunca o casi nunca	7 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Latacunga

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	14,20	1,79	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	80 %
nunca o casi nunca	20 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	50,80	1,10	50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	80 %
a menudo	20 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	80 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	60 %
nunca o casi nunca	40 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	50,20	3,49	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	4	0	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	80 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	80 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	60 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	32,00	0	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	5	0	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	100 %
mucho	0 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	100 %
poco	0 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	100 %
es muy importante	0 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	39,00	0	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	5	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	20 %
clara	80 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	0 %
poco clara	100%
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	20 %
a veces	80 %
nunca o casi nunca	0 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Ambato

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	15,00	0	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	52,23	3,42	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	69 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	84 %
a menudo	15 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	92 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	76 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	84 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	76 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	52,08	2,40	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	12	1	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	92 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	92 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	92 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	92 %

media	7 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	84 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	33,23	2,77	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	10	2	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	100 %
mucho	0 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	7 %
bastante	76 %
poco	15 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	100 %
es muy importante	0 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	92 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	7 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37,85	5,05	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	10	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	0 %
clara	92 %
poco clara	7 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	7 %
clara	92 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	7 %
clara	15 %
poco clara	76 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	84 %
nunca o casi nunca	15 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	76 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Tulcán

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	13,67	2,07	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	66 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	50,50	3,21	50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	16 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	83 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	52,17	4,17	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	3	2	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	83 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	83 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	83 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	33 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	83 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	33,17	2,99	33,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	4	1	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	83 %
mucho	16 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	66 %
poco	33 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	83 %
es muy importante	16 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	66 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37,50	3,02	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	4	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	16 %
clara	83 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	16 %
clara	83 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	16 %
poco clara	83 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	16 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	16 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Ibarra

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	14,50	1,41	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	87 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	53,75	3,62	53

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	75 %
a menudo	25 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	87 %
a menudo	12 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	75 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	12 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,13	1,64	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	8	0	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	75 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	12 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	87 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	34,63	1,92	35,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	6	2	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	75 %
mucho	25 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	87 %
poco	12 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	100 %
es muy importante	0 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	25 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	75 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	87 %

a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	75 %
a menudo	25 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37,50	3,66	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	5	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	12 %
clara	87 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	0 %
poco clara	100 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	12 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	12 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	12 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	87 %
nunca o casi nunca	12 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Cuenca

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	13,81	2,14	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
21	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	4 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	28 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	95 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	54,90	2,12	56,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
21	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	66 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	71 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %

a menudo	0 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	52 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	95 %
nunca o casi nunca	4 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	23 %
a veces	76 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	49,38	3,23	49,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
9	10	2	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	90 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	90 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	47 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	95 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	95 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	95 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	52 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	4 %
elevada	95 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	52 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	95 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	90 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	33,24	2,86	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	15	5	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	47 %
mucho	52 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	76 %
poco	23 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	95 %
es muy importante	4 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	47 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	39,38	4,25	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	16	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	0 %
clara	66 %
poco clara	33 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	9 %
clara	90 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	4 %
clara	90 %
poco clara	4 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	19 %
poco clara	80 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	90 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	92 %
nunca o casi nunca	7 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	95 %
nunca o casi nunca	4 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Loja

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	12,50	2,07	11,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	25 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	62 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %

nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	53,00	3,82	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	75 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	37 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	75 %
nunca o casi nunca	25 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	75 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	50,00	2,27	50,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	6	0	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	75 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	25 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	25 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	25 %
a veces	75 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	34,25	3,11	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	5	3	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	75 %
mucho	25 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	62 %
poco	37 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	100 %
es muy importante	0 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	75 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	36,38	3,62	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	5	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	37 %
clara	62 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	0 %
poco clara	100 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	37 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Resultados adicionales de la evaluación F-Psico en la ciudad de Riobamba

Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	14,71	2,87	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
7	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	28 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	28 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %

nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	53,43	2,15	54,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
7	0	0	0

El método abarca estos aspectos sobre los que se refleja la autonomía en dos bloques:

- Autonomía temporal que abarca los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	71 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	28 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional, que aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	71 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	71 %
nunca o casi nunca	28 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	85 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	42 %
a veces	57 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	0 %

Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	50,43	2,07	52,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	6	0	0

La carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo)

y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo que abarca los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	85 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	71 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención, cuyos ítems son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22)

muy alta	0 %
alta	100 %

media	0 %
baja	0 %
muy baja	0 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	71 %
nunca o casi nunca	28 %

- Cantidad y dificultad de la tarea valora los siguientes ítems:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	0 %
elevada	100 %
adecuada	0 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	28 %
a veces	71 %
nunca o casi nunca	0 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	85 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Variedad / Contenido del Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	33,71	2,93	32,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	5	2	0

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	0 %
bastante	71 %
mucho	28 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	0 %
bastante	71 %
poco	28 %
nada	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	100 %
es muy importante	0 %
no lo sé	0 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	71 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	100 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Desempeño de Rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37,00	3,32	36,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
4	3	0	0

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

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

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	28 %
clara	42 %
poco clara	28 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	14 %
clara	85 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	0 %
clara	100 %
poco clara	0 %
nada clara	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	0 %
clara	28 %
poco clara	71 %
nada clara	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	100 %
nunca o casi nunca	0 %

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	85 %
nunca o casi nunca	14 %