



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES: CARGA DE TRABAJO, DEMANDA
PSICOLÓGICA, PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN EN LA EMPRESA
ECUAQUÍMICA. QUITO-ECUADOR 2018**

Elaborado por:
PAOLA VANESSA CHUQUER NARVAEZ

Director del proyecto:
Juan Carlos Flores Díaz

Como requisito para la obtención del título de:
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 29 de AGOSTO de 2018

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, **PAOLA VANESSA CHUQUER NARVAEZ**, con cédula de identidad # **171602952-3**, declaro bajo juramento que el trabajo de **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES: CARGA DE TRABAJO, DEMANDA PSICOLÓGICA, PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN EN LA EMPRESA ECUAQUÍMICA. QUITO-ECUADOR 2018** es de mi autoría, el mismo que ha sido investigado en varias referencias bibliográficas mencionadas en este documento; y, no ha sido utilizado anteriormente para ninguna titulación profesional.

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.



FIRMA Y CÉDULA

171602952-3

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:
**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES: CARGA DE TRABAJO, DEMANDA
PSICOLÓGICA, PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN EN LA EMPRESA
ECUAQUÍMICA. QUITO-ECUADOR 2018**

Elaborado por:
Paola Vanessa Chuquer Narváez

como Requisito para la Obtención del Título de:
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ha sido dirigido por el profesor

JUAN CARLOS FLORES DIAZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



FIRMA

LOS PROFESORES INFORMANTES

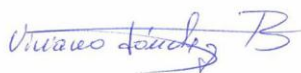
Los Profesores Informantes:
WASHINGTON EDY SANTILLAN MARROQUIN

MERCEDES VIVIANA SANCHEZ BARROS

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

FIRMA


FIRMA



Quito, 29 de AGOSTO del 2018

DEDICATORIA

Esté trabajo se lo dedico a mi madre María Del Carmen Narváez, quien es un ejemplo de heroísmo a seguir, quién frente a dificultades a demostrado que todo se lo puede superar, quién con amor, sabiduría, paciencia me ha guiado y ha sido un pilar para alcanzar mis metas y objetivos, quién ha permanecido a mi lado en momentos difíciles y ha sido mejor amiga.

Paola Vanessa Chuquer Narváez

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta etapa importante para mí quiero agradecer a mi hija Alejandra Vanessa Díaz Chuquer por su amor incondicional y ser esa fuerza que me impulsa día a día para cumplir mis sueños, a mis hermanas Ana María y María Dólares por estar junto a mí brindándome su apoyo y cariño en todo momento.

Agradezco también a mi mentor Oscar Jaramillo quien con su sabiduría y disciplina a sabido formarme, ha depositado su confianza en mí para poder desarrollar mi proyecto en la Empresa Ecuaquímica y hacer de esta propuesta una realidad la cual dará sus frutos en los colaboradores que dirigimos.

Y por último a la Universidad Internacional SEK, que me ha dado las herramientas necesarias para enfrentarme en el campo laboral con sólidos conocimientos y de mucha utilidad para brindar propuestas propositivas que contribuyan el mejoramiento continuo e innovación.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	7
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	17
INTRODUCCIÓN	18
Objetivo General.....	22
Objetivo Especifico.....	22
MARCO TEÓRICO	23
1. Marco Conceptual	23
¿Qué es el Trabajo?.....	23
Condiciones de trabajo.....	23
Factores de Riesgos y Riesgos Psicosociales los daños a la Salud.....	27
La carga de trabajo.....	36
Participación / Supervisión	48
Marco Referencial.....	61
Teoría de Cristina Maslach y Susan Jackson.....	61
Teoría del Estrés	63
Teoría de las Necesidades, Remuneración y Satisfacción Laboral	65
Marco Histórico	70
El Burnout como Síndrome	70
Marco Legal.....	74
METODOLOGÍA	78

Datos Sociodemográficos	78
Método de investigación.....	79
Criterio de Selección de Casos	79
Tipo de investigación.....	80
Técnicas de obtención de información	81
Método de análisis de datos – Programa FPSICO 3.1	81
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	84
Análisis de Resultados	84
Resultados Globales.....	84
Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial en cada Nivel de Operatividad....	87
Perfil Descriptivo	88
Resultados del Área Administrativa	88
Resultados del Área Operativa	110
Resultados del Área de la Fuerza de Venta	130
Comparación de Resultados entre los niveles de operatividad.....	151
Resultados del Nivel de Riesgo Muy Elevado y Riesgo elevado	151
Plan de Acción para los Riesgos Detectados	155
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
CONCLUSIONES	160
RECOMENDACIONES.....	161
Bibliografía	162

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Riesgos psicosociales</i>	28
Tabla 2: Niveles de Riesgo	86
Tabla 3: Porcentaje de cuestionarios por nivel de operatividad	88
Tabla 4: Niveles de Riesgo Carga de Trabajo	89
Tabla 5: Tiempo Asignado a la Tarea.....	90
Tabla 6: Tiempo de Trabajo Con Rapidez.....	90
Tabla 7: Aceleración del ritmo de trabajo	91
Tabla 8: Esfuerzo de Atención.....	91
Tabla 9: Intensidad de la atención	92
Tabla 10: Atención múltiples tareas	92
Tabla 11: Interrupciones en la tarea.....	93
Tabla 12: Efecto de las interrupciones.....	93
Tabla 13: Previsibilidad de las tareas	94
Tabla 14: Cantidad de trabajo	94
Tabla 15: Dificultad de trabajo	95
Tabla 16: Necesidad de ayuda	95
Tabla 17: Trabajo fuera del horario habitual	96
Tabla 18: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas	96
Tabla 19: Requerimiento de Aprendizaje	97
Tabla 20: Requerimiento de Adaptación	98
Tabla 21: Requerimientos de iniciativa	98
Tabla 22: Requerimiento de memorización.....	99
Tabla 23: Requerimiento de Creatividad	99
Tabla 24: Requerimiento de trato con personas.....	100

Tabla 25: Ocultación de emociones ante superiores.....	100
Tabla 26: Ocultación de emociones ante subordinados.....	101
Tabla 27: Ocultación de emociones ante compañeros.....	101
Tabla 28: Ocultación de emociones ante clientes	102
Tabla 29: Exposición a situaciones de impacto emocional	102
Tabla 30: Demandas de respuesta emocional	103
Tabla 31: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión.....	103
Tabla 32: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	104
Tabla 33: Participación en la introducción de métodos de trabajo	105
Tabla 34: Participación en el lanzamiento de nuevos productos	105
Tabla 35: Participación en la reorganización de áreas de trabajo	106
Tabla 36: Participación en la introducción de cambios en la dirección.....	106
Tabla 37: Participación en contrataciones de personal	107
Tabla 38: Participación en la elaboración de normas de trabajo	107
Tabla 39: Supervisión sobre los métodos	108
Tabla 40: Supervisión sobre la planificación.....	108
Tabla 41: Supervisión sobre el ritmo	109
Tabla 42: Supervisión sobre la calidad	109
Tabla 43: Intensidad de la atención	92
Tabla 44: Atención múltiples tareas	92
Tabla 45: Interrupciones en la tarea.....	93
Tabla 46: Efecto de las interrupciones.....	93
Tabla 47: Previsibilidad de las tareas	94
Tabla 48: Cantidad de trabajo	94
Tabla 49: Dificultad de trabajo	95

Tabla 50: Necesidad de ayuda	95
Tabla 51: Trabajo fuera del horario habitual	96
Tabla 52: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas	96
Tabla 53: Requerimiento de Aprendizaje	97
Tabla 54: Requerimiento de Adaptación	98
Tabla 55: Requerimientos de iniciativa	98
Tabla 56: Requerimiento de memorización.....	99
Tabla 57: Requerimiento de Creatividad	99
Tabla 58: Requerimiento de trato con personas.....	100
Tabla 59: Ocultación de emociones ante superiores.....	100
Tabla 60: Ocultación de emociones ante subordinados.....	101
Tabla 61: Ocultación de emociones ante compañeros.....	101
Tabla 62: Ocultación de emociones ante clientes	102
Tabla 63: Exposición a situaciones de impacto emocional	102
Tabla 64: Demandas de respuesta emocional	103
Tabla 65: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión.....	103
Tabla 66: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	104
Tabla 67: Participación en la introducción de métodos de trabajo	105
Tabla 68: Participación en el lanzamiento de nuevos productos	105
Tabla 69: Participación en la reorganización de áreas de trabajo	106
Tabla 70: Participación en la introducción de cambios en la dirección.....	106
Tabla 71: Participación en contrataciones de personal	107
Tabla 72: Participación en la elaboración de normas de trabajo	107
Tabla 73: Supervisión sobre los métodos	108
Tabla 74: Supervisión sobre la planificación.....	108

Tabla 75: Supervisión sobre el ritmo	109
Tabla 76: Supervisión sobre la calidad	109

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Modelo demanda-control-apoyo social	53
Gráfico 2: Modelo de exigencias psicológicas-control.....	55
Gráfico 3: Modelo Ivancevich y Matteson	56
Gráfico 4: Resultados Globales – Perfil Valorativo	85
Gráfico 5: Nivel de Riesgo Muy Elevado por cada Factor	87
Gráfico 6: Porcentaje de cuestionarios por nivel de operatividad	88
Gráfico 7: Niveles de Riesgo Carga de Trabajo	89
Gráfico 8: Tiempo Asignado a la Tarea.....	90
Gráfico 9: Tiempo de Trabajo Con Rapidez.....	90
Gráfico 10: Aceleración del ritmo de trabajo	91
Gráfico 11: Esfuerzo de Atención	91
Gráfico 12: Intensidad de la atención	92
Gráfico 13: Atención múltiples tareas	92
Gráfico 14: Interrupciones en la tarea.....	93
Gráfico 15: Efecto de las interrupciones.....	93
Gráfico 16: Previsibilidad de las tareas	94
Gráfico 17: Cantidad de trabajo	94
Gráfico 18: Dificultad de trabajo	95
Gráfico 19: Necesidad de ayuda	95
Gráfico 20: Trabajo fuera del horario habitual	96
Gráfico 21: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas	97

Gráfico 22: Requerimiento de Aprendizaje	97
Gráfico 23: Requerimiento de Adaptación	98
Gráfico 24: Requerimientos de iniciativa	98
Gráfico 25: Requerimiento de memorización.....	99
Gráfico 26: Requerimiento de Creatividad	99
Gráfico 27: Requerimiento de trato con personas	100
Gráfico 28: Ocultación de emociones ante superiores.....	100
Gráfico 29: Ocultación de emociones ante subordinados.....	101
Gráfico 30: Ocultación de emociones ante compañeros.....	101
Gráfico 31: Ocultación de emociones ante clientes	102
Gráfico 32: Exposición a situaciones de impacto emocional	102
Gráfico 33: Demandas de respuesta emocional	103
Gráfico 34: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión.....	104
Gráfico 35: Participación en la introducción de	104
Gráfico 36: Participación en la introducción de	105
Gráfico 37: Participación en el lanzamiento de nuevos productos	105
Gráfico 38: Participación en la reorganización de áreas de trabajo.....	106
Gráfico 39: Participación en la introducción de cambios en la dirección	106
Gráfico 40: Participación en contrataciones de personal.....	107
Gráfico 41: Participación en la elaboración de normas de trabajo	107
Gráfico 42: Supervisión sobre los métodos	108
Gráfico 43: Supervisión sobre la planificación.....	108
Gráfico 44: Supervisión sobre el ritmo	109
Gráfico 45: Supervisión sobre la calidad	109
Gráfico 46 : Esfuerzo de Atención	91

Gráfico 47: Intensidad de la atención	92
Gráfico 48: Atención múltiples tareas	92
Gráfico 49: Interrupciones en la tarea.....	93
Gráfico 50: Efecto de las interrupciones.....	93
Gráfico 51: Previsibilidad de las tareas	94
Gráfico 52: Cantidad de trabajo	94
Gráfico 53: Dificultad de trabajo	95
Gráfico 54: Necesidad de ayuda	95
Gráfico 55: Trabajo fuera del horario habitual	96
Gráfico 56: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas	97
Gráfico 57: Requerimiento de Aprendizaje	97
Gráfico 58: Requerimiento de Adaptación	98
Gráfico 59: Requerimientos de iniciativa	98
Gráfico 60: Requerimiento de memorización.....	99
Gráfico 61: Requerimiento de Creatividad	99
Gráfico 62: Requerimiento de trato con personas	100
Gráfico 63: Ocultación de emociones ante superiores.....	100
Gráfico 64: Ocultación de emociones ante subordinados.....	101
Gráfico 65: Ocultación de emociones ante compañeros.....	101
Gráfico 66: Ocultación de emociones ante clientes	102
Gráfico 67: Exposición a situaciones de impacto emocional	102
Gráfico 68: Demandas de respuesta emocional	103
Gráfico 69: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión.....	104
Gráfico 70: Participación en la introducción de	104
Gráfico 71: Participación en la introducción de	105

Gráfico 72: Participación en el lanzamiento de nuevos productos	105
Gráfico 73: Participación en la reorganización de áreas de trabajo.....	106
Gráfico 74: Participación en la introducción de cambios en la dirección	106
Gráfico 75: Participación en contrataciones de personal.....	107
Gráfico 76: Participación en la elaboración de normas de trabajo	107
Gráfico 77: Supervisión sobre los métodos	108
Gráfico 78: Supervisión sobre la planificación.....	108
Gráfico 79: Supervisión sobre el ritmo.....	109
Gráfico 80: Supervisión sobre la calidad.....	109

RESUMEN

La empresa Ecuaquímica se preocupa por el bien estar de sus colaboradores, por tal motivo realizan diversas actividades con el fin de dar una buena calidad de vida dentro de la organización; una de las actividades ejecutadas fueron la medición de los Factores de Riesgo Laborales, el cuestionario aplicado fue la herramienta Factores Psicosociales (FPSICO), versión 3.1. que mide 10 factores TT: Tiempo de Trabajo, AU: Autonomía, CT: Carga de Trabajo, DP: Demandas Psicológicas, VC: Variedad / Contenido, PS: Participación / Supervisión, ITC: Interés por el Trabajador / Compensación, DR: Desempeño de rol, RAS: Relaciones y Apoyo Social. La evaluación se realizó en 702 colaboradores de 817, es decir los resultados se obtuvo del 86% de la población, dada la cantidad de colaboradores se subdividió en tres grandes macros para poder analizar los resultados y presentar un plan de acción que se ejecutará según el área correspondiente, la subdivisión se realizó por tres líneas de operatividad, personal Administrativo, Operativo y Fuerza de venta en donde se obtuvo los siguientes resultados riesgo muy elevado en los Factores Carga de Trabajo, en el área Administrativa, debido a los ritmos de trabajo, Participación y supervisión en el área Operativa ya que no se sienten parte de las decisiones de la empresa en cuanto a procedimientos, procesos de selección y metodologías de trabajo de las jefaturas ; y Demanda Psicológica, en la Fuerza de Venta debido a su constante trabajo frente a clientes.

Se planteó un plan de acción acorde a las preguntas que demuestran inconformidad en el personal.

Palabras claves: riesgo, carga laboral, demanda psicológica, participación y supervisión, personal administrativo, operativo, fuerza de ventas.

ABSTRACT

The company Ecuaquímica cares about the welfare of its employees, for this reason they carry out various activities in order to give a good quality of life within the organization; One of the activities carried out was the measurement of Occupational Risk Factors, the questionnaire applied was the Psychosocial Factors tool (FPSICO), version 3.1. which measures 10 factors TT: Working Time, AU: Autonomy, CT: Workload, DP: Psychological Demands, VC: Variety / Content, PS: Participation / Supervision, ITC: Interest for Workers / Compensation, DR: Performance of rol, RAS: Relations and Social Support. The evaluation was carried out in 702 collaborators of 817, that is to say, the results were obtained from 86% of the population, given that the number of collaborators was subdivided into three large macros in order to analyze the results and present an action plan that will be executed according to the corresponding area, the subdivision was carried out by three operative lines, administrative, operative and sales force staff where the following results were very high risk in the Workload Factors, in the Administrative area, due to the work rhythms, Participation and supervision in the Operational area since they do not feel part of the decisions of the company in terms of procedures, selection processes and work methodologies of the headquarters; and Psychological Demand, in the Sales Force due to its constant work in front of clients.

An action plan was proposed according to the questions that show dissatisfaction in the personnel.

Key words: risk, workload, psychological demand, participation and supervision, administrative, operative personnel, sales force.

INTRODUCCIÓN

Las personas añaden valor a los productos y servicios que produce una empresa, es por ello que las organizaciones que desean mantener un lugar estable en el mercado adoptan acciones orientadas al desarrollo y formación del capital humano. Es así que los programas de participación propician una mejora no sólo para el empleado sino también para el empleador, desde este punto de vista al conectar las ideas de los trabajadores con los objetivos de la organización se podrá conseguir un incremento en la productividad, que sin duda alguna traerá beneficio directo a todos los involucrados.

Por lo antes mencionado, los profesionales de las áreas de recursos humanos se preocupan cada día más por lograr el compromiso activo de los trabajadores con la organización, ya que esto se traduce en lealtad, productividad y satisfacción. Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica, pues las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas de otra índole como: consideración, el respeto, estatus y el sentimiento de utilidad, de esta manera estimular la participación en el trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y tener un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

En un ambiente tan competitivo como en el que se desenvuelven hoy en día las empresas, la disminución de costos, constituye un camino adecuado para alcanzar una mejora en la eficiencia y competitividad de éstas. Hoy en día el ambiente en el trabajo es más competitivo y exigente debido a los grandes cambios tecnológicos y a la globalización, esto genera la aparición de factores de riesgo que no existían, los riesgos psicosociales; el origen de este tipo de riesgo se encuentra en la organización del trabajo y son tan dañinos y peligrosos como los de tipo físicos, químicos, mecánicos,

ergonómicos y biológicos, pero se les presta poca atención debido a que su presencia no se percibe fácilmente, aun cuando la salud física y psicológica de los trabajadores y trabajadoras se ve afectada; estos repercuten en la interacción con el entorno tanto laboral como familiar.

Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados existe un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés, así mismo se relacionan además con el ausentismo, la motivación y el rendimiento. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa.

Así mismo, es necesario denotar que dichos factores, es causado por carga laboral, el cual es uno de los elementos más influyentes de las condiciones de trabajo, ya que repercute directamente sobre la capacidad del individuo de procesar información y de realizar procesos de forma eficiente, y con un mínimo margen de error.

En muy pocas oportunidades las organizaciones se encargan de verificar cómo están sus niveles de Carga de trabajo, y por lo general los estudios realizados son estudios superficiales y subjetivos que no concluyen en acciones correctivas o preventivas con basamento científico suficiente para garantizar la mejora o mantenimiento de las condiciones de labor en cuanto a la carga de trabajo.

Otro factor importante en el estudio, es las demandas psicológicas, estas representan a la naturaleza de los diferentes requerimientos a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de entorno cognitiva y de naturaleza emocional.

Por consiguiente, conviene mencionar que Adizes (1977) señala que la participación/ supervisión del empleado se puede ver afectada por variables de orden interno y

externo, las primeras son aquellas que tienen que ver con la estabilidad emocional, el nivel de ocupación en la organización y el nivel educativo, es decir que esta variable está directamente relacionada con rasgos propios del ser humano como la personalidad, conducta y aptitudes; no obstante las variables de orden externo están relacionadas directamente con lo que ofrece la organización, es decir, son todos aquellos elementos que conforman la organización para que puedan funcionar todos los procesos internos, como por ejemplo: el nivel de satisfacción laboral que le brinda a sus trabajadores, el estilo de liderazgo, clima organizacional y el sistema de recompensas. De esta forma, la supervisión trata sobre la estimación que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejecutan sobre varios aspectos de la realización del trabajo.

Es por tanto que se le ha venido dando más importancia al estudio y control de este tipo de riesgo; y es cada vez más frecuente el interés de las organizaciones por evaluar, prevenir y controlar los llamados riesgos psicosociales, ya que está comprobado que su reducción y control resultará en mayor eficacia de la organización, lo que se traduce en mejor rendimiento, mayor productividad, menor ausentismo y mayor satisfacción de los trabajadores y trabajadoras con sus puestos de trabajo.

Ecuaquímica, Ecuatoriana de Productos Químicos C.A., es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos y servicios para la salud agrícola, salud humana y salud animal.

La empresa Ecuaquímica. Quito-Ecuador, tiene la responsabilidad de supervisar, capacitar a los profesionales, por la cual debe mantenerse en una constante actualización de la tecnología así como de las doctrinas o teorías que dirigen lo relacionado con el ambiente laboral. La prevención de riesgos es una tendencia actual, pues la obtención de las mejores condiciones de trabajo es una de las metas principales para toda organización. Este trabajo tiene la intención de hacer reflexionar sobre el impacto que

tienen los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores y lograr a futuro un mejor entorno laboral.

Según el comunicado del Ministerio de Relaciones Laborales en el comunicado de Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales emergentes e introducción a la evaluación, indica “Las condiciones laborales han supuesto una amenaza para la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales”

Partiendo de este novedoso documento Ecuauquímica despierta su interés por evaluar dentro de la organización los riesgos psicosociales y realizan la primera prueba piloto, pero no se efectúa ningún plan de acción ni socialización de los aspectos a mejorar.

Como parte de las actividades anuales de Salud Ocupacional, se realizó la evaluación de los riesgos psicosociales utilizando la metodología FPSICO, con la finalidad identificar y valorar los riesgos como parte de un proceso de intervención que ayude a mitigar o solucionar por completo los mismos.

El presente estudio consta de la valoración de los factores psicosociales de los trabajadores por medio de la aplicación de una encuesta sociodemográfica laboral y de cuestionarios de niveles de riesgos; Carga de trabajo, Demanda psicológica, Participación/supervisión: Factores Psicosociales (FPSICO), versión 3.1. El cual, según él (Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), 2014) (antiguo INSHT - España), el FPSICO es una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales.

El presente estudio ayudara a evaluar la existencia de riesgos psicosociales en las diferente Áreas de Operatividad de la Empresa Ecuaquímica, la que consta 817 trabajadores que debido al número se ha subdivido en tres macros que comprende 180 empleados en el Área Administrativa, 257 trabajadores en el Área Operativa y 265 trabajadores de la Fuerza de Venta, de los cuáles se va a obtener los resultados y se planteará el plan de acción a ejecutar en las diversas áreas correspondientes de acuerdo a su nivel de riesgo presentado.

Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. Los resultados de este estudio constituirán un aporte al mundo del conocimiento, que a su vez pueden ser utilizados para determinar las acciones a tomar para mejorar los niveles de carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión en el área estudiada.

Objetivo General

Evaluar a través del Método FPSICO 3.1 los factores: carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión en la Empresa Ecuaquímica. Quito-Ecuador 2018.

Objetivo Especifico

Identificar los principales factores de alto riesgo en los diferentes niveles de operatividad Administrativos, Operativos y Fuerza de venta.

Establecer una comparación en los distintos niveles de operatividad Administrativos, Operativos y Fuerza de venta en cuanto a resultados entre los factores: carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión.

Establecer mecanismos de acción para afrontar los riesgos detectados

MARCO TEÓRICO

1. Marco Conceptual

¿Qué es el Trabajo?

Marx definía el trabajo como una facultad exclusiva del hombre; señalaba que para apropiarse del mundo natural, la gente debe comprometerse siempre con un proceso de objetivación, que implicaba la producción de objetos, en este contexto de objetivación humana, también analizó el trabajo en la sociedad capitalista; empleaba la idea de trabajo como un equivalente de los conceptos de actividad y creatividad. El trabajo es un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en el que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza.

Es evidente que el concepto de trabajo desde su perspectiva implicaba apropiación, objetivación y la plena expresión del potencial humano. Marx pensaba que en la sociedad capitalista el trabajo adoptaba formas distintivas y pervertidas; en vez de ser expresión de las capacidades humanas, el trabajo en el capitalismo se reducía a un medio para alcanzar un fin: ganar dinero, por lo que en el capitalismo, el trabajo no equivalía a trabajo: actividad y creatividad.

Condiciones de trabajo

“Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud del individuo que la ejecuta, en la triple dimensión física, psíquica y social apuntada por la OMS. Este Conjunto de variables hace referencia tanto a aspectos de la tarea concreta, es decir, al contenido más o menos intrínseco de cada trabajo: calificación requerida, exigencias, etc., como al entorno físico y organizativo en el que se realiza: condiciones ambientales de iluminación, ruido, clima, etc., así como tipo de contratos, horarios, tamaño de la empresa, entre otros” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo).

“Todo aquello que es y gira en torno al trabajo desde el punto de vista de la incidencia en las personas que trabajan” (Castillo y Prieto) citado por (Llaneza Álvarez, 2008, pág. 421).

Las condiciones de Trabajo representan un conjunto muy vasto de materias y problemas con contenido conceptuales distintos, según el autor que tomemos como referencia. Para George Spyropoulos de la OIT mencionado por Benavides (2006) en su libro Salud Laboral, el concepto de Condiciones de Trabajo abarca el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico de los trabajadores. Por su parte el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo señala que el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, en cuanto, que estas variables determinan la salud del individuo que la ejecuta, en la triple dimensión física, mental y social. Este conjunto de variables hace referencia tanto a aspectos de la tarea concreta, es decir, al contenido más o menos intrínseco de cada trabajo: calificación requerida, exigencias, etc., como el entorno físico y organizativo en el que se realiza, o condiciones ambientales de iluminación, ruido, clima, etc.; así como de contratos, horarios y tamaño de la empresa.

El desconocimiento o incluso la represión de la subjetividad y la pérdida de identidad profesional de los trabajadores calificados de oficio, impiden el pleno involucramiento de los obreros y empleados en la marcha de la empresa, los desalienta para permanecer en la misma, reducir el ausentismo, aumentar la productividad y asegurar un nivel aceptable de calidad, mediante la movilización de los saberes productivos y de la experiencia acumulada.

Por otra parte, tales consecuencias conllevan al deterioro de las condiciones de trabajo, no sólo la higiene y la seguridad del colectivo de trabajo, como resultado de su sometimiento a las elevadas cadencias de la línea de montaje, la emergencia de nuevos

riesgos ocupacionales, y la intensificación de la carga de trabajo psíquica y mental (Benavides, F. 2006).

La OIT ha propuesto varios elementos vinculados a las unidades productivas y al propio trabajo; comencemos por los más genéricos. En un primer nivel, se tiene el proceso de trabajo, es decir el tipo de producto y su proceso de producción. En segundo nivel se encuentra la disposición de los centros de trabajo y de las normas de producción según una determinada organización de trabajo.

En un tercer nivel, se encuentra factores: a) la manipulación y los movimientos de materiales o funciones, y b) la disposición de los puestos de trabajo y de los movimientos de los trabajadores.

Los tres niveles se encuentran interrelacionados y tienen consecuencias muy evidentes sobre los ritmos de la labor de los trabajadores.

Entre las dimensiones del trabajo en sí mismo hay que distinguir el campo general del proceso productivo, los aspectos físicos y medioambientales, las operaciones, la organización del trabajo y la asignación del trabajo a personas o trabajadores concretos. Con relación a la estructura y al medio, se encuentra distintas variables que van desde los edificios e instalaciones donde se trabaja, hasta el tipo de producto que se utiliza, los humos, el polvo, ruidos o vibraciones producidos, o las condiciones atmosféricas, como la temperatura la humedad o la ventilación.

En las tareas se tiene diversas variables relativas al ritmo y a la repetitividad de las operaciones, o a las características ergonómicas de las máquinas, herramientas o puesto de trabajo. Así, por ejemplo, el uso de la fuerza al desplazar una carga o la posición en el trabajo al operar (de pie, sentado o inclinado, o en movimiento etc.), tiene consecuencias muy diferentes sobre las personas, muy especialmente si estas posiciones

se mantienen por largos períodos de tiempo y bajo unas cadencias o ritmos de trabajo más o menos intensos.

Así, la realización de un trabajo determinado puede comportar una carga mental que requiere un nivel de atención o dificultad determinado, o bien el operario o empleado puede tener responsabilidades o atribuciones que le impliquen personalmente y le permitan desarrollarse profesionalmente.

Otras variables son, por ejemplo, los horarios y la distribución del tiempo de trabajo o las formas de remuneración, en las que se incluyen desde los tipos y nivel de los salarios, hasta los incentivos, la clasificación en categorías, etc.

A su vez, estas variables están muy relacionadas con la inserción de la empresa en un medio determinado. Así, del uso de unas prácticas de mercado laboral interno o externo (contratación y asignación de mano de obra) se deriva la existencia de una mano de obra más fácilmente reemplazable, con menores oportunidades de mercado, de promoción o de movilidad interna, que tendrá “peores” condiciones de trabajo que otras categorías o colectivos con características más apetecibles para las empresas.

Finalmente todo el conjunto de dimensiones y variables anteriores deben situarse en un contexto socioeconómico más amplio. En él se halla, desde condiciones sociales, económicas y culturales, como la clase social, o el nivel de ingresos y la educación, hasta las restricciones político-económicas, pasando por el marco jurídico y la influencia del sistema de relaciones laborales (Benavides, F. 2006)

Un punto de partida, para delimitar que es una situación de trabajo, proviene del énfasis que la OIT otorga al concepto de control, en el que las personas ocupadas son consideradas como sujetos activos, creadores y detentadores de estrategias. Dicho concepto sirve para profundizar entre la diferencia entre condiciones objetivas y

subjetivas de trabajo, y sobre todo, en la diferente forma de interpretar las condiciones de trabajo por parte de los diversos grupos sociales que se organizan en torno al trabajo.

Los cambios que se están produciendo en el medio laboral tienen nuevos componentes de orden socioeconómico, científico-técnico y productivo, con previsibles consecuencias para las condiciones de trabajo, pero que aún no han sido evaluadas en toda su magnitud. Al movimiento que una, la calidad de vida laboral con la calidad de vida en general, se une la preocupación por el fin de la discriminación o de la segregación de las mujeres, y de otros colectivos más o menos marginalizados. El análisis de las condiciones de trabajo no solo ha tratado preferentemente el escenario laboral, sino que ha privilegiado el tratamiento abstracto de la fuerza de trabajo.

Ampliar el escenario hacia el trabajo en general y hacia todas las formas de trabajo en particular, permite introducir los problemas de determinados colectivos que, no por casualidad, están presentes en mayor medida en el ámbito informal, marginal y reproductivo, como es el caso de los jóvenes, inmigrantes y mujeres.

Factores de Riesgos y Riesgos Psicosociales los daños a la Salud

El concepto de “riesgo psicosocial” tiene una fuerza especial en el ámbito de las instituciones de la Unión Europea (UE) competentes en materia de “salud” y “seguridad” en el trabajo. No sucede lo mismo en otras Organizaciones Internacionales con relevancia en la materia, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ni en países externos a la UE, como Canadá, Japón o EEUU, que prefieren usar términos más concretos: “estrés laboral”, “violencia” en el trabajo, acoso moral, mobbing o bullying.

Usar el concepto de “riesgo psicosocial” tiene diferentes ventajas:

- Permite llamar unitaria o globalmente a toda manifestación de peligro que, para la salud del trabajador, tiene la interacción de la actividad del trabajador con su

organización laboral y entorno social.

- Autoriza a utilizar los avances producidos respecto de unos riesgos más analizados (el estrés) para ampliar el conocimiento y tratamiento preventivo de otros (síndrome del quemado, violencia psicológica).
- Abre la vía al encuadramiento en esta tipología de riesgos de otras manifestaciones de peligro a la salud psico-física del trabajador, ejemplo: adicciones.
- Es conveniente saber que no deberían confundirse estos tres términos que hoy, en el lenguaje corriente, aparecen mezclados de continuo: “factores”, “riesgos” y “daños” de origen psicosocial.

Para entender la diferenciación basta con recordar la secuencia general o común que se produce en relación a cualquier riesgo profesional, como por ejemplo, por atender a uno conocido, el ruido. Así, todos distinguimos bien respecto de este riesgo biológico o higiénico la cadena de situación.

Pues bien, una secuencia análoga se produce en relación a los denominados “riesgos psicosociales”, de modo que es oportuno diferenciar entre:

- “Factor de riesgo psicosocial”, causa generadora.
- El “riesgo psicosocial” en sentido estricto, la probabilidad de que se produzca un daño.
- El “daño” psicosocial, la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes.

Tabla 1. Riesgos psicosociales

FACTORES	DE	RIESGOS	ENFERMEDADES
RIESGO		PSICOSOCIALES	PSICOSOCIALES
PSICOSOCIAL			

Organización	Estrés Laboral	Sufrimiento
		psíquico y
Ambiente	Desgaste	emocional
físico	Profesional	
		Somatizaciones
Contenido	Violencia	Enfermedades
de las tareas	en el Trabajo	(cardiovasculares,
	(agresión	respiratorias...)
Factores subjetivos	psíquica, acoso	
	sexual, moral)	Lesiones
		psíquicas
		(Ansiedad,
		depresión)

Fuente: Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, (2000)

Por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000).

Como puede comprobarse fácilmente, a diferencia de los riesgos tradicionales, no hay posibilidad de establecer una lista exhaustiva. De ahí que se hable de una multicausalidad abierta.

Tampoco en este ámbito encontraremos una única clasificación de estos factores o causas de riesgos psicosociales. No obstante, es manifiesto que algunas condiciones de trabajo tienen mayor índice de probabilidad de operar como tales. Así sucedería, por

ejemplo, con la excesiva presión de tiempos o ritmos de trabajo, la sobrecarga de tareas, las expectativas que nunca pueden ser realmente cumplidas y la deficiente organización, incluido el estilo de mando autoritario y poco comunicativo, la falta de apoyo social.

Pero la dificultad de identificar estos factores de riesgo reside también en la importancia que tienen los factores individuales. Ciertamente que para cualquier riesgo es relevante las “condiciones personales”, pues sabido es que no todos tenemos la misma “sensibilidad auditiva” ni la misma predisposición a sufrir daños de este tipo.

La salud del trabajador no debe medirse sólo por la ausencia de accidentes seguridad y/o enfermedades profesionales, higiene. Realmente, el objetivo debe ser garantizar un equilibrio físico, psíquico y social de las condiciones de vida y de trabajo de las personas que prestan sus servicios en las empresas.

Los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar básicamente en dos grandes áreas:

El ambiente o “entorno objetivo” (dimensión colectiva).

Este grupo de factores o desencadenantes de riesgos psicosociales se subdivide en tres:

- Relativos al ambiente físico o material de trabajo.
- Relativos a la organización.
- Respecto al contenido de las tareas

Las condiciones subjetivas (dimensión individual).

Son aquellos factores van generando o no peligros concretos para la salud del trabajador según la percepción que éste tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente. Esta percepción, que llamamos entorno subjetivo o psicológico, está influida:

Por las características de la persona y

Por sus relaciones interpersonales.

Los Factores del Entorno Objetivo

En este ámbito se destacan los tres siguientes grupos de factores:

1. Ambiente físico de la prestación de servicios

Aquí se incluyen los factores del denominado medio o ambiente físico de trabajo, que están originados en el entorno del trabajador y que pueden influir en su confort o discomfort. El cual se presenta de factores tales como:

Iluminación

Tanto en fábricas como en oficinas la iluminación es un factor fundamental para la realización de la mayoría de los trabajos. Una iluminación adecuada y correcta es aquella que permite distinguir las formas, los colores, y los objetos en movimiento, así como apreciar los relieves y que todo ello, además, se haga sin fatiga. En cambio, una iluminación inadecuada produce fatiga visual que, además de reducir su rendimiento visual, aumentará su tensión y disgusto (Galvis, 2008).

Ruido

El ruido es uno de los problemas más extendidos en el ambiente físico de trabajo, en mayor o menor medida afecta prácticamente a todos los trabajadores y, para un número importante de ellos, constituye una molestia. Además de los conocidos efectos fisiológicos, pérdida progresiva de audición, efectos cardiovasculares, una prolongada exposición afecta a la calidad del sueño y al equilibrio psíquico, afectando al comportamiento de la persona (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006).

A este respecto, no sólo puede repercutir negativamente sobre el rendimiento sino también sobre la comunicación entre compañeros, aumentando las situaciones de aislamiento y degradando las condiciones de trabajo.

Ambiente Térmico

Hay tres aspectos fundamentales que influyen en la sensación de bienestar térmico: las condiciones ambientales, la actividad física y el tipo de ropa. En cuanto a las condiciones ambientales, lo que determina esta sensación son: la temperatura del aire, la temperatura relativa media, la humedad relativa y la velocidad del aire. La temperatura del cuerpo humano debe mantenerse en torno a los 37°C. Para conseguirlo, cualesquiera que sean las condiciones de temperatura y humedad en el entorno, debe establecerse un equilibrio entre la producción y la pérdida de calor corporal (Perez de Ciriza, 2012).

Naturalmente no siempre será fácil fijar ese equilibrio, pues no hay condiciones térmicas que satisfagan a todas las personas que están en un mismo ambiente o entorno próximo. Ciertamente que en condiciones de calor o frío bastante acusadas, la mayoría de las personas expuestas suelen estar de acuerdo en que “hace frío” o “hace calor”. Sin embargo, cuando las condiciones ambientales son moderadas suele aparecer discrepancias. En todo caso, lo que hay que destacar es que, además de la acusada pérdida de rendimiento laboral, el malestar térmico es un importante factor desencadenante de estrés laboral.

Espacio de trabajo

Si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo periodo de tiempo, además de trastornos físicos, se puede generar estrés.

2. Aspectos de la organización de trabajo, incluidos los modelos de gestión

La estructura o contexto de la organización abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. A este respecto, la estructura y la forma de actuar de una organización incide en la salud de los trabajadores, bien por implicar reconocimiento y motivación para estos bien por significar todo lo contrario, deterioro de las condiciones de vida y de trabajo, excesiva

presión, ausencia de recompensas. Atendiendo a estas variables el clima laboral creado puede ser favorable u hostil, promoviendo el primero el referido equilibrio bio-psico-social salud y quebrándolo el segundo (Báez León , 2010).

Entre los principales factores que forman parte de este grupo cabe destacar en estos momentos:

- a. El modelo de relaciones laborales de una empresa es evidente, que la opción acogida primariamente por cada organización para afrontar los cambios producidos en el mundo del trabajo tiene incidencia en el clima socio-laboral que se “respira” en la misma. En este sentido, será importante conocer que presencia hay en ese medio laboral de circunstancias tales como:
 - Tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa
 - Niveles de externalización de relaciones de trabajo
 - Tamaño de las empresas grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión
 - Expectativas de carrera profesional
- b. Cultura de gestión de los Recursos Humanos: Dentro de este apartado se contemplan básicamente (Báez León , 2010):

Los estilos de mando y dirección

Hay “modelos de dirección” que favorecen la presencia de factores de riesgo psicosocial mientras que otros, en cambio, los neutralizan o amortiguan (Báez León , 2010). Entre los primeros están:

- Los modelos de “dirección pasiva” o “laissez-faire”, en los que la empresa mantiene un control muy laxo o descuidado de eventuales conflictos y situaciones de tensión, así como

Los de tipo “paternalista” Se da cabida a los intereses personales pero no se cuenta con la participación en la solución de los conflictos de los implicados, sino que se lleva

a cabo por la intervención directa e inmediata del “jefe”, que aparece como “hombre bueno”, preocupado por el “bien común”

- Los de tipo autoritario, que es en sí mismo fuente de conflictos por la baja posibilidad de comunicación, participación y transparencia en la empresa. En cambio, tiende a reducir la probabilidad de que se produzcan riesgos de carácter psicosocial, o al menos facilitar su control, el modelo de dirección basado en la transparencia de situaciones y en la comunicación entre los trabajadores y la dirección empresarial. En este tipo de liderazgo se valora tanto la tarea como al individuo.

“El jefe cuenta con los trabajadores para conseguir los objetivos” (Báez León , 2010).

El papel en la organización de cada individuo

El “rol” o “papel” de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto. Se trata de un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea. Si el rol no está bien definido se puede producir (Del Prado, 2016):

- Ambigüedad de rol. Se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante.
- Conflicto de rol. Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre si incongruentes o incompatibles para realizarlo. Esto provoca insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como con sensaciones de temor y procesos de estrés.

Comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros y con terceros o “personas externas”

La comunicación y la red de relaciones en el trabajo son elementos básicos para el ser humano. A través de ellos se desarrolla la faceta de ser social y puede, conjuntamente con otras personas llevar a cabo proyectos y desarrollos complicados. En cualquier sistema de trabajo es necesario conocer que aspectos pueden llegar a dificultarla o impedirla. El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo es un factor que, en ciertos casos, puede impedir la comunicación. En toda organización existen dos tipos de comunicación (Báez León , 2010):

- Formal: aquella que es dada por la propia organización.
- Informal: aquella que surge de manera espontánea.

Pero los factores de riesgo psicosocial no se producen sólo por la ausencia de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los trabajadores, entre sí y entre éstos y la dirección, sino también en relación a terceras personas con quienes se relacionan los empleados. Ello se produce básicamente en aquellos puestos y empresas en los que se mantiene una relación continuada con clientes y usuarios del servicio, servicios de salud, educación, banca, hostelería. Este factor incide de diverso modo en la salud de los trabajadores, porque bien puede provocarles sobrecarga emocional, servicios en los que se asuma con intensidad situaciones de debilidad y vulnerabilidad, o tragedias, de personas, bien porque puede desencadenar fuentes de agresión física y/o psíquica de tales personas.

3. Contenido de las tareas: condiciones y sistemas de trabajo

Finalmente, el tercer gran conjunto de factores o causas que hay que tener en cuenta para identificar la probabilidad de que se produzcan riesgos de origen psicosocial es el relativo al contenido de la tarea o prestación de servicios de cada trabajador. Hace

referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios del trabajador como al grado en que tales tareas responden a las expectativas, intereses y derechos de éste. En este grupo, entre los factores más relevantes hemos de atender:

La carga de trabajo

Esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral. Toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción según el puesto de trabajo. Cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad.

Especial importancia se concede a la denominada carga mental. Por tal se entiende el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Puede aparecer cuando el trabajo demanda la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización. Se puede distinguir:

- Infracarga o subcarga: aquella situación en que las capacidades del trabajador exceden en gran medida los requerimientos de la tarea a realizar, es decir poca cantidad de trabajo o tareas simples en relación con las capacidades del trabajador.
- Sobrecarga: Exceso de carga de trabajo o de demandas intelectuales que superan las capacidades o conocimientos del trabajador.

En el estudio de la carga mental deben considerarse los siguientes factores:

- Cantidad y complejidad de la información que debe tratarse.
- Cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la acción (posibilidad de hacer pausas o alternar con otro tipo de tareas).
- Aspectos fisiológicos: capacidad de respuesta de cada persona que depende de

una serie de características como la edad, sexo, actitud hacia la tarea, personalidad, etc.

De igual manera, se puede afirmar que los aspectos psicológicos y sociales afectan tanto o más que los aspectos biomecánicos y fisiológicos, el cumplimiento de una tarea. Es por ello que es de suma importancia el estudio de la carga mental de trabajo y de los aspectos que influyen en ella.

La carga de trabajo se podría definir simplemente como la demanda de energía para realizar una actividad determinada, sin embargo esta definición es atribuible sólo a la carga física de trabajo. Según Rouse, (1993) citado por (García & Del Hoyo Delgad, 2012); la carga mental de trabajo puede definirse entonces de forma completa en términos de la carga mental de trabajo experimentada; ya que la carga mental de trabajo experimentada por cada individuo no expresa sólo la carga generada por una tarea específica sino que incluye las condiciones personales del mismo.

Al referirse a la carga mental de trabajo experimentada, no sólo se consideran las capacidades individuales sino que también toma en cuenta la motivación para realizar una tarea, las estrategias para llevar a cabo la tarea y hasta el humor de la persona que desempeña la acción.

En la literatura de la carga mental de trabajo, se identifica muchas veces a la carga mental de trabajo como la demanda mental, o demanda de atención de una tarea y los efectos inherentes a la realización de la misma. La demanda está determinada por el objetivo que se debe lograr, y la carga mental de trabajo determina el rendimiento en el logro del mismo. Por lo tanto la carga mental de trabajo depende del individuo y de la interacción entre éste y la estructura de la tarea. La misma carga mental de trabajo o demanda, no necesariamente resultará en un mismo nivel de estrés para todos los individuos.

La complejidad de una tarea está directamente relacionada con la carga mental de trabajo. Puesto que a medida que la complejidad se incrementa, debido a un aumento del número de etapas del proceso requerido para lograr el objetivo de una tarea; se incrementa igualmente la carga mental de trabajo.

La dificultad para la realización de una tarea o actividad es también un factor importante en la determinación de la carga mental de trabajo, la dificultad de una tarea está relacionada con el esfuerzo para realizar el procesamiento. La cantidad de recursos requeridos por un individuo para desempeñar la tarea, dependerá del contexto, y de la capacidad y estrategia del individuo, además de las políticas de utilización de recursos del entorno en el cual se deba llevar a cabo la tarea (García & Del Hoyo Delgad, 2012).

Según Kantowitz, citado por García & Del Hoyo Delgad (2012), existe una diferenciación entre la complejidad de una tarea y la dificultad para realizarla, y explica la complejidad como relativa a la actividad o tarea exclusivamente, mientras, que la dificultad va a depender de la interacción del individuo con la tarea a realizar.

Un buen ejemplo de esta aseveración se aprecia en la actividad deportiva; correr 400 mts. en una competencia es igual en complejidad para todos los corredores, todos tienen que utilizar los mismos músculos y correr hasta alcanzar la meta lo más rápido posible, sin embargo la dificultad de la carrera dependerá de la percepción del individuo, un corredor experimentado, cuyo entrenamiento sea constante, realizará la tarea y tendrá una percepción de menor dificultad que un novato para el cual esta es su primera competencia, se podrá además asumir que será aún mucho más difícil lograr la meta para un corredor que no haya tenido suficiente descanso la noche anterior.

O'Donnell & Eggemeier (1986) citado por (García & Del Hoyo Delgad, 2012) definen la carga mental de trabajo como la porción de la capacidad del individuo que es

requerida para llevar a cabo una tarea específica. Este concepto refiere la carga mental de trabajo como sólo centrada en la tarea y no la relaciona con el individuo.

Tal y como lo afirma Almira (1999) “La capacitación y conocimiento general que el sujeto tenga sobre su trabajo influye en las consecuencias que este produce en la relación hombretrabajo-riesgos en la salud”.

Otras medidas importantes de la carga mental de trabajo son psicológicas, como la tasa de secreciones de químicos del estrés, y subjetivas como humor y actitudes. “Cualquier factor puede ser considerado como estresante si sus efectos deterioran los niveles de rendimiento, las secreciones de hormonas por estrés, o los sentimientos subjetivos”, Bainbridge (1989) citado por (Paris, 2011).

La evaluación de la carga mental de trabajo está además ligada con las dificultades experimentadas por el individuo, en particular debido a que es posible experimentar muchas reacciones con respecto a la demanda de la tarea. Los individuos pueden adaptar su comportamiento y manejar positivamente un incremento en la demanda. Así mismo, pueden cambiar su estrategia y sus metas para aceptar un nivel de rendimiento más bajo o simplemente se pueden dar por vencidos.

Las estrategias dependerán también de cada individuo, y algunas estrategias serán más efectivas y requerirán menos esfuerzo para alcanzar el mismo nivel de desempeño. Cuando los niveles de demanda aumentan, y se realiza un esfuerzo extra el desempeño se mantendrá al mismo nivel. Entonces, las mediciones de desempeño no reflejarán ningún cambio, y no se podrá percibir el aumento en la carga mental de trabajo, mientras que otras medidas, como las medidas Psicológicas reportadas por los mismos individuos pueden servir de indicador del aumento en el esfuerzo. En las situaciones en las que el individuo renuncia a la realización de la tarea, las medidas del esfuerzo

permanecerán iguales mientras que su desempeño será percibido como una reducción de efectividad o falta de interés (Paris, 2011).

Si un individuo que realiza una sola tarea y siente que le da mucho que hacer, siempre tienen la opción de omitir partes de la tarea o pueden aceptar un nivel de precisión más bajo para ganar más velocidad. Las personas que realizan tareas más complejas tendrán mayores posibilidades de responder a un incremento en la carga mental de trabajo, manteniendo niveles aceptables de desempeño.

Las tareas complejas frecuentemente ofrecen la posibilidad de incrementar la eficiencia con la cual se lleva a cabo una tarea. En los modelos simples de carga mental de trabajo: el total de la carga mental de trabajo será igual a la carga mental de trabajo generada por una tarea, y multiplicada por el número de tareas realizadas por un individuo. Pero evidentemente esta relación no aplica en la evaluación de la carga mental de trabajo, ya que el individuo modifica sus estrategias para llevar a cabo la tarea de forma tal de que se pueda lograr el objetivo de la tarea, a pesar de la complejidad o de las diferentes actividades que se lleven a cabo en un período de tiempo determinado Bainbridge (1989) citado por (Paris, 2011).

Para la medición de la carga mental de trabajo se tomarán en cuenta, siguiendo los patrones de los métodos a utilizar mencionados anteriormente, los siguientes indicadores:

Apremio de Tiempo - Los criterios que se utilizan para caracterizar el apremio de tiempo son:

El modo de remuneración.

El tiempo de entrar en ritmo.

El hecho de trabajar en cadena o no.

La eventualidad de atrasos a recuperar.

La existencia de pausas.

El hecho de tener la posibilidad, en caso de necesidad, de detener una cadena o la máquina.

La posibilidad de ausentarse al margen de las pausas.

Complejidad-Rapidez: La complejidad (dependiente del esfuerzo de memorización o de las elecciones a efectuar y de las decisiones a tomar. Para un mismo número de operaciones, la carga mental crece cuando aumenta la velocidad impuesta para efectuar las diversas operaciones (Paris, 2011).

Entre los factores de complejidad encontramos:

El primero concierne al número de elecciones rutinarias a efectuar.

El segundo concierne a las elecciones conscientes.

Según los puestos de trabajo, la carga puede provenir:

De la rapidez de ejecución de las operaciones.

Del esfuerzo de memorización (gran número de operaciones diferentes).

De las elecciones conscientes a efectuar.

A fin de tener en cuenta simultáneamente esos diversos factores se considerarán dos criterios:

El primero combina la duración del ciclo y el número de operaciones correspondientes por ciclo (para tener en cuenta a la vez el esfuerzo de memorización, de hacer elecciones rutinarias y la rapidez de ejecución).

El segundo combina la duración del ciclo y el número de elecciones conscientes a efectuar en cada ciclo de trabajo.

A un mayor esfuerzo de memoria debe corresponder una disminución del esfuerzo de velocidad, para no agravar la carga mental.

Atención: La atención puede ser caracterizada por el esfuerzo necesario para canalizar su estado de conciencia, para apreciar la carga mental parece necesario considerar simultáneamente el nivel de atención y el tiempo durante el cual debe ser mantenido este esfuerzo (Paris, 2011).

La posibilidad que tiene el trabajador de desviar la vista de su trabajo puede ser un índice del esfuerzo de atención en cuanto a su intensidad y continuidad. En efecto, si el trabajador puede sacar la vista de su trabajo, continuándolo al mismo tiempo, esto supone que una parte de su tarea está programada y no exige, durante un periodo dado, la percepción visual de nuevas informaciones. Si puede detener su tarea, puede entonces distender su atención, lo que reduce su carga.

La posibilidad de hablar durante el trabajo es también un indicador de un débil nivel de atención o de una tensión que no es sostenida permanentemente. Es evidente que esto puede no ser así, si la imposibilidad de hablar es debida al aislamiento del trabajador o al ruido del taller. No interesaran entonces aquí más que los casos donde los obstáculos a la comunicación son “una atención sostenida” o “el ritmo de trabajo”.

Los riesgos de deterioro del resultado del trabajo o actividad, se consideran, desde el punto de vista de la carga mental, que son un factor generador de ansiedad, necesario a tener en cuenta, cuanto más grande la posibilidad de errores, mayor es la posibilidad que tiene el trabajador de ser sancionado, todos los esfuerzos de atención ejercidos para evitar los errores son factores desfavorables de carga mental.

Minuciosidad: La minuciosidad es de hecho una forma particular de la atención, pero sólo se encuentra en las tareas donde el trabajador debe manipular objetos muy pequeños u observar detalles muy exactos, los esfuerzos de precisión manual o de agudeza visual, que necesitan una movilización interior de la conciencia, pueden ser un factor importante de la carga mental.

Iniciativa: Se refiere a la autonomía para poder seguir su propio método de trabajo, y se mide a través de:

Posibilidad de organizar su trabajo o intervenir en el orden de las actividades.

Posibilidad de Controlar su ritmo de trabajo

Posibilidad de regular las máquinas con las que se labora cuando los resultados no son los esperados

Posibilidad de intervenir en caso de una eventualidad o incidente

Posibilidad de controlar el producto final del trabajo, pudiendo corregir errores en el mismo.

Estatus Social: Se refiere al reconocimiento social que va ligado a la tarea, y se mide a través de:

La formación general requerida para el cargo

La duración del aprendizaje en el puesto de trabajo (en horas o en días).

Posibilidades de Comunicación: Está relacionada con la proximidad de los trabajadores, la posibilidad de desplazarse y los obstáculos que la dificultan; y se evalúa a través de:

Posibilidad de Hablar durante el trabajo

Posibilidad de desplazarse

Número de personas en un radio de 6 metros

Cooperación: Se refiere a las relaciones que debido al trabajo el trabajador debe mantener con sus compañeros y otros miembros de la jerarquía; y se mide a través de:

Número de Relaciones Cooperativas por día

Número de Relaciones Funcionales por día

Número de Relaciones Jerárquica por día

Identificación con el producto: Se refiere al interés del individuo por el trabajo en función a su ubicación en la cadena de valores y la importancia de su intervención en el producto final; y se mide a través de:

Situación del trabajador en el proceso, según el momento de su intervención

La importancia de la transformación efectuada

Tiempo de Trabajo: Se refiere al tiempo total utilizado por el trabajador para cumplir con las funciones pre - establecidas; y se mide a través de:

Tipo de Horario (Turnos)

Duración semanal del trabajo (horas)

Estudios previos sobre la carga mental de trabajo de trabajadores como pilotos de aviones, y conductores de automóviles, indican que la carga mental de trabajo y el estrés están íntimamente relacionadas, sin embargo para estudiar su relación empezaremos por definir estrés, específicamente relacionado con el trabajo y sus principales causas.

“El estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador” Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (2001).

El estrés de trabajo puede llevar a daños en la salud física y mental del individuo. Se puede afirmar que el estrés de trabajo es el resultado de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, al igual que lo mencionado anteriormente en cuanto a la carga mental de trabajo, las opiniones varían sobre la importancia de las características del individuo versus la importancia de las condiciones del trabajo como la causa principal del estrés en el trabajo. Estas opiniones distintas son importantes porque sugieren maneras diferentes de prevenir el estrés en el trabajo.

Las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en estrés; es decir, que aquellos factores generadores de estrés para una persona podría no ser un problema para otra.

Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias de cada individuo, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son generadoras de stress para la mayoría de la gente. Por ejemplo, el diseño de la estructura organizacional, y la forma en que se distribuyen las responsabilidades dentro de un área funcional puede ser un factor generador de estrés común a muchos individuos (Paris, 2011).

En informaciones publicadas por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacionales – NIOSH (2002) con respecto al estrés en el trabajo se apoya la teoría de que las condiciones de trabajo tienen un papel principal como causa común de estrés en el trabajo; sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. De acuerdo con esta información la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador. Pero, los factores individuales y otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. Algunos ejemplos de factores individuales y situacionales que pueden reducir los efectos de las condiciones estresantes son:

El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal

Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo

Una percepción del trabajo relajada y positiva

A partir de todas las premisas teóricas y las conclusiones de los autores mencionadas, se puede ubicar la relación entre la carga mental de trabajo y el estrés, dentro de un contexto actual y muy vigente, puesto que la naturaleza del trabajo está cambiando con rapidez y ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza

para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, para la salud de las organizaciones.

Tal y como lo establecen, Norman & Bobrow (1975) citado por (Milos, 2010) tanto la carga mental de trabajo como el estrés están determinados en gran parte por las características personales de cada individuo, sin embargo, a través de estudios realizados por universidades como la Universidad de Yale, en USA, se ha determinado que existen factores externos al individuo, comunes para muchos, que afectan la percepción de la carga mental de trabajo y su relación con el estrés y la salud física y mental del individuo.

Demanda Psicológica

Factor psicosocial que se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

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. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo.

Una publicación de la revista *Neurology*, presenta evidencias científicas de una relación clara entre el estrés laboral y los accidentes cerebrovasculares; en este trabajo, presentado por unos investigadores de la Universidad médica del Sur de Guangzhou en

China, se analizan diferentes estudios científicos que relacionan el estrés laboral con los accidentes cerebrovasculares.

Los autores clasificaron los diferentes empleos que aparecían en los estudios en función del *grado de control* que los trabajadores tuviesen sobre la actividad que realizaban y en función de la dureza o de las demandas psicológicas del trabajo, de modo que obtuvieron las siguientes categorías:

–*Empleos pasivos*: son actividades de reducida demanda psicológica y bajo control por parte del trabajador; por ejemplo conserjes, mineros y otros trabajos manuales.

Según este estudio el puesto de conserje sería un ejemplo de empleo pasivo.

–*Empleos de estrés ligero*: actividades con baja demanda psicológica y alto control por parte del trabajador, como en el caso de científicos y arquitectos.

El trabajo de científico sería un ejemplo de empleo de estrés ligero

–*Empleos de estrés elevado*: son aquellos con alta demanda psicológica y bajo control, como en el caso de auxiliares de enfermería y camareros.

El trabajo de camarera es un puesto de estrés elevado.

–*Empleos activos*: con alta demanda y alto control, como en el caso de ingenieros, profesores y médicos.

El trabajo de médico como ejemplo de empleo activo.

Pues bien, según los resultados de la investigación citada, los trabajadores con empleos de estrés elevado tuvieron un 22% más de riesgo de sufrir un accidente cerebrovascular en general y un 58% más riesgo de sufrir concretamente una isquemia cerebral que los trabajadores de empleos con bajo nivel de estrés.

Por su parte, el concepto de demandas o exigencias emocionales deriva de las concepciones ergonómicas que plantearon originalmente los conceptos de carga física y

carga mental, siendo la carga emocional una parte constitutiva de ésta última, expresada en términos de exigencias de autocontrol emocional.

Participación / Supervisión

Factor de riesgo psicosocial 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 quehaceres.

Para poder comprender de mejor manera vamos a analizar de manera indistinta cada término, a continuación se detallan sus conceptos por separado:

La participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, la participación conlleva a que todos los miembros de la organización estén comprometidos con la delegación de autoridad (empowerment) y la autoayuda.

La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. Los problemas de supervisión aumentan la distancia entre el trabajador y la gerencia, lo cual implica que existan problemas de comunicación entre los niveles de trabajo.

Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva. Por lo tanto, ese capital vale más en la medida que tenga influencia en las acciones y destinos de la organización. Para ello, la organización debe utilizar intensamente cuatro detonadores indispensables.

Autoridad: conferir poder a las personas para que puedan tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. En ese sentido, cada líder reparte y delega autoridad a las personas para que puedan trabajar de acuerdo con lo que aprenden y dominan. Esto es, dar autonomía a las personas es lo que se conoce como delegación de autoridad (empowerment).

Información: fomentar el acceso a la información a lo largo de todas las fronteras. Crear condiciones para difundir la información, además hacerla útil y productiva para las personas en el sentido de facilitar la toma de decisiones y la búsqueda de caminos nuevos y diferentes.

Recompensas: proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos organizacionales. Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un refuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes.

Competencias: ayudar a las personas a desarrollar habilidades y competencias para utilizar ampliamente la información y ejercer su autonomía. Así es como se crean talentos en la organización: al definir las competencias que ella necesita para alcanzar sus objetivos, así como al crear condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales competencias de la mejor manera posible.

Comunicación

Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores. La comunicación es el

proceso que une a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse, el acto de comunicación sólo se puede realizar si existe otra persona receptora. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes.

Cadena de Mando

Actualmente este concepto posee menos importancia para las organizaciones que el que tenía hace unos 20 ó 25 años. Pero aún debe ser considerado por los gerentes de la actualidad.

Cadena de mando se refiere a la línea continua de autoridad que va desde la parte superior de la organización hasta la última posición, además esclarece quién reporta a quién.

Para comprender mejor este concepto se debe además hablar de:

Autoridad: Se refiere a las facultades inherentes de una posición superior para dar órdenes y esperar que éstas sean cumplidas.

Unidad de mando: Este principio colabora en la tarea de preservar el concepto de una línea continua de autoridad. Define que un individuo solo debe poseer un superior ante quien es directamente responsable de lo que realice. Debido a la creciente tecnología estos conceptos actualmente no poseen la relevancia que antes poseían. Un empleado que se encuentre en un nivel bajo de la organización puede acceder en el mínimo tiempo a la información que antes sólo se consideraba exclusiva para la alta gerencia; otro aspecto es que los trabajadores se pueden comunicar más efectivamente; y pueden participar en la toma de decisiones de la organización. A pesar de todo esto

aún existen organizaciones que opinan que el único modo de salir adelante es con el empleo de la cadena de mando, aunque cada vez se observa menor cantidad de ellas.

Estrés Laboral y Salud

La relación entre los factores psicosociales y diversos trastornos de salud está solidamente documentado. La mayoría de los estudios publicados en las dos últimas décadas muestran una asociación causal entre la tensión laboral y las enfermedades cardiovasculares. También se ha relacionado la tensión en el trabajo con el absentismo laboral por motivos de salud, la percepción del estado de salud y el hábito de fumar, diversos trastornos de base ansiosa, psicológicos y psiquiátricos, el dolor de espalda y los trastornos músculo esqueléticos.

Debe tenerse en cuenta, que la doble jornada de la mujer trabajadora influye de manera determinante en su salud; no puede explicarse el estrés de las mujeres trabajadoras sin considerar los factores que pueden determinar las demandas del trabajo reproductivo, como por ejemplo, el número de hijos (Benavides, F. 2006)

La evaluación de riesgos debe contemplar otras exposiciones específicas de la empresa y que pueden no estar incluidas en estas dimensiones. Uno de los casos en los que esta necesidad es más clara, lo representan aquellas empresas o centros de trabajo del sector de servicios a las personas (sanidad, enseñanza, asistencia social, etc.) en las que existen ocupaciones que implican la exposición a procesos de transferencia emocional entre seres humanos, o en aquellas empresas en las que trabajan personas que deben mantener un trato regular con clientes o público.

Se puede decir que una empresa podría avanzar hacia una organización de trabajo saludable desde el punto de vista psicosocial, mediante:

1. El fomento del apoyo social entre los trabajadores (Ej. Potenciando el trabajo en equipo, etc.).

2. Incremento de las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades (Ej. A través de la eliminación del trabajo estrictamente controlado o pautado, la diversificación de tareas o la provisión de oportunidades para la continuidad entre las tareas individuales)
3. Promoción de la autonomía (Ej. Potenciando la participación efectiva en los procesos de toma de decisiones relacionadas con los procesos y métodos de producción o control de calidad).
4. Desarrollo profesional (Ej. Mediante la formación y la provisión de oportunidades para la promoción profesional)
5. Garantía del respeto y el trato justo a las personas

Modelo Karasek

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad.

En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV. En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición. Año: 2001 experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la figura 1.

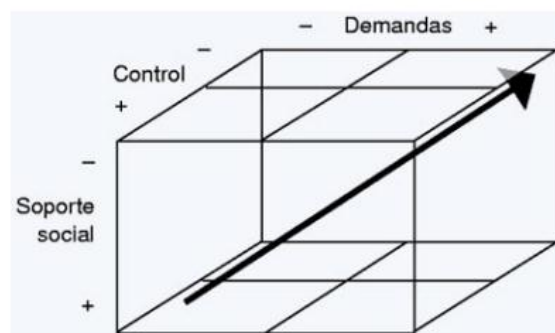


Gráfico 1: Modelo demanda-control-apoyo social

Fuente: Martínez (2001)

Tensión en el trabajo La diagonal A de la figura 2 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo.

Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento. Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

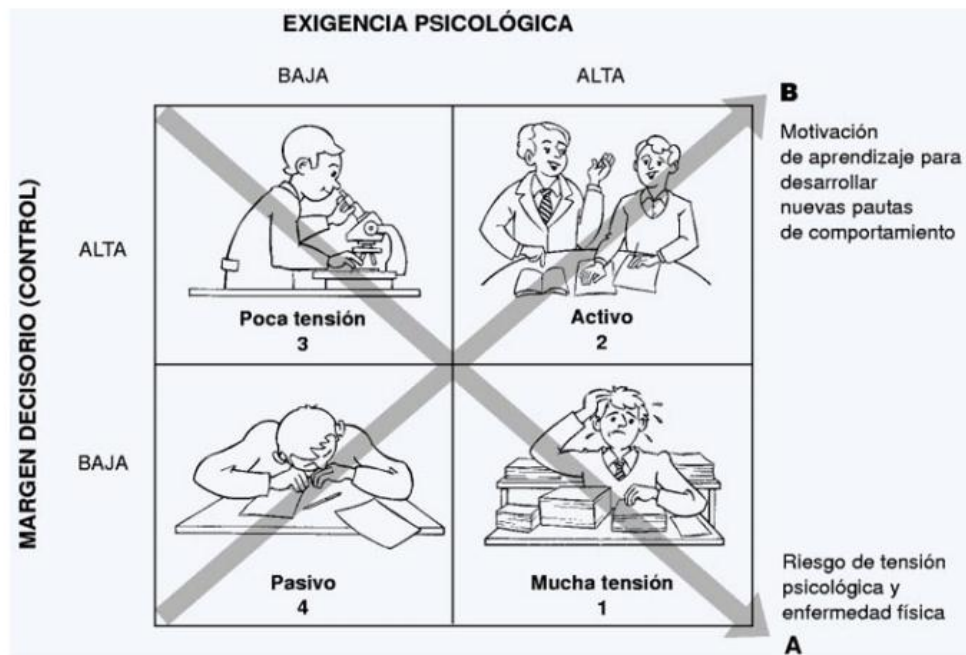
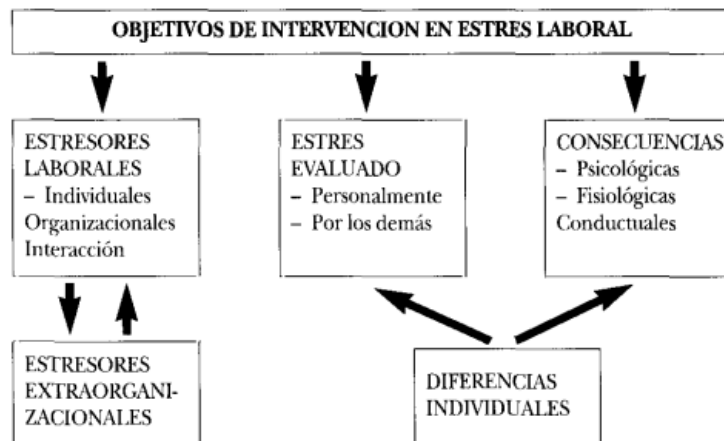


Gráfico 2: Modelo de exigencias psicológicas-control

Fuente: Martínez (2001)

Modelo Matteson e Ivansevich

Es importante considerar que hasta hace poco tiempo las intervenciones sobre el estrés laboral solían producirse cuando las consecuencias eran muy evidentes. El objetivo de las actuales propuestas es realizar intervenciones de tipo preventivo, tal y como refiere la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Este enfoque, de carácter sistémico, lo que intenta es ajustar el puesto de trabajo con el individuo que va a desempeñarlo. Ivancevich y Matteson (1990) proponen un modelo de intervención sobre el estrés laboral, orientado en cuanto a sus objetivos y basado en tres niveles:



Modelo de Ivancevich y Matteson (1990)

Gráfico 3: Modelo Ivancevich y Matteson

Fuente: Ivancevich y Matteson (1990)

En el modelo presentado, los autores consideran tres posibilidades para controlar el estrés laboral, considerando que las intervenciones centradas en el individuo pueden orientarse en dos sentidos:

Ayudar a los trabajadores a modificar las valoraciones de la situación estresante.

Ayudar a los trabajadores a afrontar más eficazmente las consecuencias del estrés.

A pesar de la amplia aceptación del modelo, es un enfoque exclusivamente clínico, que acepta incondicionalmente las estructuras organizacionales, y a pesar de incluirlas descriptivamente, no toma en cuenta su evaluación y potencial rediseño como agente estresor.

El margen de autonomía o control del trabajador

Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de las tareas, métodos). Pero también al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones) o a la organización del trabajo (objetivos, normas).

Cuando el ritmo y el método de trabajo vienen impuestos, así como las herramientas y el orden de las tareas, el trabajador tiene poco control y altas exigencias que derivan en una presión intensa, factor desencadenante de estrés, pero también puede ser un incidente que provoque conflictos derivados en situaciones de acoso. Esto explica enfermedades relacionadas con la tensión nerviosa, debido a factores como tareas repetitivas, ritmo impuesto, y poca capacidad de decisión. La autonomía temporal se refiere a la posibilidad del trabajador de acelerar o retrasar su tiempo de trabajo sin perturbar la producción, así como la posibilidad de abandonar su puesto sin afectar, por ello, la producción. La autonomía ocupacional se refiere a que el trabajador pueda organizar su trabajo y modificar el orden de las operaciones a fin de lograr una mayor acomodación en su forma de trabajar, aumentar el rendimiento u retrasar la aparición de la fatiga.

La presión del tiempo de trabajo

Ritmos de trabajo

Por ritmo se entiende la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado.

El objetivo último del establecimiento de un ritmo determinado de trabajo es el aumento de la producción, por lo que el trabajador puede verse sometido, además de a ese ritmo, a presiones grupales jerárquicas. Los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran además de fatiga, un descenso de la autoestima, y desarrollo de nerviosismo. La posible repercusión que tengan los errores mientras se realiza la tarea, puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador.

Monotonía/Repetitividad

La monotonía y repetitividad dependen de: número de operaciones de que conste la tarea, y, número de veces que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo. Se ha

establecido una relación entre el trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina, y, diferentes afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades.

Trabajo a turnos y nocturno

Como se sabe, “el trabajo a turnos” es la forma de organización del trabajo en equipo conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según un cierto ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado. El trabajo nocturno es el que tiene lugar entre las 7 de la noche y las 5 de la mañana.

El tipo más común de turnos es el rotatorio, en donde el periodo de rotación más común es el semanal, pero atendiendo a las necesidades relacionadas con los ritmos circadianos, se tiende a recomendar periodos de rotación más rápidos, como los de 2 días de noche, 2 días de tarde, 2 días de mañana, o incluso periodos de rotación variable. La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo evidencian ya los muchos inconvenientes de estas formas de organización y prestación del trabajo, por cuanto que provocan desajustes en los tres principales ritmos o ciclos de nuestro organismo:

- El biológico
- El laboral
- El socio-familiar

Por eso, junto a las propiamente biológicas, se detectan importantes alteraciones en las personas que trabajan a turnos/ nocturno, que inciden significativamente en una mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales. Así sucedería respecto de las disfunciones del sueño como una amplia gama de “disfunciones psicosomáticas”. Se

trata en este último caso de todos aquellos fenómenos que, sin llegar ser patológicos, forman parte de los deterioros personales, tales como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía... De ahí, que en estos colectivos también se detecte una mayor incidencia de un tercer grupo de riesgos psicosociales, como las “adicciones”, que mezcla factores laborales y factores estrictamente personales o extra-laborales.

Conductas violentas y/o abusivas

Abuso es toda conducta que se aparte de una conducta razonable e implique el uso indebido de la fuerza física o psicológica. Cabe citar:

- Abuso verbal: incluidas palabrotas e insultos.
- Lenguaje corporal agresivo que exprese intimidación, desprecio o desdén.
- Acoso: incluido mobbing, bullying, en centros escolares, novatadas, intimidación, así como acoso sexual y/o racial.

Como ya se advirtió, estas situaciones son causantes de estrés o “estresores”. Pero también son resultado de situaciones o ambientes que, por no atender adecuadamente al control de los factores de riesgo, resultan estresantes y/u hostiles.

La Dimensión Individual: Factores Subjetivos

Aún expuestos a los mismos o análogos factores objetivos ambientales, organizativos, condiciones de la tarea, no todos los trabajadores los percibirán o interpretarán del mismo modo. Así, lo que para unos es entendido como situaciones perturbadoras para otros supone situaciones de relativa “normalidad”. La presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, pues, en unos casos una situación de malestar creciente mientras que para otros será algo indeseado pero inherente al actual modo de trabajar. En definitiva, una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones.

Esta reacción, y el consiguiente estado psico-social que pueda generar ante su prolongación, dependerá de diferentes factores a su vez, entre los que cabe destacar:

- Características de personalidad de cada uno de los trabajadores, revelándose unas más proclives que otras a efectos de la generación de desajustes psicosociales,
- Variables individuales de carácter personal, edad, sexo, formación.
- Experiencia vital y trayectoria, personal y profesional, de cada trabajador, así como expectativas individuales,
- Estados biológicos y hábitos de consumo y estilos de vida.

Responsabilidades familiares. Conviene tener en cuenta igualmente que un mismo trabajador puede tener diferentes capacidades de afrontamiento de estas situaciones peligrosas para su salud.

No sólo el contexto organizativo sino cada momento por el que atraviesa la vida del trabajador es relevante, pues la variación de circunstancias personales, profesionales y sociales hace variar también su percepción y capacidad de respuesta ante la misma carga de trabajo.

La Dimensión Social: El Entorno Relacional Externo

Este último factor “individual” nos lleva a referir, si quiera de modo breve, a la necesidad de atender también a un tercer aspecto presente en los riesgos psicosociales y que, por su dimensión externa a lo que es estrictamente la relación laboral, suele dejarse de lado en los estudios sobre riesgos psicosociales y, por tanto, en las políticas y prácticas orientadas a su prevención. Se refiere, cómo no, a la dimensión estrictamente “social” del problema o al amplio y variado marco de relaciones y situaciones sociales que condicionan la vida personal y profesional de un trabajador. Entre estos factores aquí merecen especial mención:

El ambiente social, por ejemplo la existencia o no de entornos externos a la empresa amenazantes, como la “presión terrorista”

La “carga familiar”. El trabajo reproductivo tiene tanta dimensión social como el productivo pero no cuenta como éste. Asimismo es asumido de forma claramente desigual socialmente, al ser masivamente las mujeres las que siguen realizándolo. Por lo tanto, no estamos ante un factor únicamente individual carga familiar libremente elegida, ni tampoco estrictamente laboral sino ante un factor netamente social, de ahí que sea necesario conciliar medidas laborales y otras públicas, como por ejemplo la introducción de instrumentos de liberación de tiempo de trabajo reproductivo para las mujeres.

Marco Referencial

Las teorías que enmarcan el universo teórico de este trabajo de investigación son: la Teoría de Cristina Maslach y Susan Jackson y la Teoría del Estrés.

Teoría de Cristina Maslach y Susan Jackson

La Psicóloga Social Chistina Maslach, dio a conocer esta palabra de forma pública en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos. Describiendo un fenómeno de agotamiento de trabajadores que ejercían su actividad laboral con o para personas, en lo que se denominó trabajadores de servicios humanos. Profesionales que mantienen un contacto constante y directo con personas que son beneficiarias del propio trabajo: docentes, servicios sociales, sanitarios, fuerzas de orden público, entre otros.

El término hace referencia a una situación de agotamiento, cansancio emocional, desgaste o fatiga psíquica en el trabajo, disminución de la realización personal, de la cantidad y calidad del trabajo y pérdida de energía, sobrepasando y agotando la capacidad de afrontar una situación laboral, familiar o social de forma adaptativa. A pesar de esto, la investigación sobre el burnout se ha centrado en el nivel laboral. La

definición más aceptada es la acuñada por Maslach y Jackson, que desde una perspectiva psicosocial comenzaron a estudiar e identificar las distintas condiciones del trabajo que conducen al burnout, “es un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, el cual lleva a extenuación y distanciamiento emocional con los beneficiarios de su trabajo” (Maslach, 1977) completada en los años 80 como “una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización” (Maslach y Jackson, 1981).

Estas autoras, identificaron tres aspectos básicos que conformaban el burnout: cansancio emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

El cansancio emocional, supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite, y ocurre cuando la fuerza emocional se va consumiendo y el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, desde un nivel personal, físico y psicológico.

La despersonalización, supone la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que se trabaja, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos.

La baja realización personal, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, baja efectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, evaluación negativa, infeliz y descontento con su labor, incluso síntomas propios de depresión como moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Teoría del Estrés

El estrés como fenómeno, se ha estudiado a través de su historia evolutiva en tres grupos, según la consideración del estrés como estímulo, como una respuesta o como un proceso interactivo entre la persona y el medio. Hans Selye, fue quién popularizó este término mediante sus estudios realizados sobre características similares entre pacientes como era la pérdida de peso, el cansancio extenuante, por lo que logra concluir que el estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante diversos estresores, en la que el organismo busca la forma de emitir una respuesta ante situaciones que llegan a impresionarlo de modo tal que impacta sus sentidos y una de sus respuesta es el estrés.

Everly (1989) citado por Guerrero y Vicente (2001) distingue dos tipos principales de estresores: los psicosociales, que se refieren a aquellas situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva, y los estresores biológicos, que son estímulos que se convierten estresores por producir cambios bioquímicos dentro del organismo.

Los acontecimientos vitales sean intensos o extraordinarios, son aquellas experiencias que alteran o amenazan las actividades normales llevadas a cabo por el individuo que lo padece, produciendo cambios significativos en su conducta. Por tales cambios sufridos, se deben realizar modificaciones en cuanto a la adaptación de manera brusca a los hechos que acontecen a quien lo padece, obteniendo como respuesta el estrés.

Según Guerrero y Vicente (2001:37), “se entiende por situaciones de tensión crónica mantenida, aquellas que además de generar estrés, se mantienen durante largos períodos de tiempo, tales como un mal ambiente laboral, una enfermedad prolongada, etc”.

También existen otros factores como lo son el tipo de profesión, las aficiones, la frecuencia de contactos sociales, como elementos determinantes de las demandas en

donde las personas se ven sometidas, que logran facilitar, la determinación del grado de estrés en los que son inmersos.

El estrés es algo común e inherente a todos nosotros. Empieza siendo un estado de sobre-activación que contribuye en gran medida a nuestra supervivencia, a un adecuado rendimiento en las actividades que se realizan y a un desempeño más eficaz en muchas esferas de nuestra vida. Sin embargo, cuando la activación biológica es demasiado frecuente, intensa, excesivamente prolongada o la persona no tiene, o cree que no tiene, las habilidades suficientes (cognitivas, emocionales, conductuales) para afrontar las situaciones del entorno y percibe que no puede dar una respuesta efectiva a la situación, el estrés se convierte en fenómeno negativo.

El estrés puede verse trasladado al entorno laboral, siendo el desgaste profesional un tipo específico de éste, generado como respuesta a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una tensión que origina importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio profesional.

La diferencia entre este tipo de estrés y el estrés laboral crónico, es que el síndrome del desgaste profesional se genera puesto que el estrés laboral tiene aspectos positivos y negativos; en ocasiones la gente tiene que estar estresada en su trabajo para poder funcionar. Y eso es bueno en cuanto la persona pueda controlar el nivel, frecuencia y duración del estrés.

El síndrome del desgaste profesional es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Es muy frecuente en profesionales de servicios por las condiciones de trabajo que tienen muchas de las acciones de las empresas, como lo son los programas de balance vida y su relación con el trabajo, planes de motivación,

capacitación e incorporación de nuevas tecnologías, en los que se buscan el beneficiar a los trabajadores.

Cuando el trabajador es expuesto a tensiones tan altas, se puede decir que esto los puede llevar al distanciamiento de las personas, a la observación y a la interpretación generalizada, lo que puede producir una profesionalización de la vida y una intrusión excesiva del rol profesional en la propia identidad de la persona.

Según Pines (1983) desglosa la sintomatología de estrés a través de las siguientes dimensiones:

Psíquico: se puede evidenciar a través de conductas adictivas, absentismo laboral, abuso en el consumo de drogas el aumento de las conductas violentas.

Social: logra manifestarse a través del desinterés, actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, desorientación, problemas de concentración al igual que constantes depresiones.

Físico: en esta dimensión se encuentra el agotamiento, impotencia, nerviosismo entre otros.

Teoría de las Necesidades, Remuneración y Satisfacción Laboral

La jerarquía de necesidades de Maslow o Pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su trabajo de 1943. Una teoría sobre la motivación humana, posteriormente ampliada. Maslow formuló una jerarquía de las necesidades humanas y su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

La jerarquía de necesidades de Maslow se describe como una pirámide que consta de 5 niveles: Los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades del déficit; el nivel superior se le denomina como una necesidad del ser. La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, las necesidades

del ser son una fuerza continua. La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo una vez que se han satisfecho necesidades inferiores en la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento hacia arriba en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow, las necesidades están divididas de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas básicas, son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referido a la salud del individuo), dentro de estas se incluyen: Necesidad de respirar, necesidad de beber agua y necesidad de dormir.

Necesidades de seguridad, surgen de la necesidad de que la persona se sienta segura y protegida. Dentro de ellas se encuentran: Seguridad física, seguridad de empleo y seguridad de ingresos y recursos.

Afiliación o sociales, están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. En el grupo de trabajo, entre estas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse; en familia o con amigos o formalmente en las organizaciones.

Estima o reconocimiento, a esta altura de la pirámide, el individuo necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario el recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, estatus, prestigio, poder, etc. Se refieren a la manera en que se reconoce el trabajo del personal, se relaciona con la autoestima.

Autorrealización, son las más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

De acuerdo a esta escala de necesidades se puede inferir que solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno, las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, y el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual, las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden surgir al mismo tiempo, pero las básicas predominaran sobre las superiores, las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Este tema de las necesidades es muy importante dentro de las organizaciones ya que en un mundo tan competitivo como el de hoy se necesita incentivar a las personas para obtener un comportamiento proactivo, emprendedor y eficaz. En la mayoría de las empresas el tipo de remuneración que predomina es la fija, esta privilegia la homogeneización y estandarización de los salarios, facilita la obtención de equilibrio interno y externo de los salarios, permite el control centralizado de un órgano de administración salarial, estas son algunas de las ventajas de este tipo de remuneración, sin embargo con ella no se consigue motivar a las personas ni incentiva la aceptación de riesgos y responsabilidades, solo sirve como factor higiénico.

Es por ello que muchas empresas han adoptado nuevos modelos para motivar e incentivar a sus trabajadores, así como nuevos modelos de remuneración, se tiene la remuneración variable y la remuneración por competencias. La remuneración variable es una tendencia que comenzó a ser utilizada en la década de los ochenta por las

La remuneración flexible tiene las siguientes ventajas:

Ajusta la remuneración a las diferencias individuales de las personas.

Sirve como motivación intrínseca, porque hace énfasis en la autorrealización personal.

Premia el buen desempeño, e incentiva el desempeño excepcional.

Se concentra en los resultados y el alcance de los objetivos.

Permite la autoevaluación, sirve de retroalimentación.

Establece la remuneración adicional y situacional.

No produce efecto sobre los costos fijos de la organización.

En cuanto a las desventajas se tienen:

Requiere cierta flexibilidad en la administración salarial.

Modifica las estructuras salariales lógicas y rígidas establecidas.

Rompe con la estabilidad de las ganancias dentro de la organización.

Reduce el control centralizado de los salarios.

Puede provocar quejas de los empleados no beneficiados

Es cierto que en la actualidad mantener a los trabajadores satisfechos con su trabajo se ha tornado una tarea difícil pues muchos factores afectan la satisfacción laboral, entendiendo que la misma se basa en la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Según Robbins (1999) generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: 1. Las necesidades, 2. Los valores, 3. Rasgos personales. La satisfacción laboral afecta a todas las organizaciones, sobre todo por el modo en que las personas

administran sus actividades, pues esto forma parte de la propia satisfacción que el individuo tiene hacia la vida, para puntualizar aún más en el tema investigación a continuación se definirán los factores determinantes en la satisfacción laboral.

Existen factores que determinan la satisfacción laboral pudiendo incrementarla o disminuirla dependiendo del caso, en concordancia con lo investigado por Robbins (1999:3) los factores que determinan la satisfacción laboral son: “el reto al trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones favorables de trabajo, los colegas que brinden apoyo y la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo”.

Asimismo, la satisfacción con el trabajo en sí es el determinante principal de la satisfacción del puesto, según Robbins (1999:4) La satisfacción tiene cinco dimensiones básicas y centrales, que son: la variedad de las actividades, como el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo; lo que representa el uso de diferentes habilidades y talento por parte del empleado. En segundo lugar la dimensión que trata de la significación de la tarea como el grado en el que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. Autonomía es otra dimensión que se trata del grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Por su parte, la dimensión retroalimentación en el puesto mismo, trata del grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la afectividad de su actuación. Todas estas dimensiones abarcan el aspecto reto al trabajo.

Otras variables que afectan la satisfacción laboral son la interacción social, el comportamiento del jefe y el trato con compañeros de trabajo; lo cual debe estar

orientado hacia la presencia de líderes tolerantes y comprensivos, la organización de las tareas y las normas de interrelación. Por último, existe una variable que interviene en la satisfacción laboral, relacionada con la compatibilidad entre la personalidad y el puesto; es decir que el empleado posea el talento adecuado y la habilidad es para cumplir con las demandas de trabajo.

Marco Histórico

El Burnout como Síndrome

El término burnout aparece de forma espontánea como expresión coloquial, habitualmente utilizado por los profesionales de prestación de servicios y de ayuda a los demás como para referirse a una experiencia psicológica, a la realidad que las personas experimentaban en su lugar de trabajo. Bradley en 1969 proponía una nueva estructuración de la organización, para intentar contrarrestar a los profesionales quemados, que existían entre los profesionales a cargo de los presos. Los primeros artículos son publicados por el psiquiatra Freudenberguer (1974), y es a quien generalmente se le ha considerado como el primer descubridor del síndrome del burnout. El define a la persona con burnout en:

Un estado de fatiga o frustración producido por la devoción a una causa, esta situación se produce como el resultado del fracaso en la relación con la que se esperaba conseguir unos resultados positivos, este hecho acaba teniendo importantes consecuencias en la vida de las personas.

Cuando los niveles de expectación son muy elevados y de manera dramática chocan con la oposición de la realidad, y la persona persiste en su intento, el individuo puede terminar con un deterioro en sus recursos personales, en su vitalidad, en su energía y en su capacidad para funcionar en la vida de una manera adaptativa (Freudenberguer y Richelson, 1980). Las personas con altos sentimientos de devoción hacia las situaciones

o personas, con aspiraciones idealistas, pueden acabar sobre implicándose. El término burnout hace referencia a la experiencia de agotamiento, decepción, pérdida de compromiso y pérdida de interés por la actividad laboral que frecuentemente ocurre en los profesionales de prestación de servicios humanos y de ayuda, y que produce un deterioro en los cuidados y en la atención de los usuarios.

Freudenberguer y Richelson (1980) exponen los elementos que pueden estar relacionados con el burnout: el agotamiento, la evitación o el distanciamiento, el aburrimiento y el cinismo, la impaciencia y la irritabilidad, la sensación de omnipotencia, la suspicacia, la paranoia, sentimientos de desorientación, respuestas psicosomáticas, depresión, negación de los sentimientos, entre otros. El burnout puede ocurrir en las familias, en las organizaciones, en los profesionales de ayuda, en los profesores, psicólogos, trabajadores sociales...

En California, una investigadora de psicología social, Cristina Maslach interesada en el estudio de las emociones en el lugar de trabajo y de las estrategias de afrontamiento que utilizaban las personas ante el estrés laboral, comprobaba la importancia de la deshumanización como estrategia cognitiva y mecanismos de autodefensa. Maslach y sus colaboradores, principalmente trabajaron con muestras de profesionales de los contextos sanitarios (médicos, enfermeras, psiquiatras y consejeros del hospital). En los resultados de sus investigaciones hallaron tres fenómenos, el primero, eran las manifestaciones de los sentimientos de agotamiento a nivel emocional, el segundo la despersonalización, que se manifestaba con las actitudes y sentimientos negativos hacia los propios pacientes y que podían ser entendida como estrategia de afrontamiento ante los sentimientos de agotamiento emocional en el trabajo y el tercer componente implicaba la falta de realización profesional.

El descubrimiento del burnout, primero emerge como un problema social, que posteriormente, se conceptualiza en un fenómeno de interés científico y académico. Hoy en día, el término burnout es de uso frecuente entre las enfermeras, los profesores, los asistentes sociales, los educadores, psicólogos y todo tipo de profesionales.

El desarrollo histórico de este concepto, partiendo de los modelos únicamente asistenciales, se fundamenta básicamente en dos perspectivas: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial. La primera de ellas focaliza su atención en las emociones que experimentan la persona, los motivos y valores inherentes al propio trabajo, y los procesos de relación con los pacientes. La segunda perspectiva se centra principalmente en los procesos de interacción del profesional con el paciente, usuario o cliente y con el contexto laboral. Las dos perspectivas, de manera conjunta, son imprescindibles para poder entender esta problemática y hoy en día la mayoría de los autores apuestan por una perspectiva integral.

El síndrome entendido desde la perspectiva clínica, centra su interés en la descripción de los síntomas que se manifiestan cuando una persona experimenta burnout. En este sentido, el síndrome se conceptualiza como un estado caracterizado por una serie de sentimientos y conductas a las que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. Freudenberguer (1974), identifica el síndrome con síntomas a nivel físico (por ejemplo dolor de cabeza), a nivel conductual (por ejemplo uso de drogas), a nivel afectivo- emocional (por ejemplo estado emocional depresivo), a nivel cognitivo (por ejemplo cinismo) y síntomas motivacionales (por ejemplo desmoralización). La perspectiva clínica enfatiza la importancia de los factores del individuo para entender el síndrome.

En el enfoque clínico se puede encontrar a Freudenberguer (1975), que considera que el síndrome es el resultado de gastarse por la frustración de expectativas

inalcanzables, a Pines y Aronson (1988) quienes lo definen como un estado que combina la fatiga emocional, física y mental, los sentimientos de impotencia e inutilidad, las sensaciones de sentirse atrapado, la falta de entusiasmo por el trabajo, la vida, y la baja autoestima. También se puede incluir dentro de este enfoque a Fischer (1983), que lo entiende como un estado resultante del trauma narcisista que produce una disminución en la autoestima.

Actualmente, las numerosas investigaciones que se han realizado sobre el tema han permitido aislar los síntomas que se pueden manifestar cuando el individuo padece burnout.

A pesar de la existencia de las diferencias individuales, los sujetos con burnout pueden tener un estado de ánimo negativo que puede desencadenar trastornos psicológicos como la depresión o la ansiedad. En general, es común el estado de ánimo depresivo, el agotamiento emocional, la ansiedad, el descontrol emocional, entre otros. A nivel cognitivo los síntomas en general se manifiestan en pensamientos negativos sobre la propia autoeficacia, pérdida del autoestima, sentimientos de insuficiencia, preocupaciones constantes, disminución de la capacidad mental para realizar tareas complejas, pensamiento de pérdida de esperanzas, pérdida de la confianza en sí mismo, dificultad para concentrarse, e incluso ideas de suicidio.

Los síntomas físicos también son evidentes, son frecuentes los dolores de cabeza o cefaleas, náuseas, molestias estomacales, aumento de los tics nerviosos, son comunes los problemas sexuales (pérdida de la motivación por el sexo, impotencia, entre otros), trastornos de sueño (dificultad para conciliar el sueño, sueño escasamente reparador, o por el contrario un sueño excesivo), en la mujeres son frecuentes los ciclos menstruales irregulares, el aumento de la tensión premenstrual, la fatiga crónica, los problemas musculares, la pérdida de apetito, entre otros.

En lo que respectan los aspectos más conductuales son importantes destacar la hiperactividad, la impulsividad, el incremento de consumo de cafeína, alcohol, tabaco, tranquilizantes y drogas, el aumento de conductas peligrosas como la conducción temeraria, aumentando la frecuencia de accidentes en general, el abandono de las actividades de ocio o reforzantes, entre otros. Los síntomas a nivel motivacional, tienen que ver con la pérdida de la ilusión y la motivación en el trabajo y en las diferentes áreas de la vida, también es común la resignación, la desmoralización y la pérdida del idealismo entre otros.

Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador se hace énfasis en el plan nacional Buen vivir, lo que implica que los trabajadores tienen el derecho a desarrollar sus actividades en lugares que no atenten contra su bienestar físico y psicológico. Para que se cumpla con esta política ha establecido normas de seguridad y salud que toda organización debe acatarlas.

El Ministerio de Trabajo y la Dirección General de Riesgos del Trabajo, son los organismos encargados de velar por el cumplimiento de las normas antes mencionadas.

La necesidad de emprender acciones orientadas a la identificación y control de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral, hallan su base en diferentes cuerpos legales, como son:

1. La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 326, numeral 5, manifiesta: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (p.152)

2. El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 (2005), en su Capítulo III, artículo 11, afirma:

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. (p.12)

3. La Ley de Seguridad Social (2010) en su artículo 155 expresa:

El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (p.42)

4. El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, en su artículo 15, numeral 1 y 2, establece que las empresas permanentes que tengan cien o más trabajadores estables, deberán contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, la cual entre sus principales funciones deberá realizar: a) Reconocimiento y evaluación de riesgos; b) Control de riesgos profesionales; c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores; d) Registro de la accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.

5. El Ministerio de Trabajo publicó el 16 de junio de 2017 el Acuerdo Ministerial N°Mdt-2017-0082, mediante el cual expide la Normativa para la Erradicación de la discriminación en el Ámbito Laboral, en donde se menciona lo siguiente:

Art.- 1.- Objeto.- Establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.

Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores,

se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Código de Ética

Esta investigación sigue los principios del Código de Ética del Investigador (Día de la Ética Médica. Adaptado de XP/ULA/ Octubre de 2007); este código:

I. Promoverá y realizará investigaciones que lleven a aumentar el bienestar de la población. Hará buen uso de los fondos otorgados para realizar su investigación.

II. Cumplirá las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, el confort y tratamiento humano de los sujetos animales y la protección del ambiente.

III. Reportará los hallazgos de su investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica y compartirá razonablemente sus resultados con otros investigadores.

IV. Describirá sus experimentos tal como los realizó. Mostrará su trabajo, metodología y análisis de la forma más precisa posible.

V. Nunca usará el trabajo de otros como que fuera el suyo propio. Citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.

VI. Tratará los manuscritos y las solicitudes de financiamiento con confidencialidad y evitará su uso inapropiado cuando actúe como evaluador.

VII. Revelará los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles como autor, evaluador y tutor.

VIII. Dará entrenamiento y experiencia a sus aprendices cuando sirva de tutor para aumentar sus habilidades y conocimiento en la práctica ética de la investigación. Reconocerá apropiadamente las contribuciones de ellos a la investigación.

IX. Incentivará y apoyará la publicación oportuna de resultados de sus aprendices sin imponer restricciones que no se hayan mencionado con anticipación.

X. Creará y mantendrá un ambiente de trabajo que propicie la diversidad cultural sin discriminación de ninguna naturaleza.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló mediante la investigación cuantitativa, recopilando una base de datos para el análisis de carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión en la Empresa Ecuaquímica. Quito-Ecuador 2018. Los resultados de estos factores se obtuvieron a través del método FPSICO 3.1.

Los datos para el estudio fueron recolectados en base a la aplicación de un cuestionario sociodemográfico laboral y de medición de niveles de riesgos, a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica Quito-Ecuador 2018, con lo que se realizó el análisis de datos, se obtuvo un total de 702 cuestionarios de un total de 817 personas, esto representa el 86% de la población no se pudo realizar en su totalidad debido a que estuvieron ausentes el día de la evaluación por motivo de vacaciones y comisión de servicio dichos cuestionarios contenían la información completa necesaria para la evaluación requerida.

Datos Sociodemográficos

Área de Operatividad:

- Administrativo 180
- Operativo 257
- Fuerza de Ventas 265

Género:

- Mujeres 155
- Hombres 547

Discapacidad

- Si 31
- No 671

Método de investigación

El enfoque de la investigación cuantitativa se basa en distintas opciones metodológicas mediante las cuales se pueden investigar hechos, para lo cual se requiere la recolección de datos, y una medición numérica de los mismos, con lo que se puede establecer patrones de comportamiento de los factores estudiados (Ruiz, 1992).

Se aplicó el método cuantitativo en este estudio, debido a que se necesitó de la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la Empresa Ecuaquimica 2018, para realizar el análisis de los factores carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión.

Criterio de Selección de Casos

En la actualidad Ecuaquimica cuenta con una nómina de personal de 817 trabajadores distribuidos a nivel nacional en cada una de las diferentes sucursales, el total de la muestra tomada fueron 702 cuestionarios los mismos que representan el 86% del total de población objeto de estudio por lo que existe un nivel de confianza admisible para la obtención de los resultados.

Los riesgos psicosociales que presentan riesgo muy elevado, se debe a que del cuestionario se logró obtener los datos de los empleados de la empresa Ecuaquimica en donde existe un mayor número de ellos que considera que tienen mucha carga laboral, o que su trabajo representa invertir una alta demanda psicológica o a su vez sienten que no pueden participar o que no existe una supervisión adecuada al trabajo que realizan.

Tipo de investigación

El presente estudio fue descriptivo, este tipo de estudio habitualmente presenta varios aspectos de algún evento, factor, indicador, entre otros, para de esa manera poder observar el comportamiento que mantienen en base a variables de tiempo, el estudio descriptivo proyecta estudios mucho más precisos, los mismo que pueden ser objeto de los estudios analíticos o experimentales (Colimon, 1990).

Por lo antes expuesto, el tipo de estudio fue descriptivo debido a que con los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica, se observó el comportamiento de distintitos factores laborales, con lo que se pudo obtener los factores de riesgo para los trabajadores y con esto se pudo establecer planes de acciones con la finalidad de evitar que existan daños fisiológicos y/o emocionales.

A continuación, se define cada uno de los factores que han sido analizados para el presente trabajo:

1. **Carga de Trabajo:** es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a los largo de su jornada laboral (Croem, 2017).
2. **Demanda Psicológica:** es un factor psicosocial que se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional (UCO, 2012).
3. **Participación / Supervisión:** Factor de riesgo psicosocial 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 quehaceres (UCO, 2012).

Técnicas de obtención de información

La Técnica para la recolección de datos que se utilizó, fue la encuesta que es una gran herramienta de investigación, en la cual el investigador mediante la aplicación de un cuestionario que ya ha sido diseñado en base a los requerimientos del estudio, busca recopilar los datos para la obtención de resultados sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.

Método de análisis de datos – Programa FPSICO 3.1

En el presente estudio, se utilizó el software FPSICO 3.1 mediante el cual se midió la carga laboral, Demanda Psicológica y la Participación / Supervisión.

Este método ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), bajo la denominación de F-Psico, el mismo que es un Método de Evaluación Factores Psicosociales. Está es una versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT (INSHT, 2012).

Transcurridos los años desde la primera versión, se ha procedido a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-PSICO está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP 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 (INSHT, 2012).

El presente método tiene como fin principal facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral de distintas empresas. Por lo que se puede mencionar que, su objetivo es aportar

información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. A fin de facilitar esta tarea, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado: “Propuestas de mejora”, en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos (INSHT, 2012).

Existen diferentes tipos de aplicaciones de este método, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

a) Para la evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una “toma de temperatura” de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.

b) Para la localización de fuentes de problemas: dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y, así, orientar las posteriores acciones a emprender.

c) Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones: de cara a llevar a cabo algunos cambios en la organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia de la misma o para señalar el ámbito (colectivo, departamento,

etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.

d) Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

e) Para tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

En este caso se ha utilizado para la localización de factores de riesgos y a la vez la toma de acciones que permitan mejorar o aplacar cada uno de los factores que puedan estar teniendo mayor incidencia en los trabajadores, lo cual tiene principal repercusión en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos una vez realizado el análisis de los datos por medio del programa FPSICO 3.1, del cual se logró obtener los factores de riesgo que tienen mayor influencia en los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica, los cuales son la Carga de Trabajo, las Demandas Psicológicas y la Participación / Supervisión.

Análisis de Resultados

Una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, se realizó el análisis de los resultados que se obtuvieron:

Resultados Globales

A continuación se presentan los resultados globales de la totalidad de la muestra obtenida que fueron 702 cuestionarios que corresponde al 86% de la nómina de empleados de los cuales debido a la cantidad de empleados se a subdivido en tres grandes macros según el área de operatividad ADMINISTRATIVO, OPERATIVO y FUERZA DE VENTA para poder analizar los resultados y plantear un adecuado plan de acción de acuerdo a estos tres segmentos mencionados.

Perfil Valorativo

En el siguiente gráfico se puede observar el Perfil Valorativo para los trabajadores que contestaron el cuestionario:

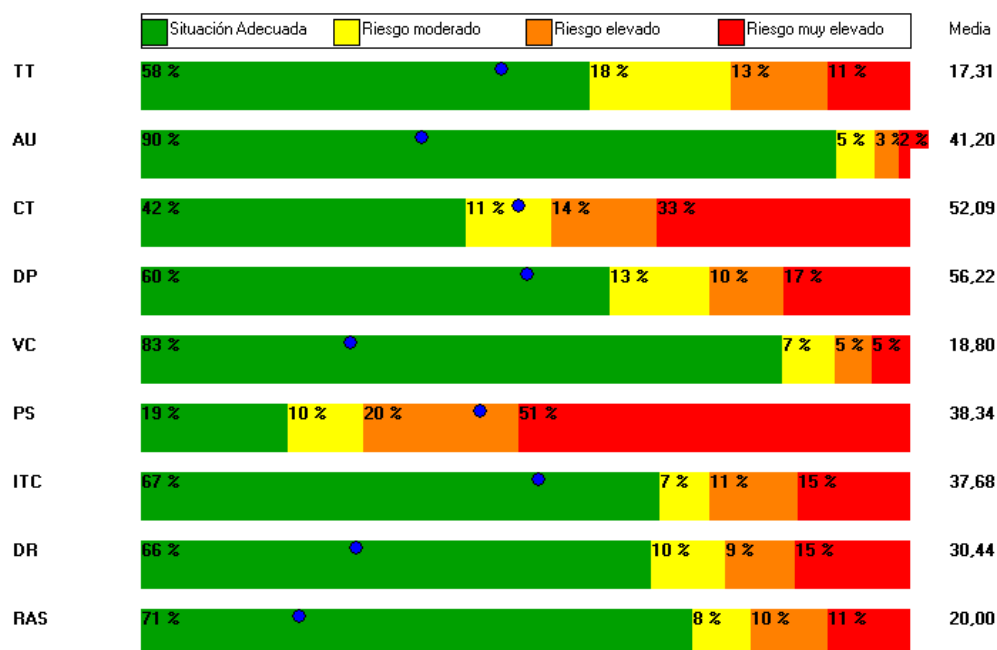


Gráfico 4: Resultados Globales – Perfil Valorativo

Fuente: FPSICO 3.1

En el gráfico se pueden observar los resultados en porcentajes de cada uno de los factores analizados, los cuales son los siguientes:

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

Cada color representa la situación de riesgo en la cual se encuentra determinado número de trabajadores, los cuales se detallan a continuación:

- Color Verde – Riesgo Adecuado
- Color Amarillo – Riesgo Mejorable
- Color Naranja – Riesgo Elevado
- Color Rojo – Riesgo Muy Elevado

El punto de color azul que se observa en cada factor representa el lugar en donde se encuentra la media del factor y el valor del mismo se encuentra en forma numérica en la parte derecha del gráfico.

El cuadro a continuación indica en qué nivel de riesgo se encuentra el personal detallando el número de trabajadores y el porcentaje al que pertenece de la totalidad de la población.

Tabla 2: Niveles de Riesgo

FACTOR	NIVELES DE RIESGO							
	Situación Adecuada		Riesgo Moderado		Riesgo Elevado		Riesgo Muy Elevado	
	# Trab	%	# Trab	%	# Trab	%	# Trab	%
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	410	58%	128	18%	88	13%	76	11%
AUTONOMÍA (AU)	634	90%	36	5%	21	3%	11	2%
CARGA DE TRABAJO (CT)	296	42%	79	11%	96	14%	231	33%
DEMANDAS PSICOLOGICAS (DP)	428	60%	91	13%	67	10%	116	17%
VARIEDAD / CONTENIDO (VC)	585	83%	48	7%	34	5%	35	5%
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN (PS)	134	19%	69	10%	141	20%	358	51%
INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)	473	67%	46	7%	80	11%	103	15%
DESEPEÑO DE ROL (DR)	466	66%	67	10%	64	9%	105	15%
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	503	71%	53	8%	70	10%	76	11%

Fuente: FPSICO 3.1

Con lo antes mencionado se puede decir que de acuerdo al gráfico 2 los factores que tienen un mayor porcentaje de riesgo muy elevado en relación a los demás factores evaluados son los siguientes:

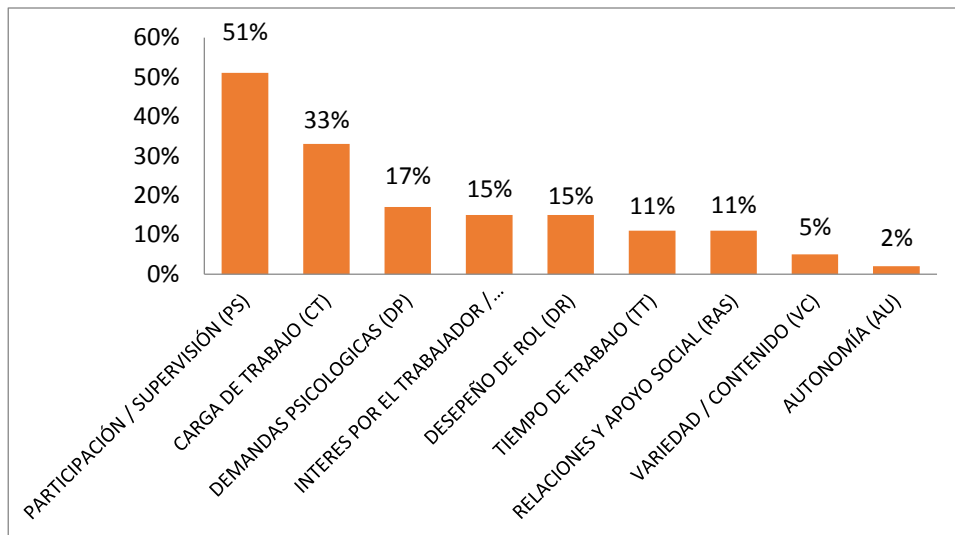


Gráfico 5: Nivel de Riesgo Muy Elevado por cada Factor

Fuente: FPSICO 3.1

- Participación / Supervisión – con un 51% de trabajadores que se encuentran con riesgo muy elevado.
- Carga de Trabajo – con un 33% de trabajadores que se encuentran con riesgo muy elevado.
- Demandas Psicológicas – con un 17% de trabajadores que se encuentran con riesgo muy elevado.

Motivo por el cual los factores antes indicados son los que serán evaluados y se presentará el plan de acción de mejora de los mismos, para evitar que existan problemas psicosociales dentro de la Empresa Ecuaquímica.

Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial en cada Nivel de Operatividad

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo específico uno, en el que se requiere identificar los principales factores de alto riesgo en los diferentes niveles de operatividad Administrativos, Operativos y Fuerza de venta, con los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica, se analizaron estos datos con el programa FPSICO 3.1, de donde los resultados generales desprenden que,

los factores con más alto riesgo son los siguientes: Carga de Trabajo, Demanda Psicológica y Participación / Supervisión. Sin embargo, se obtuvieron resultados específicos por cada nivel de operatividad, con lo que se puede realizar un análisis individual de cada uno de los factores de alto riesgo determinados.

Tabla 3: Porcentaje de cuestionarios por nivel de operatividad

NIVELES DE OPERATIVIDAD	CUESTIONARIOS	
	#	%
ÁREA ADMINISTRATIVA	180	26%
ÁREA OPERATIVA	257	37%
FUERZA DE VENTA	265	38%
TOTAL MUESTRA	702	100%

Fuente: FPSICO 3.1

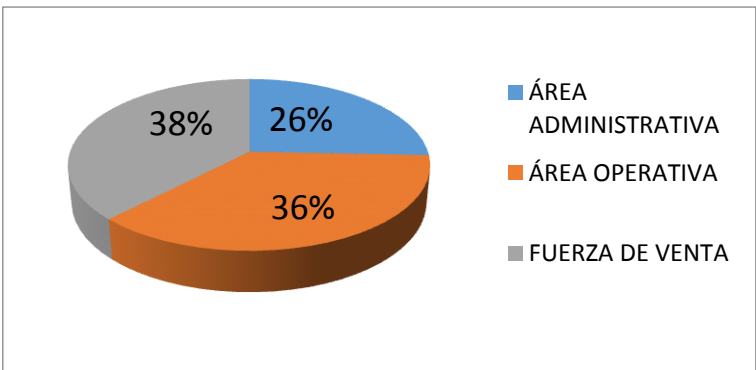


Gráfico 6: Porcentaje de cuestionarios por nivel de operatividad

Fuente: FPSICO 3.1

Perfil Descriptivo

El perfil descriptivo arroja información acerca de la manera en que se posicionan los trabajadores ante cada pregunta del cuestionario lo que permite conocer el porcentaje de elección de todas las respuestas.

Resultados del Área Administrativa

Se obtuvieron 180 cuestionarios del Área Administrativa que corresponde el 26% del total de la muestra tomada de los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica, con lo que se pudo hacer el análisis específico de la situación de los factores de riesgo en esta área de trabajo.

Factor de Riesgo: Carga de Trabajo

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquimica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla 4: Niveles de Riesgo Carga de Trabajo

CARGA DE TRABAJO		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	33%	60
Riesgo Moderado	10%	16
Riesgo Elevado	14%	26
Riesgo Muy Elevado	43%	78
TOTAL	100%	180

Fuente: FPSICO 3.1

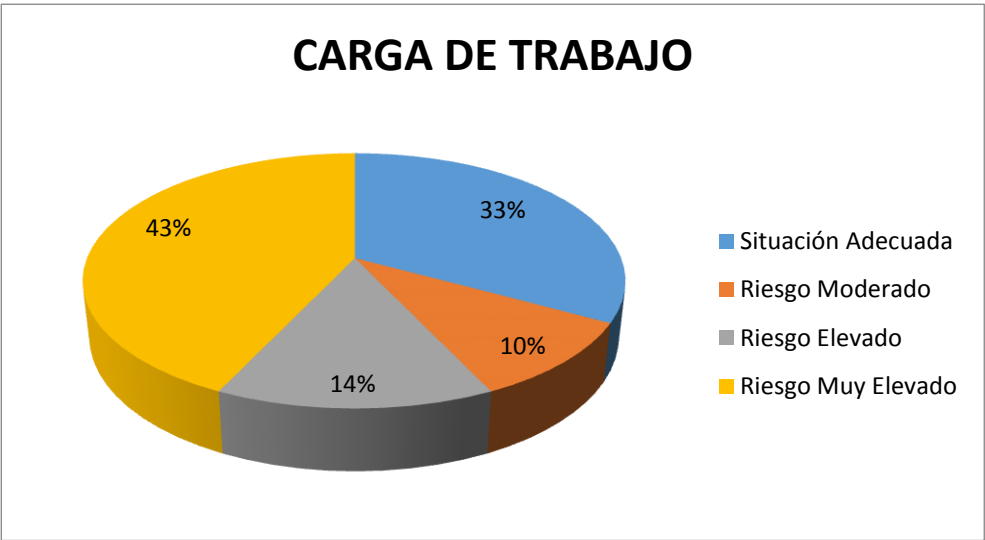


Gráfico 7: Niveles de Riesgo Carga de Trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

Como se puede observar en la tabla y gráfico, existe un 43% de nivel de riesgo muy elevado y un 14% de nivel elevado en el factor de carga de trabajo lo cual sumado nos da un 57%, más de la mitad de la población estudiada; A su vez 10% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 33% en la situación adecuada por lo tanto se debe realizar un plan de acción para mitigar el riesgo.

Presión de Tiempos

Tabla 5: Tiempo Asignado a la Tarea

TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA	
siempre o casi siempre	41%
a menudo	27%
a veces	24%
nunca o casi nunca	6%

Fuente: FPSICO 3.1

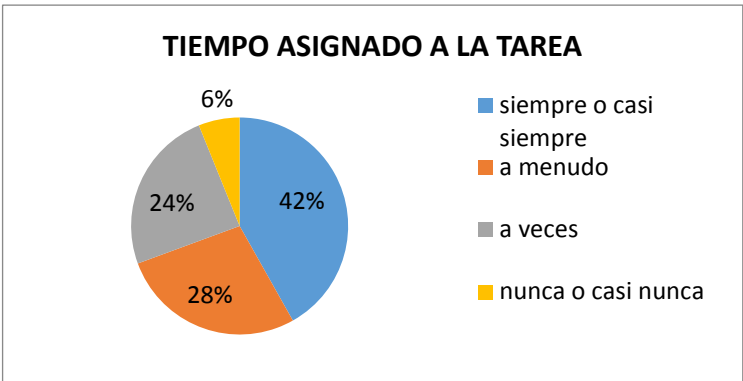


Gráfico 8: Tiempo Asignado a la Tarea

Fuente: FPSICO 3.1

El 41% del personal administrativo considera que el tiempo asignado para realizar las tareas siempre o casi siempre es adecuado, habiendo un 6% que considera que el tiempo no es suficiente.

Tabla 6: Tiempo de Trabajo Con Rapidez

TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ	
siempre o casi siempre	39%
a menudo	25%
a veces	26%
nunca o casi nunca	8%

Fuente: FPSICO 3.1

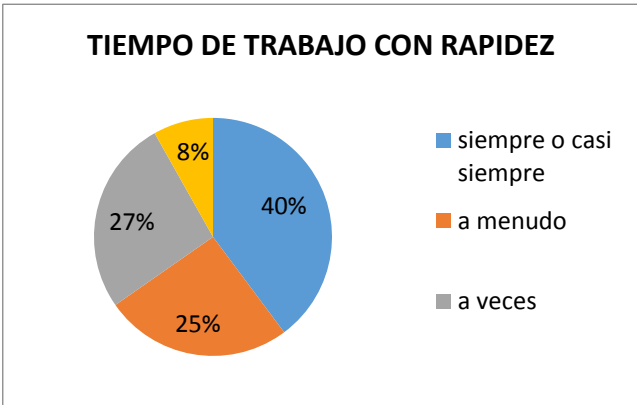


Gráfico 9: Tiempo de Trabajo Con Rapidez

Fuente: FPSICO 3.1

El 39% del personal administrativo refiere que siempre o casi siempre hay que trabajar con rapidez, mientras que un 8% considera que nunca o casi nunca se debe trabajar con rapidez.

Tabla 7: Aceleración del ritmo de trabajo

ACELERACIÓN DEL RITMO DE TRABAJO	
siempre o casi siempre	41%
a menudo	37%
a veces	19%
nunca o casi nunca	1%

Fuente: FPSICO 3.1

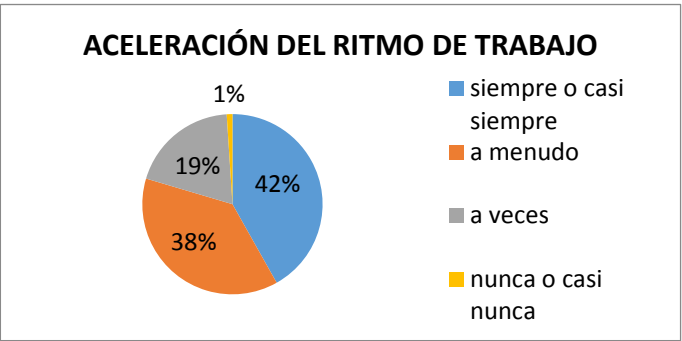


Gráfico 10: Aceleración del ritmo de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

El 41% del personal administrativo considera que siempre o casi siempre deben acelerar el ritmo de trabajo mientras que solamente un 1% considera que esto es nunca o casi nunca.

Tabla 8: Esfuerzo de Atención

TIEMPO DE ATENCIÓN	
siempre o casi siempre	22%
a menudo	29%
a veces	28%
nunca o casi nunca	19%

Fuente: FPSICO 3.1

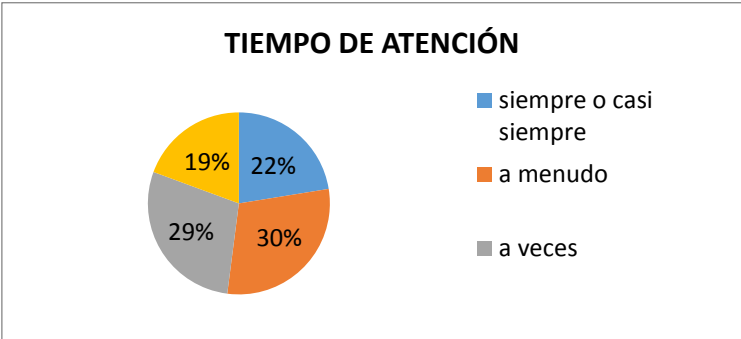


Gráfico 11: Esfuerzo de Atención

Fuente: FPSICO 3.1

El 29% de respuestas refieren que a menudo se requiere un tiempo de atención exclusivo al trabajo que se encuentran realizando, y un 19% indican que esto es nunca o casi nunca.

Tabla 9: Intensidad de la atención

INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN	
muy alta	52%
Alta	42%
media	3%
Baja	1%
muy baja	0%

Fuente: FPSICO 3.1

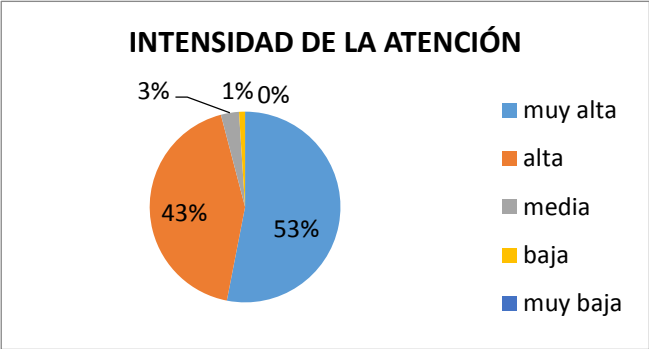


Gráfico 12: Intensidad de la atención

Fuente: FPSICO 3.1

Intensidad de la atención

Un 52% del personal del área administrativa indican que es muy alta la intensidad de la atención que se requiere poner al trabajo y un 42% cree que es alta, mientras que ningún empleado considera que sea muy baja.

Tabla 10: Atención múltiples tareas

ATENCIÓN MÚLTIPLES TAREAS	
siempre o casi siempre	51%
a menudo	25%
a veces	22%
nunca o casi nunca	1%

Fuente: FPSICO 3.1

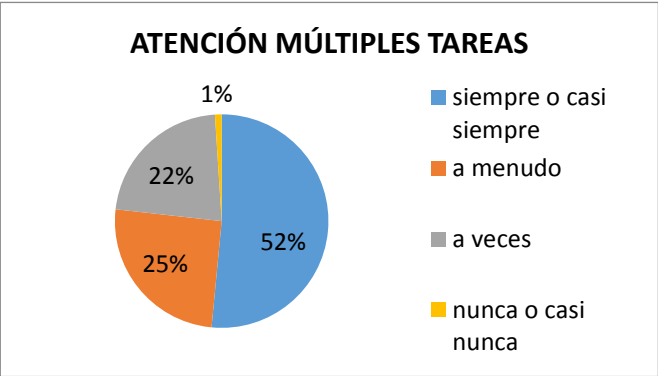


Gráfico 13: Atención múltiples tareas

Fuente: FPSICO 3.1

Un 51% de los empleados consideran que siempre o casi siempre deben atender múltiples tareas de manera habitual, solamente un 1% considera que no debe atender tareas múltiples.

Tabla 11: Interrupciones en la tarea

INTERRUPCIONES EN LA TAREA	
siempre o casi siempre	26%
a menudo	28%
a veces	38%
nunca o casi nunca	6%

Fuente: FPSICO 3.1

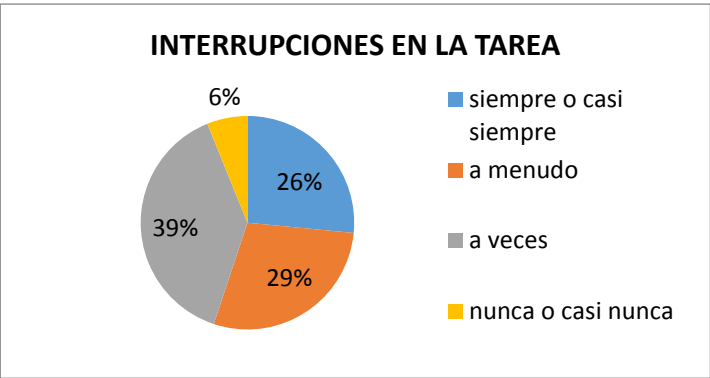


Gráfico 14: Interrupciones en la tarea

Fuente: FPSICO 3.1

El 38% de los empleados consideran que solamente a veces existen interrupciones en las tareas que se encuentran realizando, mientras que el 26% indica que siempre o casi siempre deben hacerlo.

Tabla 12: Efecto de las interrupciones

EFECTO DE LAS INTERRUPCIONES	
siempre o casi siempre	12%
a menudo	23%
a veces	40%
nunca o casi nunca	23%

Fuente: FPSICO 3.1

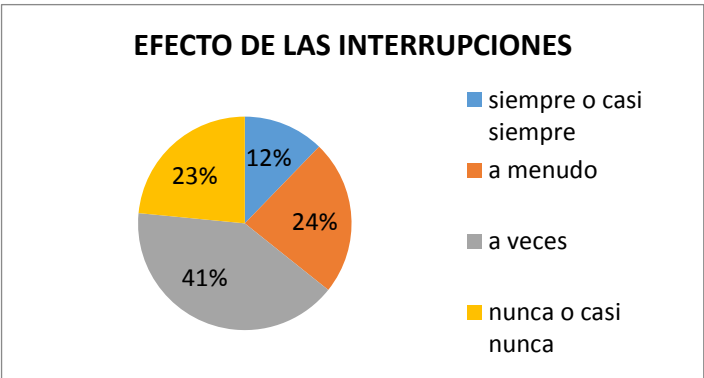


Gráfico 15: Efecto de las interrupciones

Fuente: FPSICO 3.1

El 40% considera que solo a veces afectan las interrupciones que se dan a los trabajos y un 12% considera que siempre o casi siempre si existe un efecto negativo en las tareas producto de las interrupciones que se produzcan.

Tabla 13: Previsibilidad de las tareas

PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS	
siempre o casi siempre	19%
a menudo	24%
a veces	35%
nunca o casi nunca	20%

Fuente: FPSICO 3.1

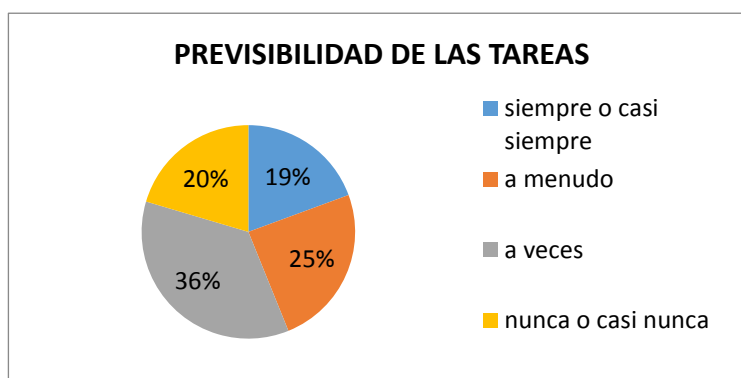


Gráfico 16: Previsibilidad de las tareas

Fuente: FPSICO 3.1

En relación a la percepción de la previsibilidad de las tareas, un 35% del área administrativa considera que a veces son tareas habituales mientras que el 19% indica que siempre o casi siempre son previsibles, existiendo un 20% que dice que nunca o casi nunca son previsibles las tareas que realizan a diario.

Cantidad y Dificultad del Trabajo

Tabla 14: Cantidad de trabajo

CANTIDAD DE TRABAJO	
excesiva	7%
elevada	57%
adecuada	32%
escasa	1%
muy escasa	0%

Fuente: FPSICO 3.1

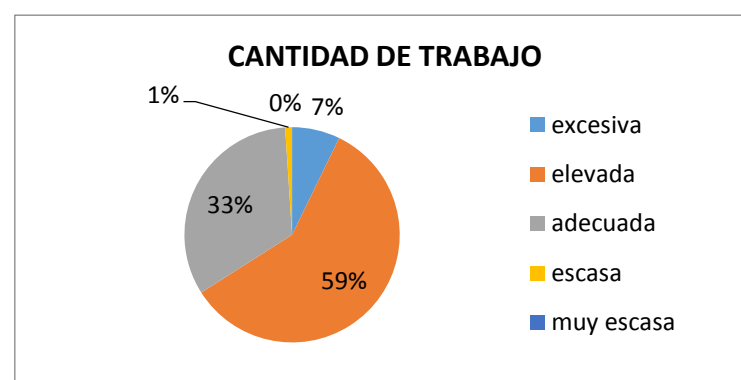


Gráfico 17: Cantidad de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

Un 57% del personal administrativo considera que la cantidad de trabajo es elevada, mientras que un 32% indica que la cantidad de trabajo sería adecuado.

Tabla 15: Dificultad de trabajo

DIFICULTAD EL TRABAJO	
siempre o casi siempre	2%
a menudo	15%
a veces	47%
nunca o casi nunca	35%

Fuente: FPSICO 3.1

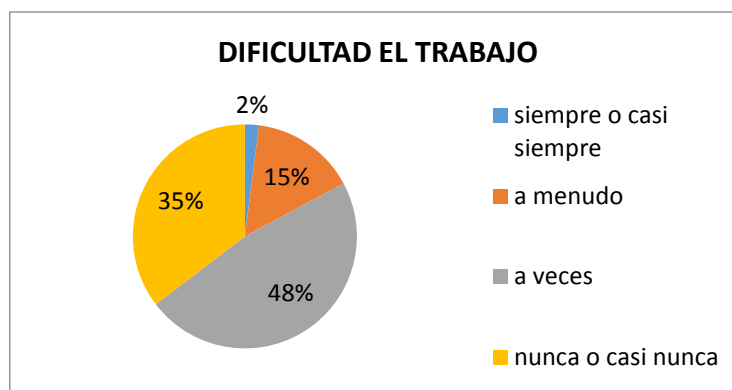


Gráfico 18: Dificultad de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

El 47% de los empleados manifiesta que solo a veces existe dificultad en el trabajo realizado, el 35% indica que nunca o casi nunca existe dificultad del trabajo, mientras que solamente un 2% indica que siempre o casi siempre existe dificultad en las tareas diarias.

Tabla 16: Necesidad de ayuda

NECESIDAD DE AYUDA	
siempre o casi siempre	3%
a menudo	11%
a veces	55%
nunca o casi nunca	30%

Fuente: FPSICO 3.1

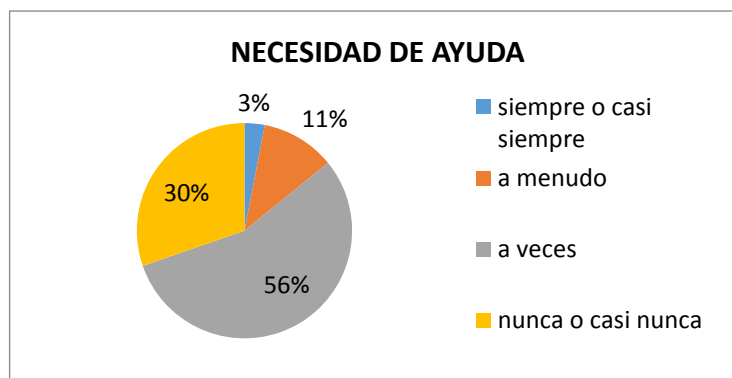


Gráfico 19: Necesidad de ayuda

Fuente: FPSICO 3.1

Un 55% del área administrativa indica que solo a veces necesita ayuda en las actividades que realiza, solamente un 3% señala que siempre o casi siempre necesita ayuda y un 30% indica que nunca o casi nunca ha necesitado ayuda en sus tareas diarias.

Tabla 17: Trabajo fuera del horario habitual

TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL	
siempre o casi siempre	20%
a menudo	30%
a veces	36%
nunca o casi nunca	12%

Fuente: FPSICO 3.1

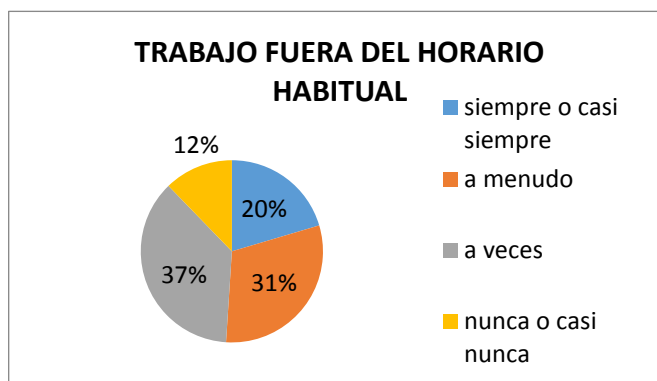


Gráfico 20: Trabajo fuera del horario habitual

Fuente: FPSICO 3.1

El 36% y el 30% de los empleados administrativos manifiesta que a veces y a menudo, respectivamente, deben trabajar fuera del horario habitual, un 20% indica que siempre o casi siempre trabaja fuera del horario mientras que solamente un 12% indica que nunca o casi nunca se queda fuera del horario en la oficina.

Factor de Riesgo: Demandas Psicológicas

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla 18: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas

DEMANDA PSICOLOGICA		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	62%	12
Riesgo Moderado	12%	2
Riesgo Elevado	11%	9
Riesgo Muy Elevado	15%	7
TOTAL	100 %	180

Fuente: FPSICO 3.1

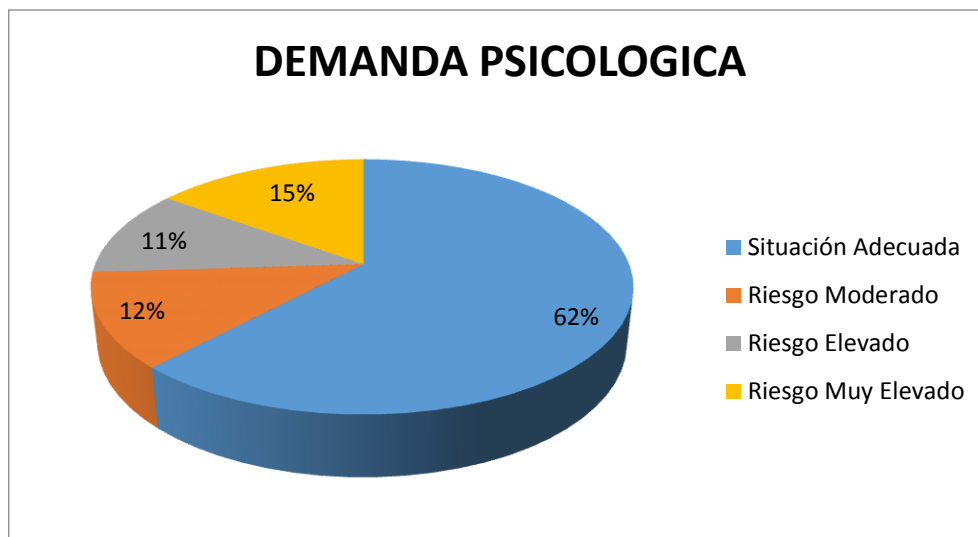


Gráfico 21: Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas
Fuente: FPSICO 3.1

Para el área administrativa se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 15% de nivel de riesgo muy elevado y el 11 % de riesgo elevado dándonos un total del 26% en el factor demanda psicológica y existe un 62% de una situación adecuada cuestionario aplicado.

Exigencias Cognitivas

Tabla 19: Requerimiento de Aprendizaje

REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJE	
siempre o casi siempre	37%
a menudo	32%
a veces	25%
nunca o casi nunca	4%

Fuente: FPSICO 3.1

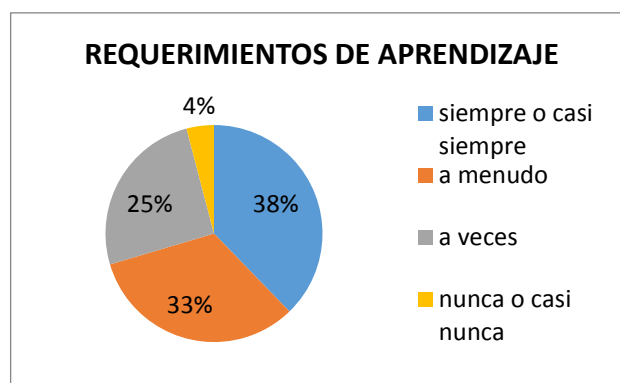


Gráfico 22: Requerimiento de Aprendizaje

Fuente: FPSICO 3.1

Un 37% del personal indica que su trabajo requiere que siempre o casi siempre se encuentre en aprendizaje, el 32% y el 25% considera que a menudo y a veces,

respectivamente, tienen requerimientos de aprendizaje mientras que solamente un 4% indica que nunca o casi nunca requieres seguir aprendiendo.

Tabla 20: Requerimiento de Adaptación

REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN	
siempre o casi siempre	33%
a menudo	35%
a veces	25%
nunca o casi nunca	5%

Fuente: FPSICO 3.1

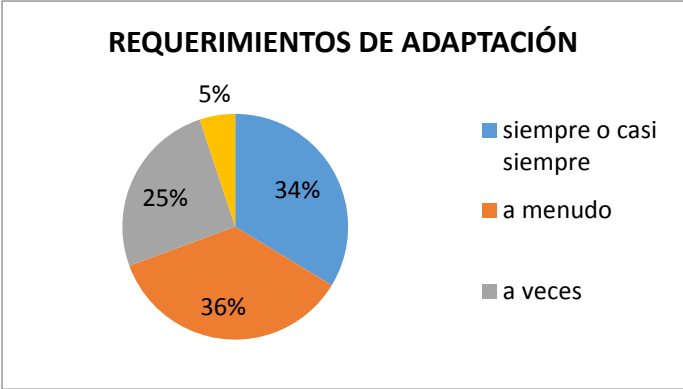


Gráfico 23: Requerimiento de Adaptación

Fuente: FPSICO 3.1

El 35% de los empleados administrativos indican que a menudo su trabajo requiere de adaptación, el 33% y el 25% mencionan que siempre o casi siempre requieres de adaptación, y solo un 5% dice que su trabajo no requiere de adaptación.

Tabla 21: Requerimientos de iniciativa

REQUERIMIENTOS DE INICIATIVA	
siempre o casi siempre	51%
a menudo	32%
a veces	12%
nunca o casi nunca	4%

Fuente: FPSICO 3.1

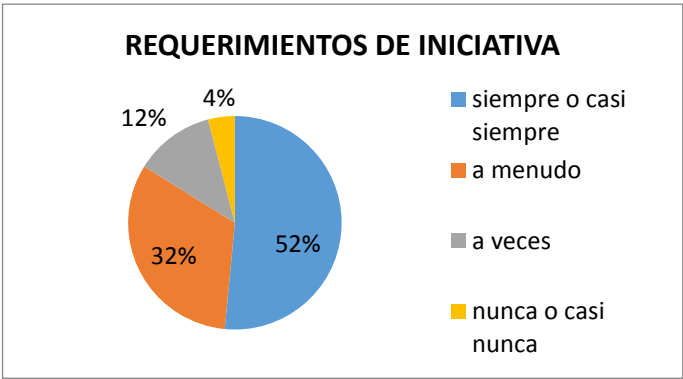


Gráfico 24: Requerimientos de iniciativa

Fuente: FPSICO 3.1

Un 45% del personal dice que siempre o casi siempre su trabajo requiere de iniciativa, mientras que solamente un 4% indican que nunca o casi nunca su trabajo ha requerido de iniciativa.

Tabla 22: Requerimiento de memorización

REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACIÓN	
siempre o casi siempre	65%
a menudo	26%
a veces	7%
nunca o casi nunca	1%

Fuente: FPSICO 3.1

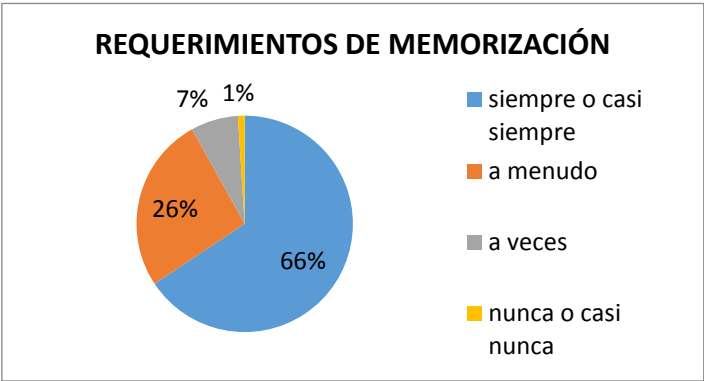


Gráfico 25: Requerimiento de memorización

Fuente: FPSICO 3.1

Un 65% de los empleados encuestados, sostienen que siempre o casi siempre su trabajo necesita de memorización mientras que solo un 1% indica que nunca o casi nunca ha necesitado memorizar algo de sus actividades diarias.

Tabla 23: Requerimiento de Creatividad

REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD	
siempre o casi siempre	48%
a menudo	30%
a veces	18%
nunca o casi nunca	2%

Fuente: FPSICO 3.1

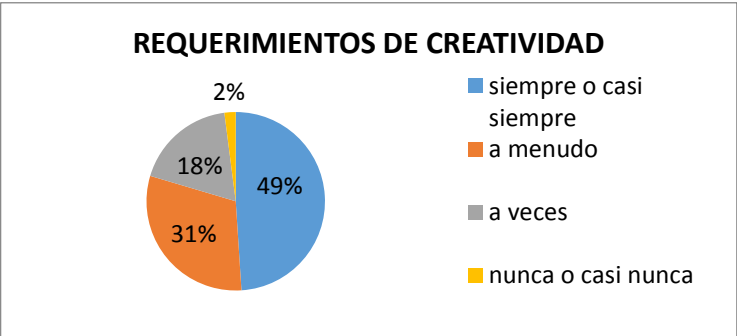


Gráfico 26: Requerimiento de Creatividad

Fuente: FPSICO 3.1

El 48% indica que siempre o casi siempre se necesita de creatividad en sus labores diarias, solamente un 2% cree que no se necesita creatividad en las actividades que realiza.

Exigencias Emocionales

Tabla 24: Requerimiento de trato con personas

REQUERIMIENTOS DE TRATO CON PERSONAS	
siempre o casi siempre	45%
a menudo	22%
a veces	20%
nunca o casi nunca	12%

Fuente: FPSICO 3.1

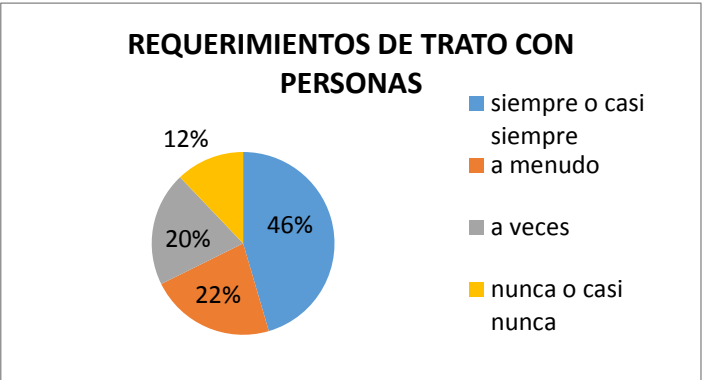


Gráfico 27: Requerimiento de trato con personas

Fuente: FPSICO 3.1

El 45% de los empleados refiere que siempre o casi siempre su trabajo requiere el trato con otras personas, el 12% no requiere tratar con personas externas.

Tabla 25: Ocultación de emociones ante superiores

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES	
siempre o casi siempre	17%
a menudo	18%
a veces	30%
nunca o casi nunca	29%
No tengo, no trato	3%

Fuente: FPSICO 3.1

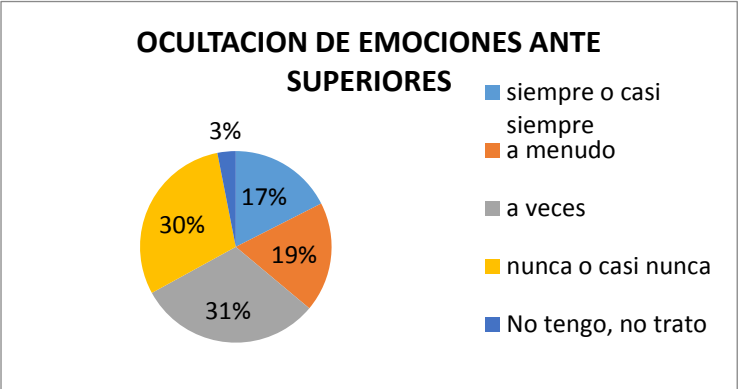


Gráfico 28: Ocultación de emociones ante superiores

Fuente: FPSICO 3.1

El 30% del personal encuestado refiere que solo a veces deben ocultar sus emociones con sus superiores, el 29% por el contrario indica que nunca o casi nunca debe hacerlo, mientras que un 3% menciona que no tiene trato con sus superiores.

Tabla 26: Ocultación de emociones ante subordinados

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS	
siempre o casi siempre	10%
a menudo	8%
a veces	25%
nunca o casi nunca	24%
No tengo, no trato	31%

Fuente: FPSICO 3.1

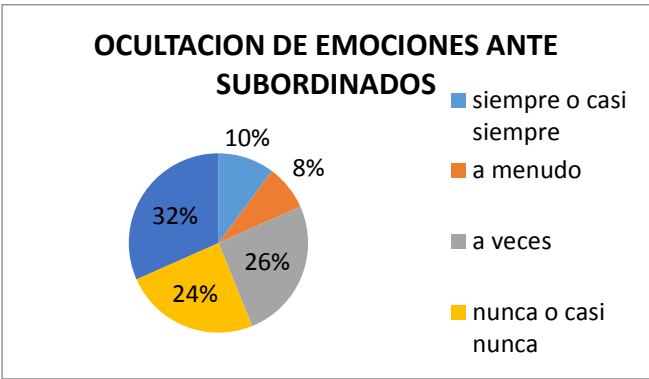


Gráfico 29: Ocultación de emociones ante subordinados

Fuente: FPSICO 3.1

El 25% y 24% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus subordinados, mientras que un 31% indica que no tiene o no trata con subordinados.

Tabla 27: Ocultación de emociones ante compañeros

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS	
siempre o casi siempre	9%
a menudo	15%
a veces	32%
nunca o casi nunca	36%
No tengo, no trato	6%

Fuente: FPSICO 3.1

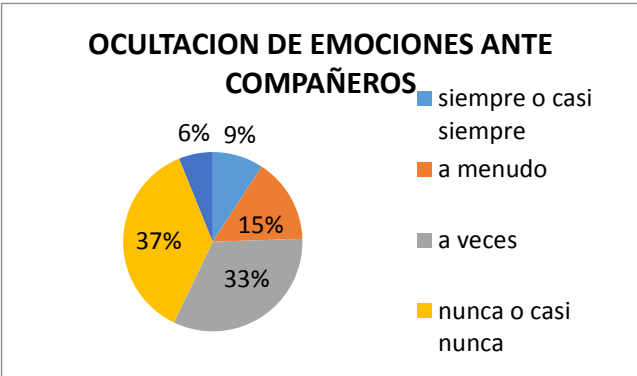


Gráfico 30: Ocultación de emociones ante compañeros

Fuente: FPSICO 3.1

El 32% y 36% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus compañeros, mientras que un 9% indica que siempre o casi siempre debe ocultar sus emociones con sus compañeros.

Tabla 28: Ocultación de emociones ante clientes

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE CLIENTES	
siempre o casi siempre	21%
a menudo	6%
a veces	18%
nunca o casi nunca	39%
No tengo, no trato	14%

Fuente: FPSICO 3.1

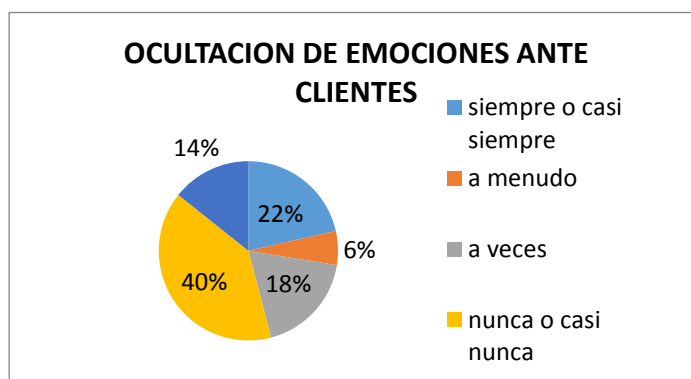


Gráfico 31: Ocultación de emociones ante clientes

Fuente: FPSICO 3.1

El 39% del personal encuestado refiere que nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus clientes, el 18% y el 21% indican que a veces y siempre o casi siempre deben ocultar sus emociones con los clientes, mientras que un 14% indica que no tiene o no trata con clientes.

Tabla 29: Exposición a situaciones de impacto emocional

EXPOSICION A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	6%
a menudo	13%
a veces	37%
nunca o casi nunca	42%

Fuente: FPSICO 3.1

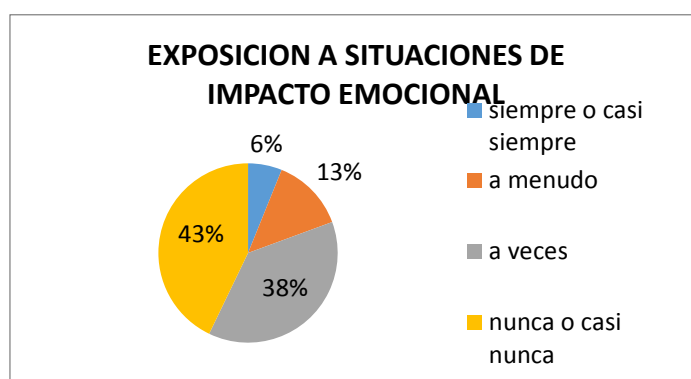


Gráfico 32: Exposición a situaciones de impacto emocional

Fuente: FPSICO 3.1

37% de considera que a veces sí se está expuesto, un 13% a menudo y un 6% siempre o casi siempre.

Tabla 30: Demandas de respuesta emocional

DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	9%
a menudo	13%
a veces	25%
nunca o casi nunca	51%

Fuente: FPSICO 3.1

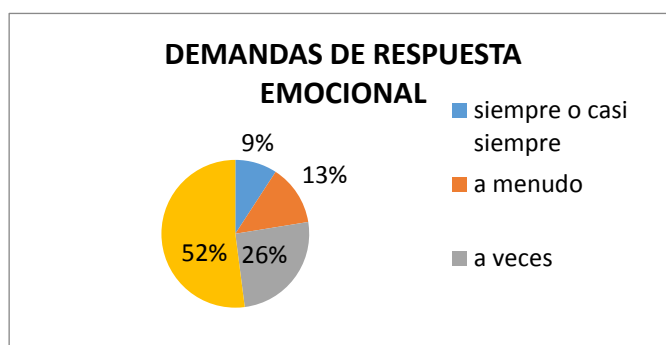


Gráfico 33: Demandas de respuesta emocional

Fuente: FPSICO 3.1

Un 51% considera que no tiene demandas de respuestas emocionales, el 25% piensa que a veces, el 13% dice que a menudo y solo un 9% indica que siempre o casi siempre.

Factor de Riesgo: Participación / Supervisión

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla 31: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	21%	37
Riesgo Moderado	12%	22
Riesgo Elevado	16%	29
Riesgo Muy Elevado	51%	92
TOTAL	100%	180

Fuente: FPSICO 3.1

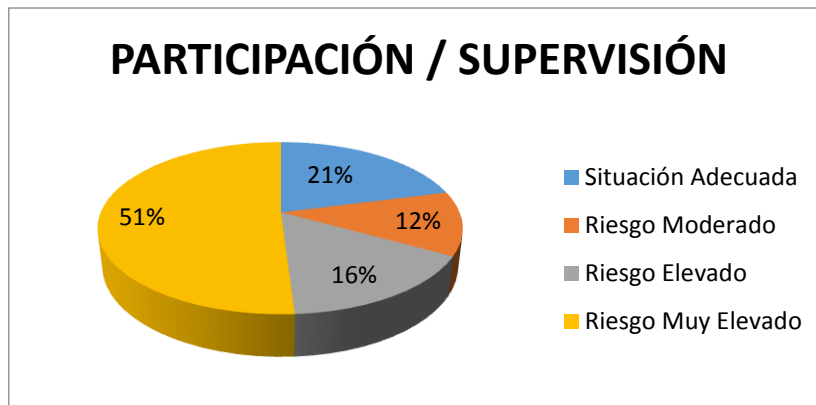


Gráfico 34: Niveles de Riesgo Participación / Supervisión

Fuente: FPSICO 3.1

Se puede observar en la gráfica y tabla expuesta que, existe un 51% de nivel de riesgo muy elevado y 16% de riesgo elevado lo cual sumados nos dan como resultado un total del 67%, más de la mitad de la muestra estudiada; a su vez 12% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 21% de la muestra restante indica estar dentro de una situación adecuada, datos que indica que existen problemas tanto en la participación de los empleados como en la supervisión de sus superiores, esto en cuanto al personal administrativo que labora en la empresa, a continuación se puede evaluar cada una de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario aplicado.

Participación

Tabla 32: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN EQUIPOS Y MATERIALES	
Puedo decidir	18%
Se me consulta	23%
Sólo recibo información	37%
Ninguna participación	20%

Fuente: FPSICO 3.1

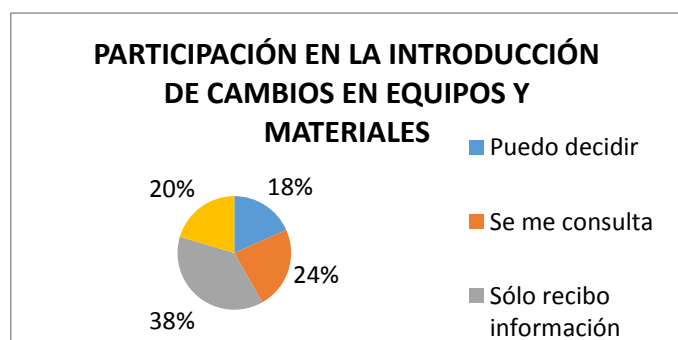


Gráfico 35: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Fuente: FPSICO 3.1

El 37% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al cambio de equipos y materiales, mientras que el 20% no tiene ninguna participación y el 23% dice que se le consulta, solo un 18% indica que puede decidir.

Tabla 33: Participación en la introducción de métodos de trabajo

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO	
Puedo decidir	21%
Se me consulta	30%
Sólo recibo información	39%
Ninguna participación	8%

Fuente: FPSICO 3.1

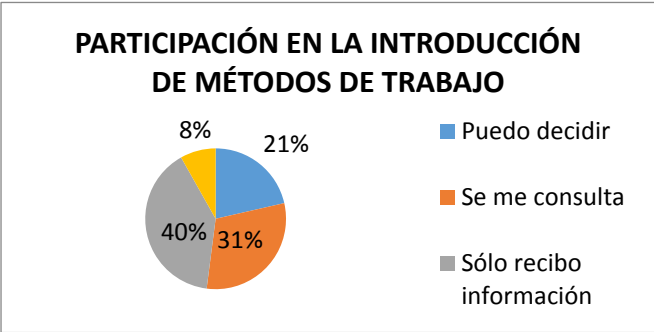


Gráfico 36: Participación en la introducción de métodos de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

El 39% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de métodos de trabajo, mientras que solamente el 8% no tiene ninguna participación y el 30% dice que se le consulta, un 21% indica que puede decidir.

Tabla 34: Participación en el lanzamiento de nuevos productos

PARTICIPACIÓN EN EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS	
Puedo decidir	9%
Se me consulta	18%
Sólo recibo información	42%
Ninguna participación	29%

Fuente: FPSICO 3.1

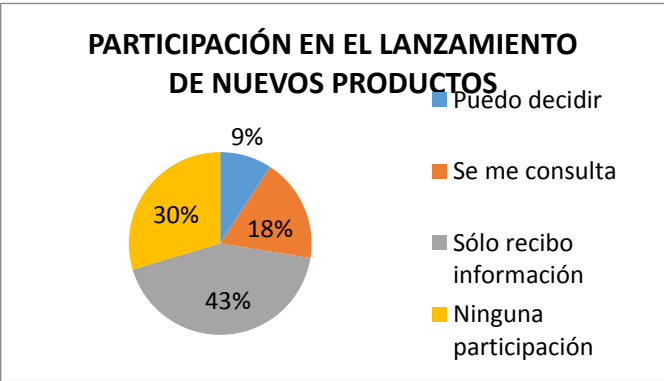


Gráfico 37: Participación en el lanzamiento de nuevos productos

Fuente: FPSICO 3.1

El 42% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al lanzamiento de nuevos productos, mientras que el 29% no tiene ninguna participación y el 18% dice que se le consulta, solamente un 9% indica que puede decidir.

Tabla 35: Participación en la reorganización de áreas de trabajo

PARTICIPACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO	
Puedo decidir	4%
Se me consulta	20%
Sólo recibo información	39%
Ninguna participación	35%

Fuente: FPSICO 3.1

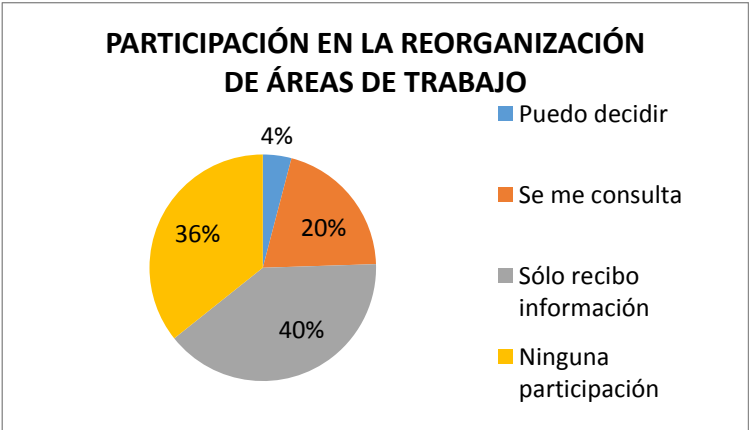


Gráfico 38: Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

El 39% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la reorganización de áreas de trabajo, mientras que el 35% no tiene ninguna participación y el 20% dice que se le consulta, solamente un 4% indica que puede decidir.

Tabla 36: Participación en la introducción de cambios en la dirección

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN	
Puedo decidir	2%
Se me consulta	7%
Sólo recibo información	38%
Ninguna participación	51%

Fuente: FPSICO 3.1

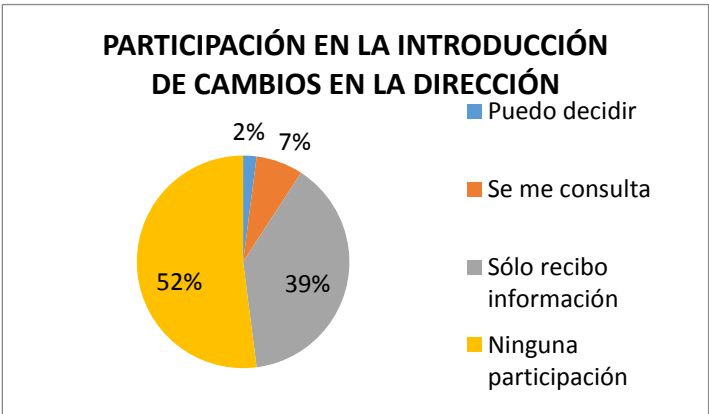
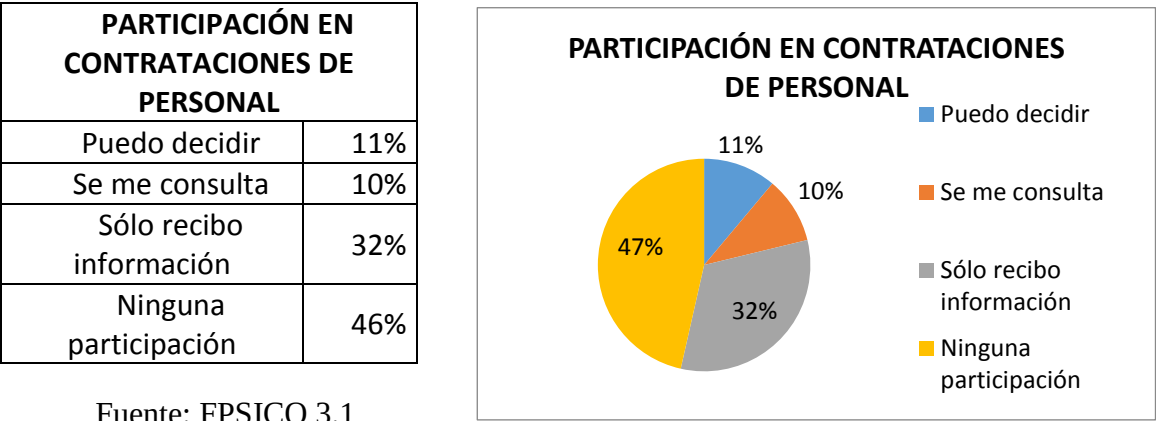


Gráfico 39: Participación en la introducción de cambios en la dirección

Fuente: FPSICO 3.1

El 38% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de cambios en la dirección, mientras que el 51% no tiene ninguna participación y el 7% dice que se le consulta, solamente un 2% indica que puede decidir.

Tabla 37: Participación en contrataciones de personal



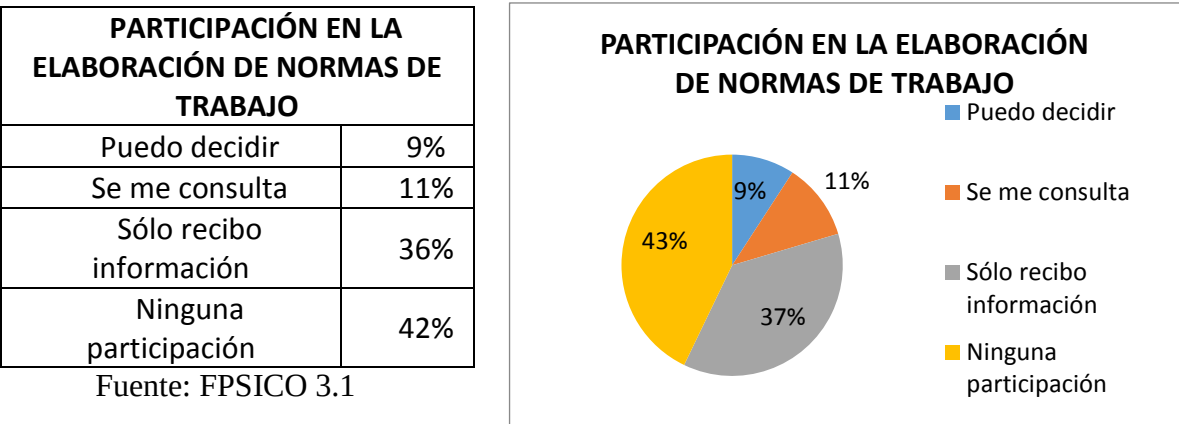
Fuente: FPSICO 3.1

Gráfico 40: Participación en contrataciones de personal

Fuente: FPSICO 3.1

El 32% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a las contrataciones de personal, mientras que el 46% no tiene ninguna participación y el 10% dice que se le consulta, solamente un 11% indica que puede decidir.

Tabla 38: Participación en la elaboración de normas de trabajo



Fuente: FPSICO 3.1

Gráfico 41: Participación en la elaboración de normas de trabajo

Fuente: FPSICO 3.1

El 36% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la elaboración de las normas de trabajo, mientras que el 42% no tiene ninguna participación y el 11% dice que se le consulta, solamente un 9% indica que puede decidir.

Supervisión

Tabla 39: Supervisión sobre los métodos

SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS	
no interviene	12%
insuficiente	11%
adecuada	73%
excesiva	2%

Fuente: FPSICO 3.1

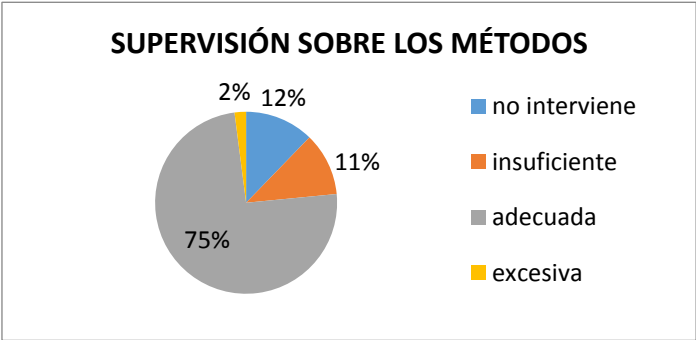


Gráfico 42: Supervisión sobre los métodos

Fuente: FPSICO 3.1

La supervisión de los métodos es considerada adecuada por un 73% de los empleados, un 12% indica que no interviene, el 11% la indica insuficiente y un 2% excesiva.

Tabla 40: Supervisión sobre la planificación

SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN	
no interviene	11%
insuficiente	14%
adecuada	71%
excesiva	3%

Fuente: FPSICO 3.1

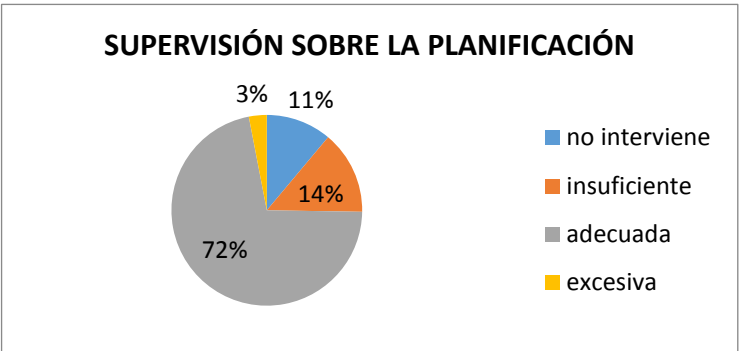


Gráfico 43: Supervisión sobre la planificación

Fuente: FPSICO 3.1

La supervisión sobre la planificación es considerada adecuada por un 71% de los empleados administrativos, un 11% indica que no interviene, el 14% la indica insuficiente y un 3% excesiva.

Tabla 41: Supervisión sobre el ritmo

SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO	
no interviene	11%
insuficiente	13%
adecuada	66%
excesiva	7%

Fuente: FPSICO 3.1

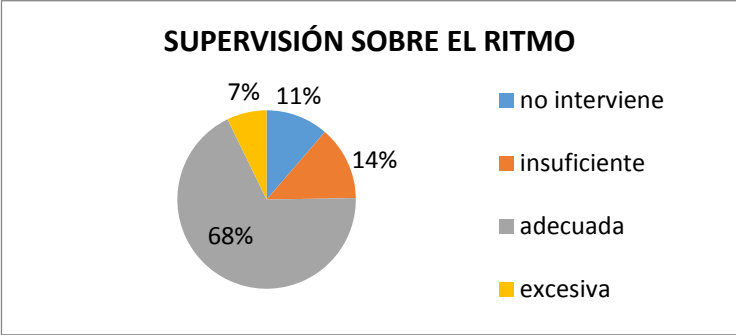


Gráfico 44: Supervisión sobre el ritmo

Fuente: FPSICO 3.1

La supervisión del ritmo de trabajo es considerada adecuada por un 66% de los empleados administrativos, un 11% indica que no interviene, el 13% la indica insuficiente y un 7% excesiva.

Tabla 42: Supervisión sobre la calidad

SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD	
no interviene	5%
insuficiente	11%
adecuada	78%
excesiva	5%

Fuente: FPSICO 3.1

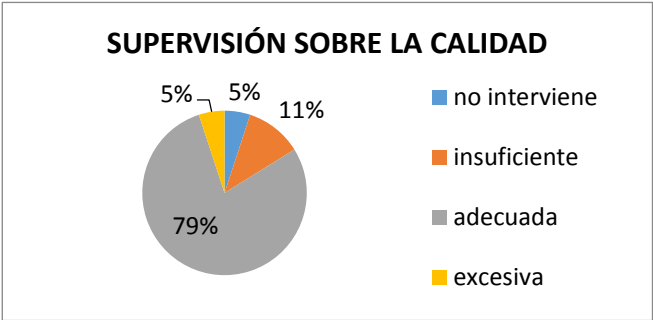


Gráfico 45: Supervisión sobre la calidad

Fuente: FPSICO 3.1

La supervisión sobre la calidad del trabajo es considerada adecuada por un 78% de los empleados administrativos, un 5% indica que no interviene, el 11% la indica insuficiente y un 5% excesiva.

Resultados del Área Operativa

Se obtuvieron 257 cuestionarios del Área Operativa que corresponde el 36% del total de la muestra tomada de los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica, con lo que se pudo hacer el análisis específico de la situación de los factores de riesgo en esta área de trabajo.

Factor de Riesgo: Carga de Trabajo

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Carga de Trabajo

CARGA DE TRABAJO		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	45%	117
Riesgo Moderado	11%	27
Riesgo Elevado	15%	39
Riesgo Muy Elevado	29%	74
TOTAL	100%	257

Fuente: FPSICO 3.1

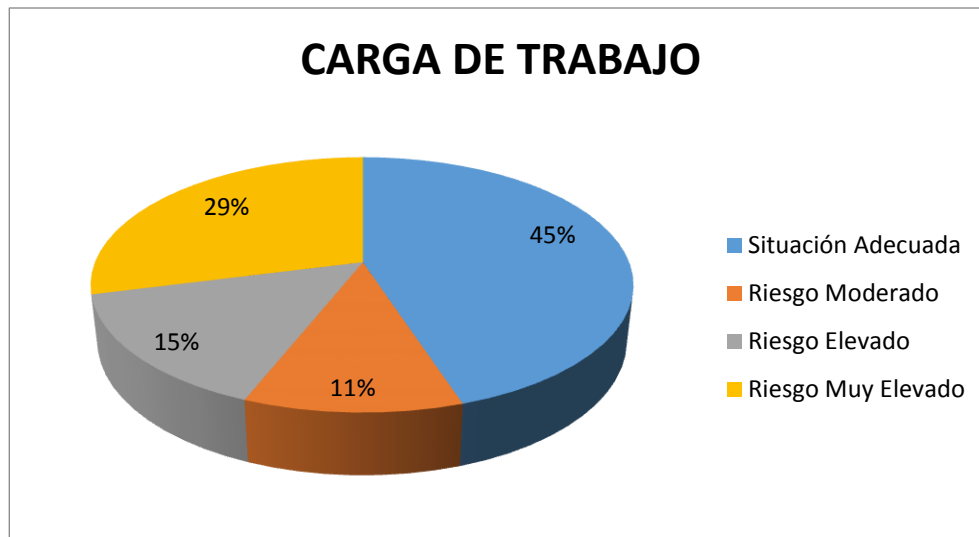
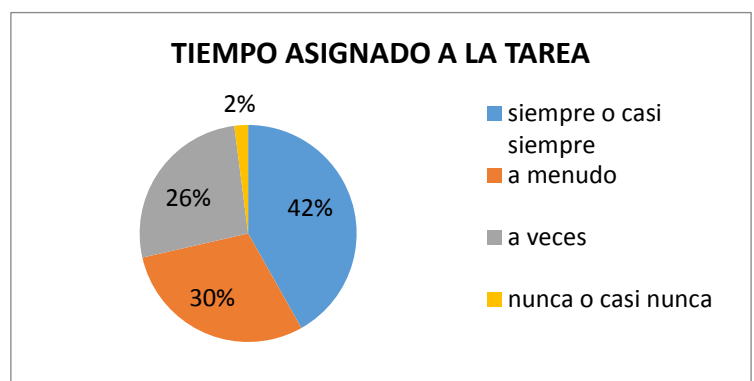


Gráfico.- Niveles de Riesgo Carga de Trabajo
Fuente: FPSICO 3.1

Se puede observar en la gráfica y tabla expuesta que, existe un 29% de nivel de riesgo muy elevado y 15% de riesgo elevado lo cual sumados nos dan como resultado un total del 44%, y 11% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 45% de la muestra restante indica estar dentro de una situación adecuada.

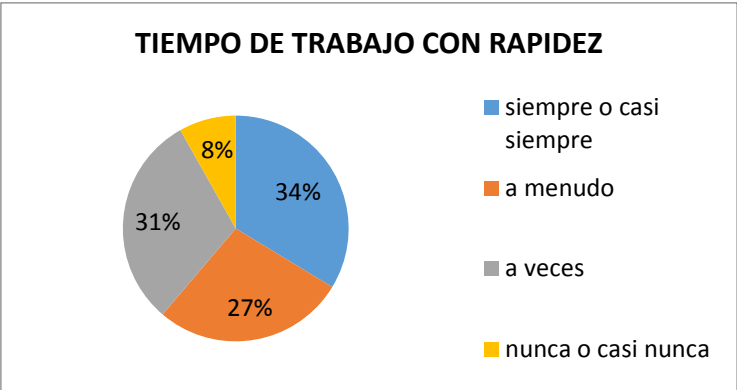
Presión de Tiempos

TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA	
siempre o casi siempre	4 1%
a menudo	2 9%
a veces	2 6%
nunca o casi nunca	2 %



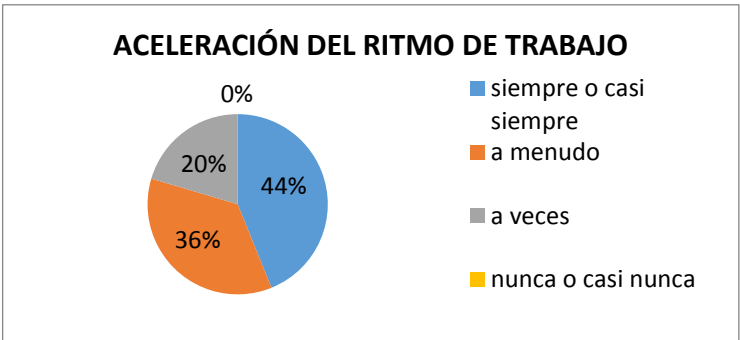
El 41% del personal administrativo considera que el tiempo asignado para realizar las tareas siempre o casi siempre es adecuado, habiendo un 2% que considera que el tiempo no es suficiente.

TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ	
siempre o casi siempre	33%
a menudo	27%
a veces	30%
nunca o casi nunca	8%



El 33% del personal administrativo refiere que siempre o casi siempre hay que trabajar con rapidez, mientras que un 8% considera que nunca o casi nunca se debe trabajar con rapidez.

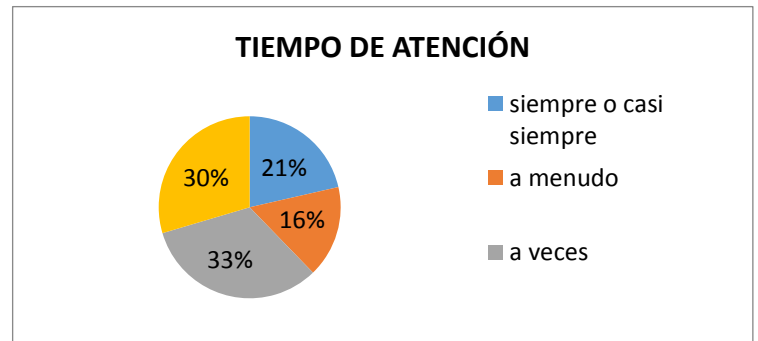
ACELERACIÓN DEL RITMO DE TRABAJO	
siempre o casi siempre	43%
a menudo	35%
a veces	20%
nunca o casi nunca	0%



El 43% del personal administrativo considera que siempre o casi siempre deben acelerar el ritmo de trabajo mientras que un 0% considera que esto es nunca o casi nunca.

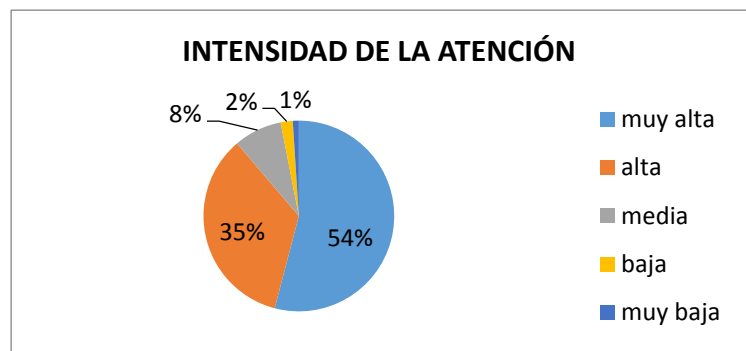
Esfuerzo de Atención

TIEMPO DE ATENCIÓN	
siempre o casi siempre	21%
a menudo	16%
a veces	32%
nunca o casi nunca	29%



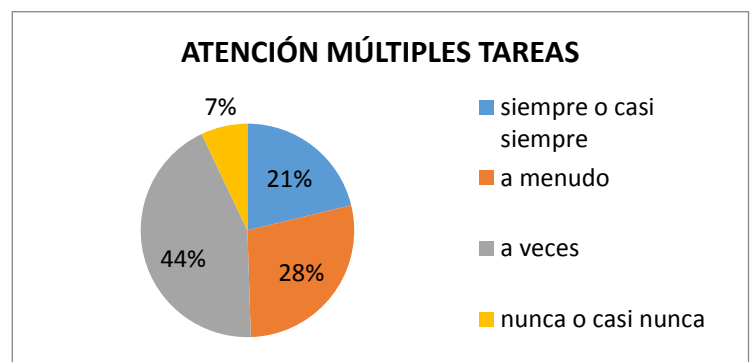
El 21% de respuestas refieren que siempre o casi siempre se requiere un tiempo de atención exclusivo al trabajo que se encuentran realizando, un 32% indica que esto sucede a menudo y un 29% indican que esto es nunca o casi nunca.

INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN	
muy alta	53%
alta	34%
media	8%
baja	2%
muy baja	1%



Un 53% del personal del área operativa indican que es muy alta la intensidad de la atención que se requiere poner al trabajo y un 34% cree que es alta, mientras que el 1% considera que es muy baja.

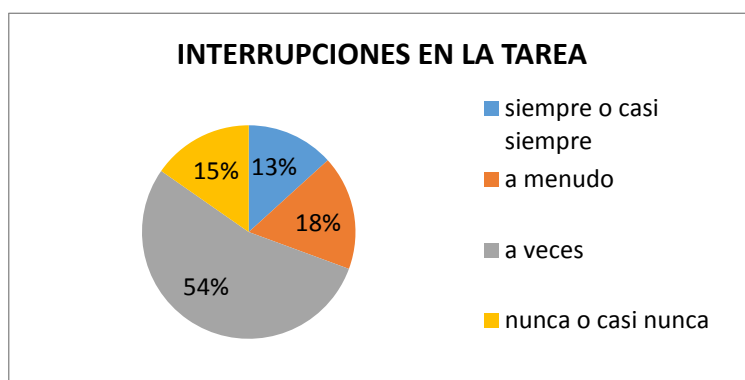
ATENCIÓN MÚLTIPLES



TAREAS	
siempre o casi siempre	21 %
a menudo	28 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	7%

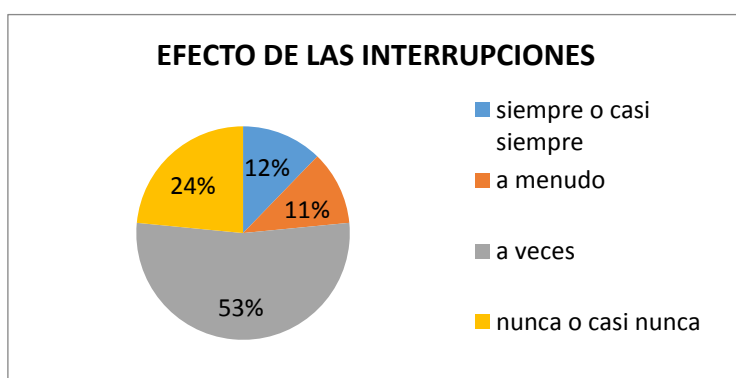
Un 21% de los empleados consideran que siempre o casi siempre deben atender múltiples tareas de manera habitual, el 43% indica que debe hacerlo a veces, y solamente un 7% considera que no debe atender tareas múltiples.

INTERRUPCIONES EN LA TAREA	
siempre o casi siempre	13 %
a menudo	17 %
a veces	53 %
nunca o casi nunca	15 %



El 53% de los empleados consideran que solamente a veces existen interrupciones en las tareas que se encuentran realizando, mientras que el 17% indica que a menudo deben hacerlo, el 13% dice que es siempre o casi siempre y el 15% indica que nunca o casi nunca lo hace.

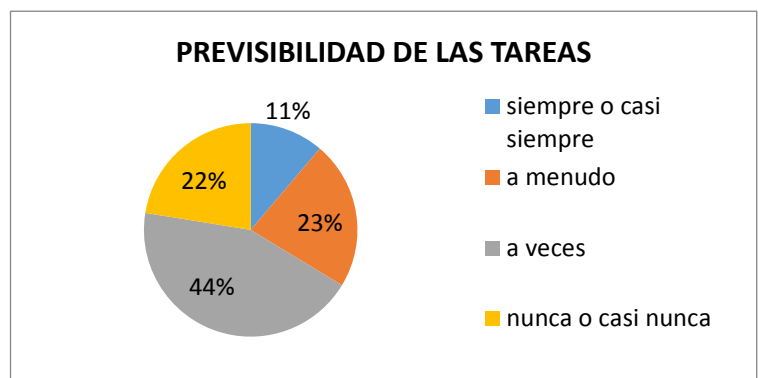
EFECTO DE LAS INTERRUPCIONES	
siempre o casi siempre	12%
a menudo	11%



a veces	52%
nunca o casi nunca	23%

El 52% considera que solo a veces afectan las interrupciones que se dan a los trabajos y un 12% considera que siempre o casi siempre si existe un efecto negativo en las tareas producto de las interrupciones que se produzcan, mientras que el 23% indica que nunca o casi nunca hay efecto por las interrupciones.

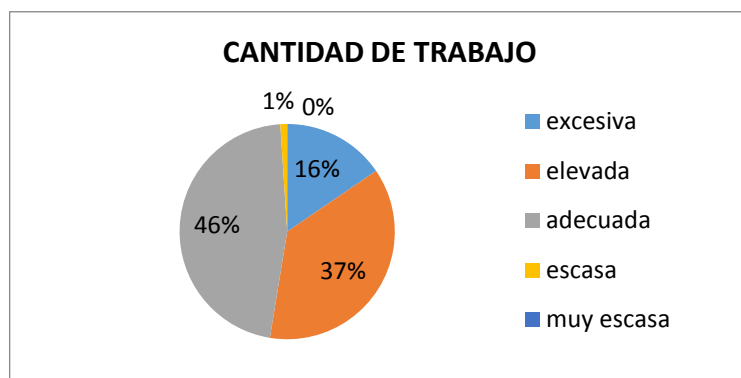
PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS	
siempre o casi siempre	11%
a menudo	22%
a veces	43%
nunca o casi nunca	22%



En relación a la percepción de la previsibilidad de las tareas, un 43% del área administrativa considera que a veces son tareas habituales mientras que el 22% indica que a menudo son previsibles, existiendo un 22% igualmente que dice que nunca o casi nunca son previsibles las tareas que realizan a diario.

Cantidad y Dificultad del Trabajo

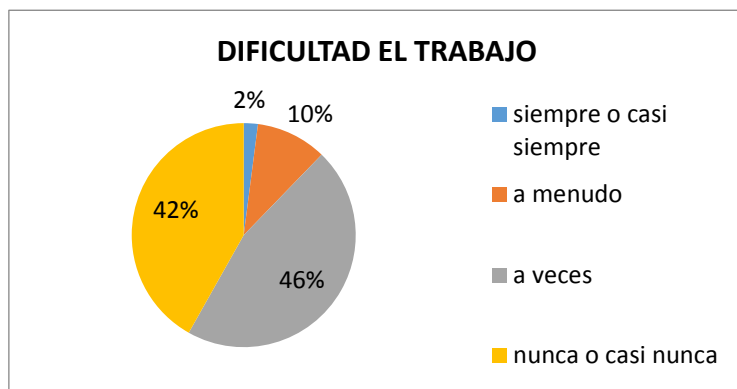
CANTIDAD DE TRABAJO	
Excesiva	15%
Elevada	36%
adecuada	45%
escasa	1%



muy escasa	0%
------------	----

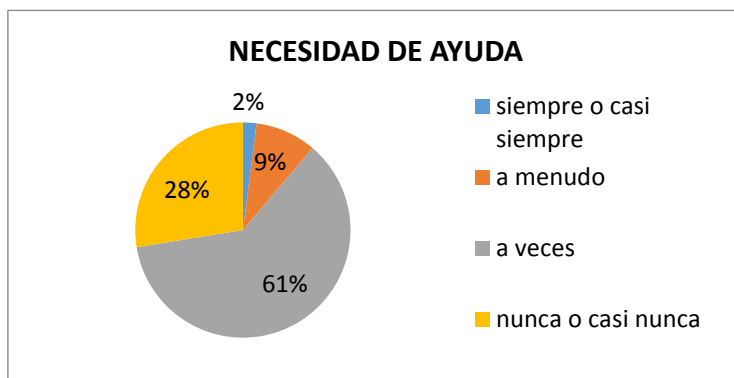
Un 36% del personal operativo considera que la cantidad de trabajo es elevada, mientras que un 45% indica que la cantidad de trabajo sería adecuado, sin embargo un 15% cree que la cantidad de trabajo es excesiva.

DIFICULTAD EL TRABAJO	
siempre o casi siempre	2%
a menudo	10%
a veces	46%
nunca o casi nunca	42%



El 45% de los empleados manifiesta que solo a veces existe dificultad en el trabajo realizado, el 41% indica que nunca o casi nunca existe dificultad del trabajo, mientras que solamente un 2% indica que siempre o casi siempre existe dificultad en las tareas diarias.

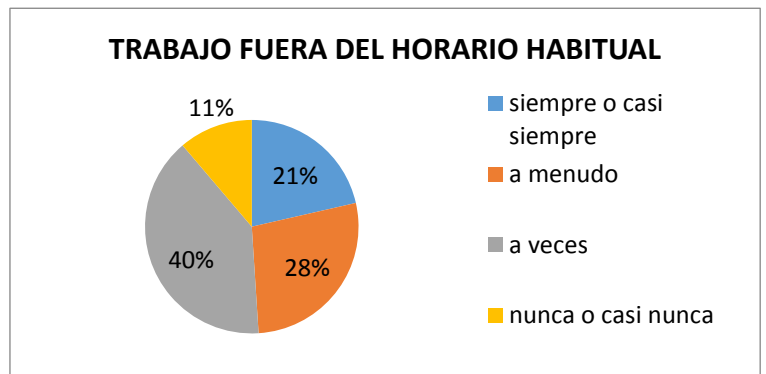
NECESIDAD DE AYUDA	
siempre o casi siempre	2%
a menudo	9%
a veces	61%
nunca o casi nunca	28%



Un 60% del área operativa indica que solo a veces necesita ayuda en las actividades que realiza, solamente un 2% señala que siempre o casi siempre necesita

ayuda y un 27% indica que nunca o casi nunca ha necesitado ayuda en sus tareas diarias.

TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL	
siempre o casi siempre	21%
a menudo	27%
a veces	39%
nunca o casi nunca	11%



El 39% y el 27% de los empleados operativos manifiesta que a veces y a menudo, respectivamente, deben trabajar fuera del horario habitual, un 21% indica que siempre o casi siempre trabaja fuera del horario mientras que solamente un 11% indica que nunca o casi nunca se queda fuera del horario en la oficina.

Factor de Riesgo: Demandas Psicológicas

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas

DEMANDA PSICOLOGICA		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	70%	1 81
Riesgo Moderado	10%	2 5
Riesgo Elevado	7%	1 8
Riesgo Muy Elevado	13%	3 3
TOTAL	100 %	2 57

Fuente: FPSICO 3.1

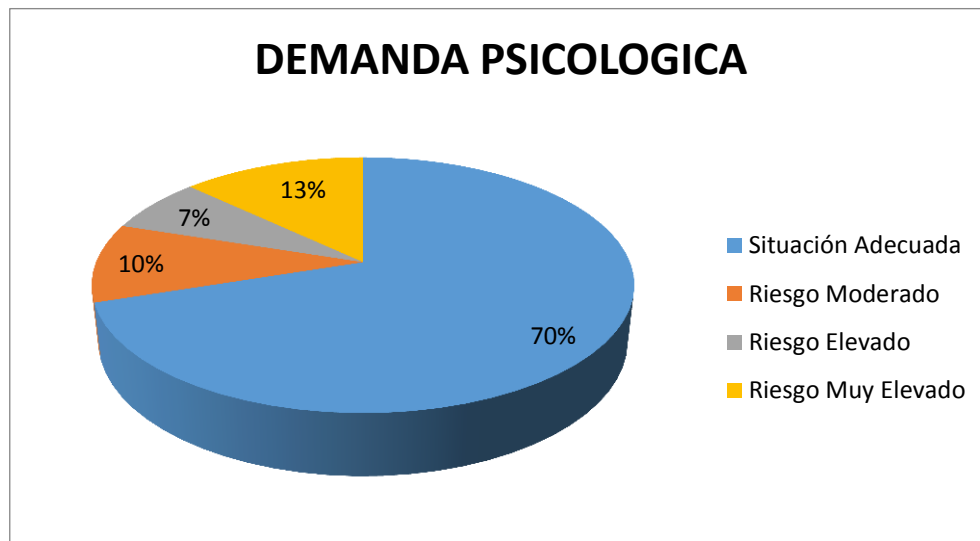
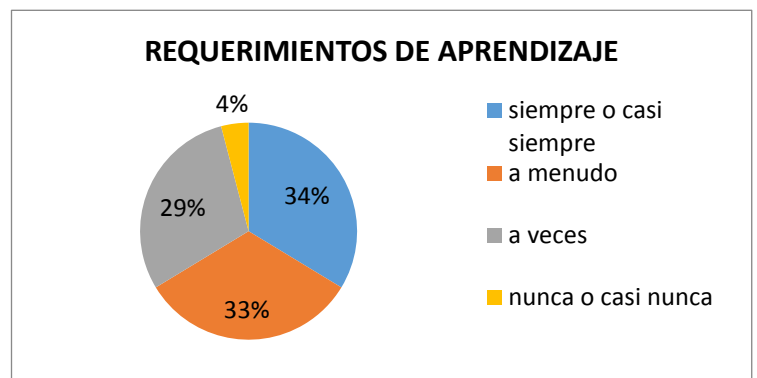


Gráfico.- Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas
Fuente: FPSICO 3.1

Para el área operativa se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 13% de nivel de riesgo muy elevado y 7% de riesgo elevado, los cuales sumados nos dan un 20%, Por otro lado, 10% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 70% de la muestra restante indica estar dentro de una situación adecuada. A continuación se puede evaluar cada una de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario aplicado:

Exigencias Cognitivas

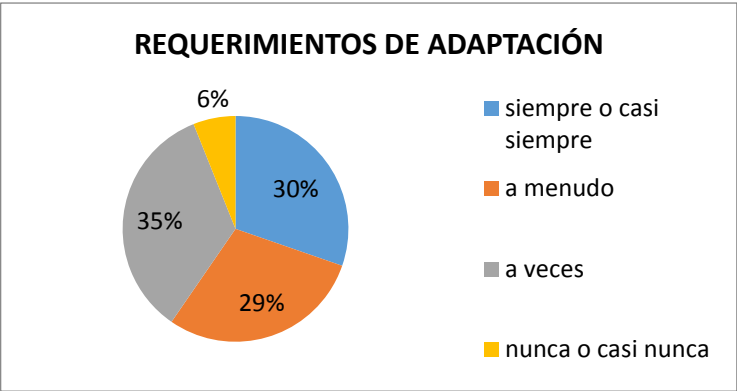
REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJE	
siempre o casi siempre	33 %
a menudo	32 %
a veces	29 %



nunca o casi nunca	4%
--------------------	----

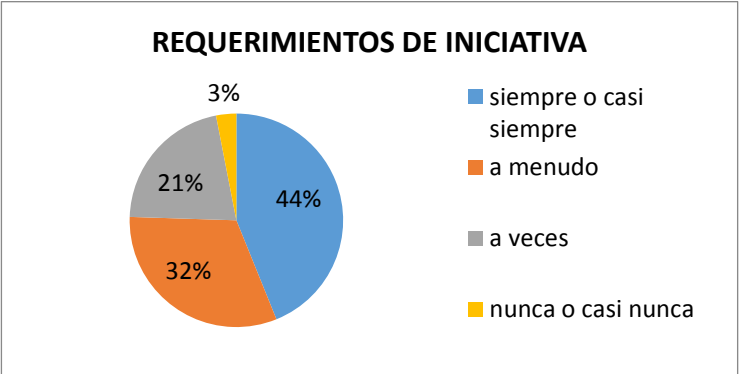
Un 33% del personal indica que su trabajo requiere que siempre o casi siempre se encuentre en aprendizaje, el 32% y el 29% considera que a menudo y a veces, respectivamente, tienen requerimientos de aprendizaje mientras que solamente un 4% indica que nunca o casi nunca requieren seguir aprendiendo.

REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN	
siempre o casi siempre	30%
a menudo	29%
a veces	34%
nunca o casi nunca	6%



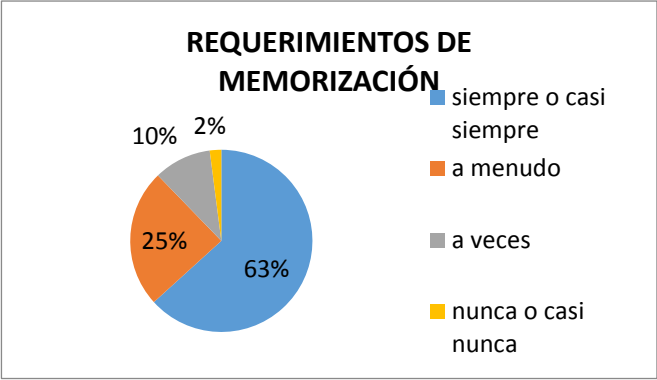
El 29% de los empleados operativos indican que a menudo su trabajo requiere de adaptación, el 30% y el 34% mencionan que a veces, siempre o casi siempre requieren de adaptación, y solo un 6% dice que su trabajo no requiere de adaptación.

REQUERIMIENTOS DE INICIATIVA	
siempre o casi siempre	43%
a menudo	31%
a veces	21%
nunca o casi nunca	3%



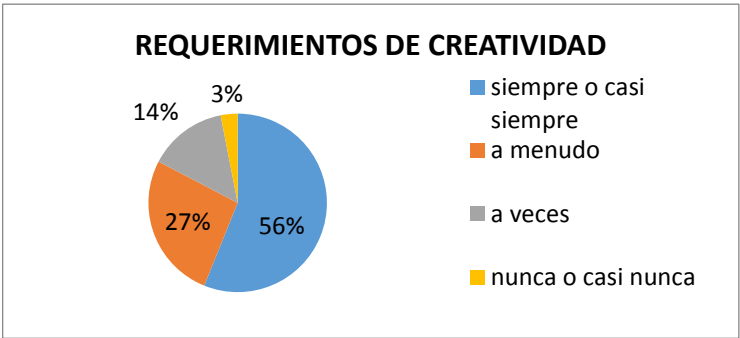
Un 43% del personal dice que siempre o casi siempre su trabajo requiere de iniciativa, mientras que solamente un 3% indican que nunca o casi nunca su trabajo ha requerido de iniciativa.

REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACIÓN	
siempre o casi siempre	62%
a menudo	24%
a veces	10%
nunca o casi nunca	2%



Un 62% de los empleados encuestados, sostienen que siempre o casi siempre su trabajo necesita de memorización mientras que solo un 2% indica que nunca o casi nunca ha necesitado memorizar algo de sus actividades diarias.

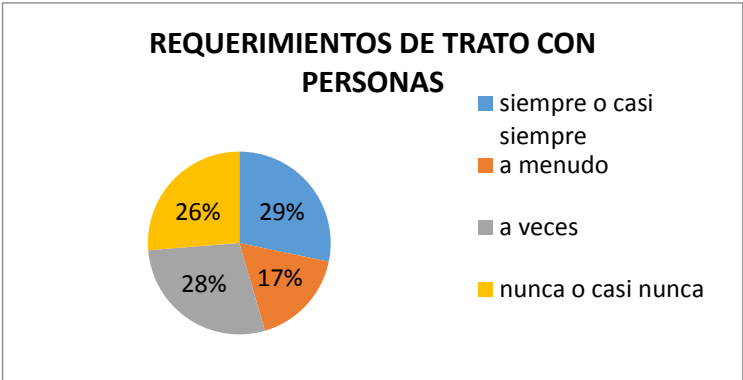
REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD	
siempre o casi siempre	55%
a menudo	26%
a veces	14%
nunca o casi nunca	3%



El 55% indica que siempre o casi siempre se necesita de creatividad en sus labores diarias, solamente un 3% cree que no se necesita creatividad en las actividades que realiza.

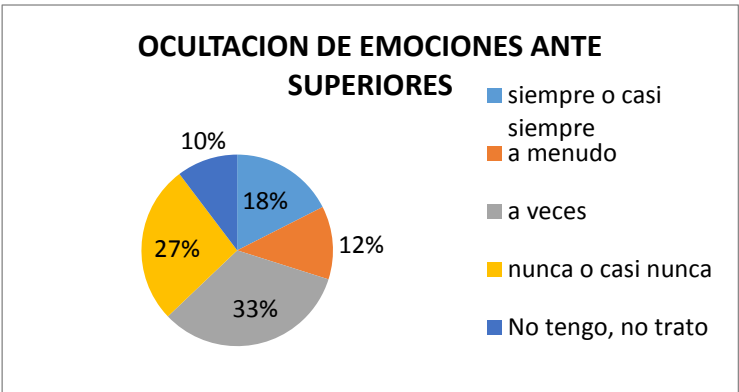
Exigencias Emocionales

REQUERIMIENTOS DE TRATO CON PERSONAS	
siempre o casi siempre	28%
a menudo	17%
a veces	28%
nunca o casi nunca	26%



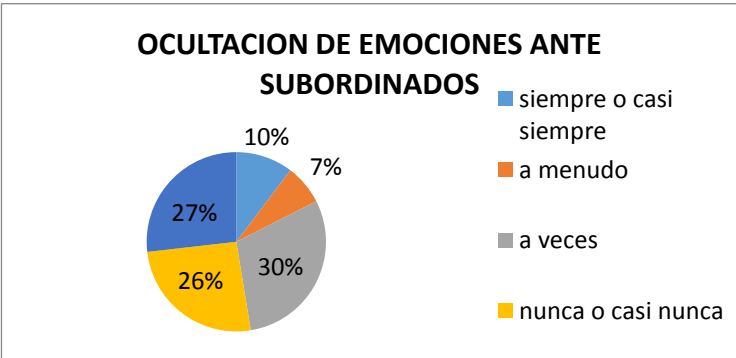
El 28% de los empleados refiere que siempre o casi siempre su trabajo requiere el trato con otras personas, el 26% no requiere tratar con personas externas.

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES	
siempre o casi siempre	17%
a menudo	12%
a veces	32%
nunca o casi nunca	26%
No tengo, no trato	10%



El 32% del personal encuestado refiere que solo a veces deben ocultar sus emociones con sus superiores, el 26% por el contrario indica que nunca o casi nunca debe hacerlo, mientras que un 10% menciona que no tiene trato con sus superiores.

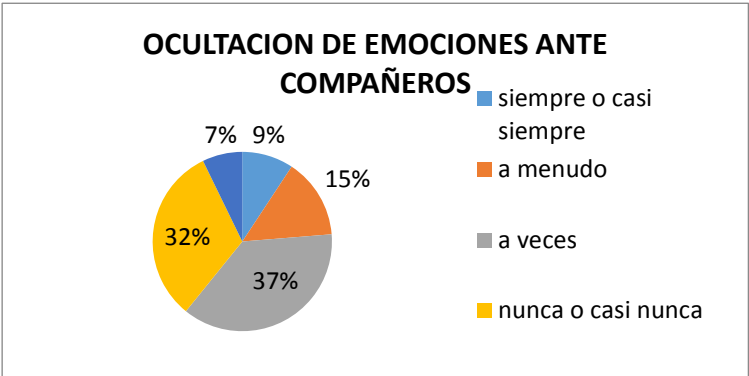
OCULTACION DE EMOCIONES ANTE



SUBORDINADOS	
siempre o casi siempre	10%
a menudo	7%
a veces	29%
nunca o casi nunca	25%
No tengo, no trato	26%

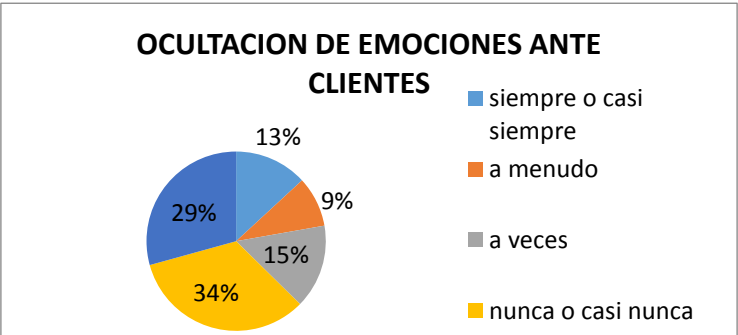
El 29% y 25% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus subordinados, mientras que un 26% indica que no tiene o no trata con subordinados.

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS	
siempre o casi siempre	9%
a menudo	14%
a veces	36%
nunca o casi nunca	31%
No tengo, no trato	7%



El 36% y 31% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus compañeros, mientras que un 9% indica que siempre o casi siempre debe ocultar sus emociones con sus compañeros.

OCULTACION DE EMOCIONES

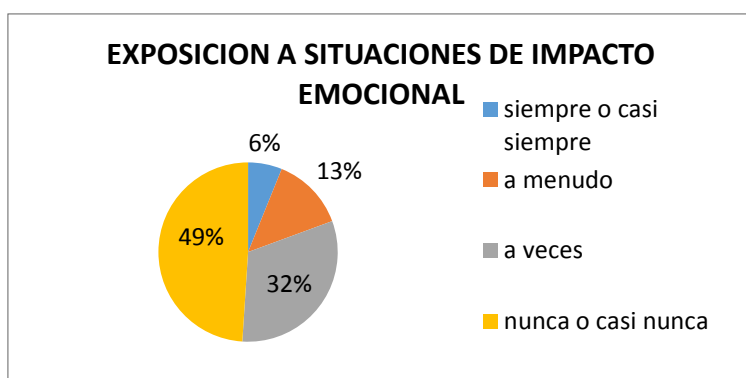


ANTE CLIENTES	
siempre o casi siempre	13%
a menudo	9%
a veces	15%
nunca o casi nunca	33%
No tengo, no trato	29%

6

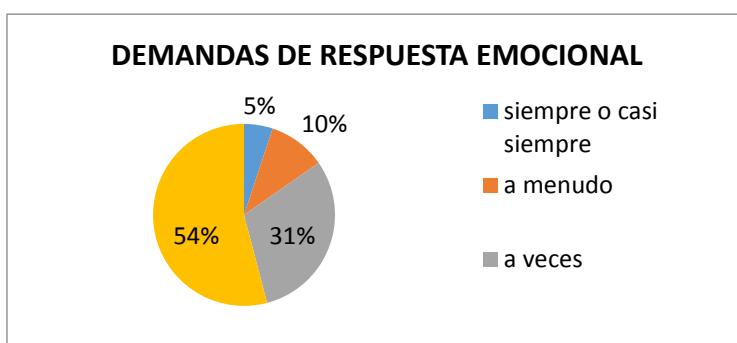
El 33% del personal encuestado refiere que nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus clientes, el 15% y el 13% indican que a veces y siempre o casi siempre deben ocultar sus emociones con los clientes, mientras que un 29% indica que no tiene o no trata con clientes.

EXPOSICION A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	6%
a menudo	13%
a veces	31%
nunca o casi nunca	48%



El 48% indica no estar expuesto a situaciones de impacto emocional. Un 31% de considera que a veces sí se está expuesto, un 13% a menudo y un 6% siempre o casi siempre.

DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	5%



a menudo	10%
a veces	30%
nunca o casi nunca	53%

Un 53% considera que no tiene demandas de respuestas emocionales, el 30% piensa que a veces, el 10% dice que a menudo y solo un 5% indica que siempre o casi siempre.

Factor de Riesgo: Participación / Supervisión

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Participación / Supervisión

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	16%	40
Riesgo Moderado	9%	23
Riesgo Elevado	20%	52
Riesgo Muy Elevado	55%	142
TOTAL	100%	257

Fuente: FPSICO 3.1

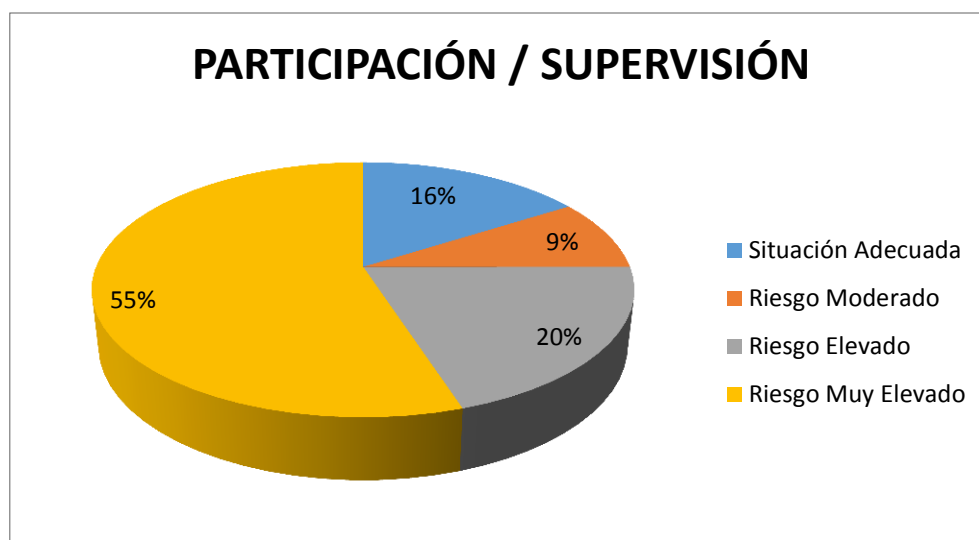
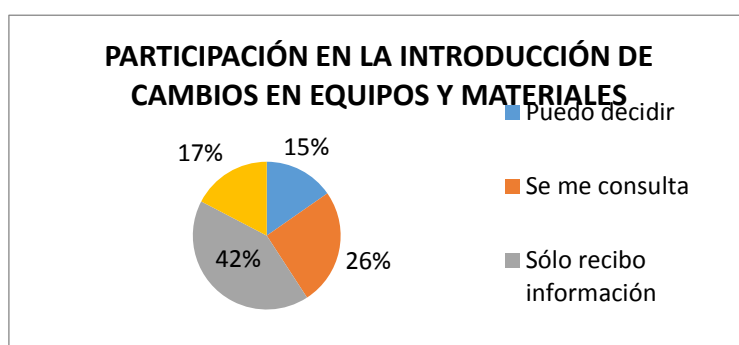


Gráfico.- Niveles de Riesgo Participación / Supervisión
Fuente: FPSICO 3.1

Se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 55% de nivel de riesgo muy elevado y un 20% de nivel de riesgo elevado que sumados nos dan un total de 75%, es decir, más del 50% de la muestra estudiada. Por otro lado, 9% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 16% de la muestra restante indica estar dentro de una situación adecuada. A continuación se puede evaluar cada una de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario aplicado:

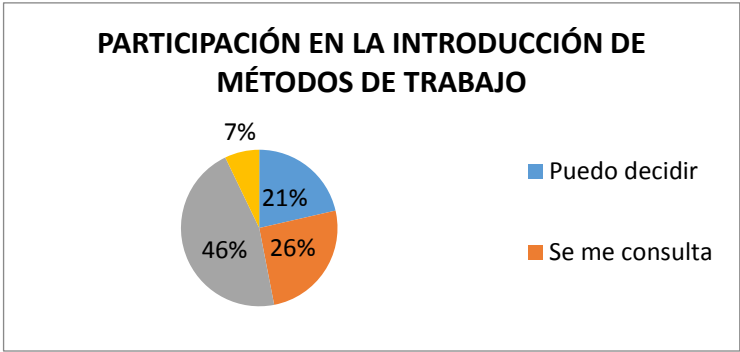
Participación

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN EQUIPOS Y MATERIALES	
Puedo decidir	15%
Se me consulta	25%
Sólo recibo información	41%
Ninguna participación	17%



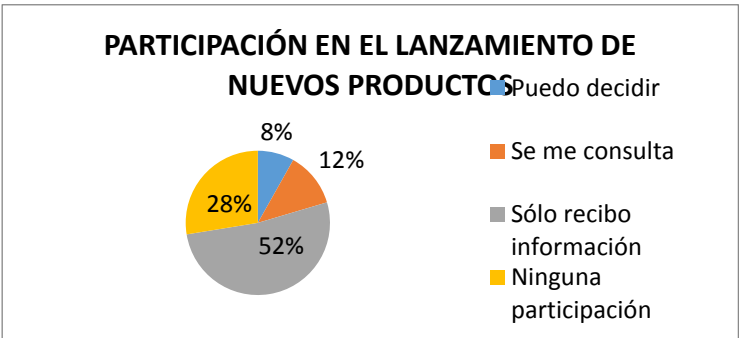
El 41% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al cambio de equipos y materiales, mientras que el 17% no tiene ninguna participación y el 25% dice que se le consulta, solo un 15% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO	
Puedo decidir	21%
Se me consulta	25%
Sólo recibo información	45%
Ninguna participación	7%



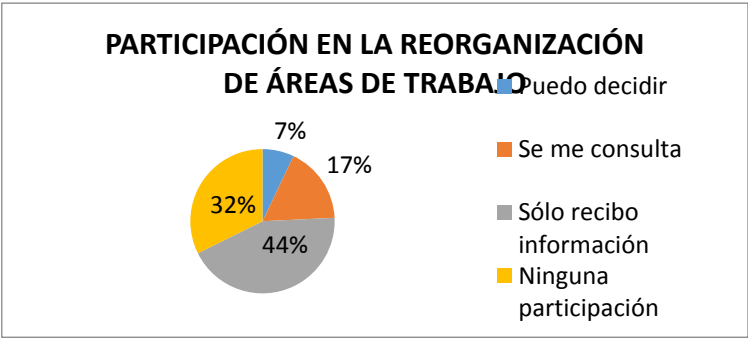
El 45% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de métodos de trabajo, mientras que solamente el 7% no tiene ninguna participación y el 25% dice que se le consulta, un 21% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS	
Puedo decidir	8%
Se me consulta	12%
Sólo recibo información	51%
Ninguna participación	27%



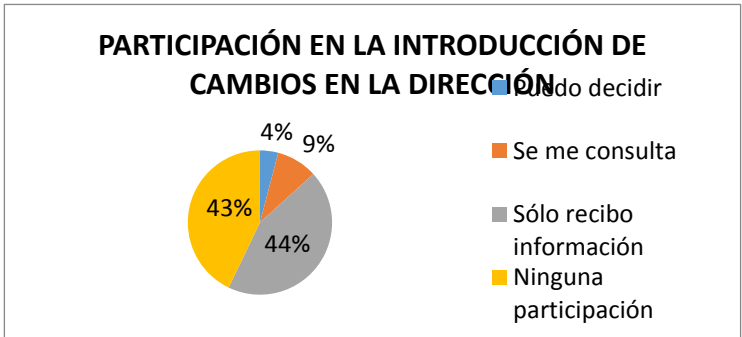
El 51% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al lanzamiento de nuevos productos, mientras que el 27% no tiene ninguna participación y el 12% dice que se le consulta, solamente un 8% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO	
Puedo decidir	7%
Se me consulta	17%
Sólo recibo información	43%
Ninguna participación	32%



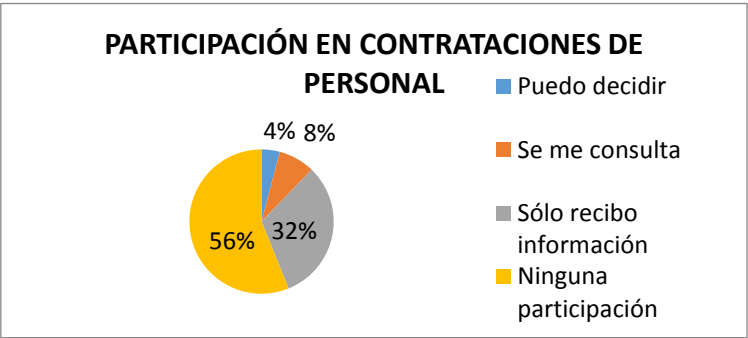
El 43% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la reorganización de áreas de trabajo, mientras que el 32% no tiene ninguna participación y el 17% dice que se le consulta, solamente un 7% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN	
Puedo decidir	4%
Se me consulta	9%
Sólo recibo información	43%
Ninguna participación	42%



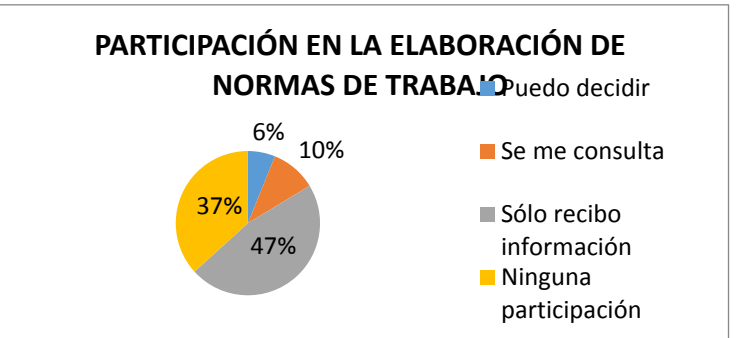
El 43% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de cambios en la dirección, mientras que el 42% no tiene ninguna participación y el 9% dice que se le consulta, solamente un 4% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN CONTRATACIONES DE PERSONAL	
Puedo decidir	4%
Se me consulta	8%
Sólo recibo información	31%
Ninguna participación	55%



El 31% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a las contrataciones de personal, mientras que el 55% no tiene ninguna participación y el 8% dice que se le consulta, solamente un 4% indica que puede decidir.

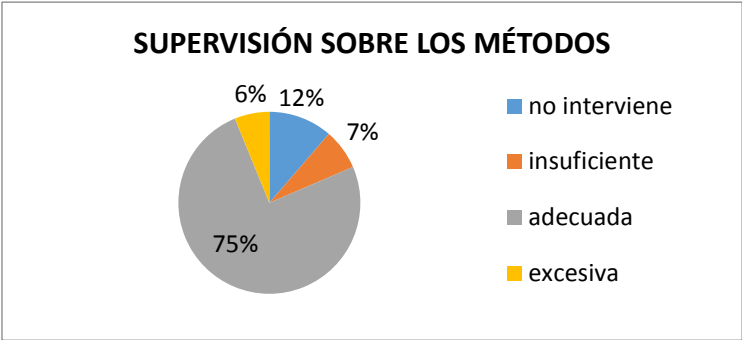
PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE NORMAS DE TRABAJO	
Puedo decidir	6%
Se me consulta	10%
Sólo recibo información	46%
Ninguna participación	36%



El 46% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la elaboración de las normas de trabajo, mientras que el 36% no tiene ninguna participación y el 10% dice que se le consulta, solamente un 6% indica que puede decidir.

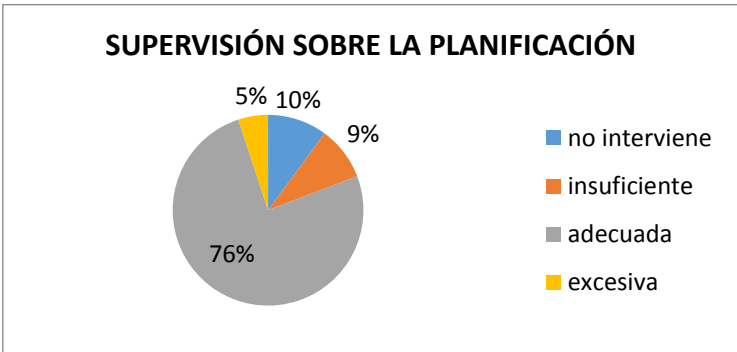
Supervisión

SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS	
no interviene	11%
insuficiente	7%
adecuada	73%
excesiva	6%



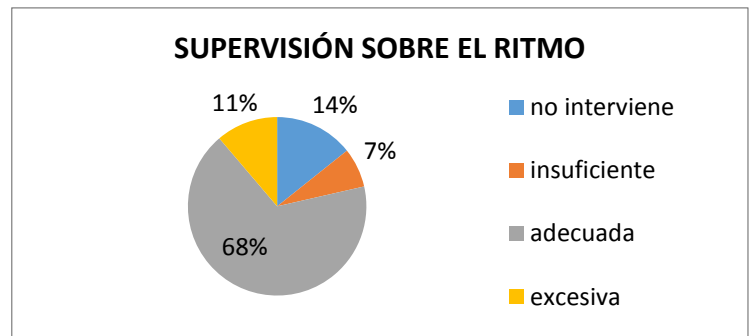
La supervisión de los métodos es considerada adecuada por un 73% de los empleados, un 11% indica que no interviene, el 7% la indica insuficiente y un 6% excesiva.

SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN	
no interviene	10%
insuficiente	9%
adecuada	75%
excesiva	5%



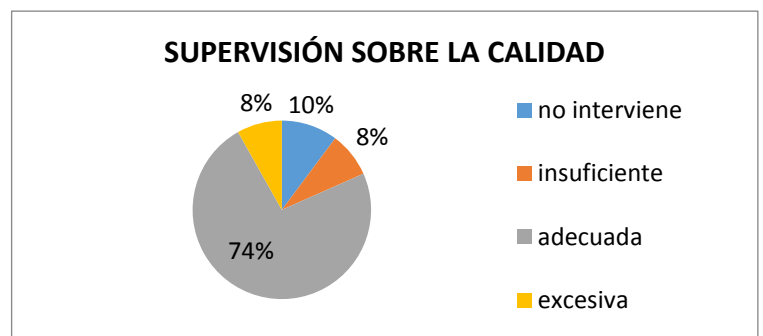
La supervisión sobre la planificación es considerada adecuada por un 75% de los empleados administrativos, un 10% indica que no interviene, el 9% la indica insuficiente y un 5% excesiva.

SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO	
no interviene	14%
insuficiente	7%
adecuada	66%
excesiva	11%



La supervisión del ritmo de trabajo es considerada adecuada por un 66% de los empleados administrativos, un 14% indica que no interviene, el 7% la indica insuficiente y un 11% excesiva.

SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD	
no interviene	10%
insuficiente	8%
adecuada	72%
excesiva	8%



La supervisión sobre la calidad del trabajo es considerada adecuada por un 72% de los empleados administrativos, un 10% indica que no interviene, el 8% la indica insuficiente y un 8% excesiva.

Resultados del Área de la Fuerza de Venta

Se obtuvieron 265 cuestionarios del Área de la Fuerza de Ventas que corresponde el 38% del total de la muestra tomada de los trabajadores de la Empresa

Ecuaquimica, con lo que se pudo hacer el análisis específico de la situación de los factores de riesgo en esta área de trabajo.

Factor de Riesgo: Carga de Trabajo

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquimica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Carga de Trabajo

CARGA DE TRABAJO		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	44%	19
Riesgo Moderado	14%	6
Riesgo Elevado	12%	3
Riesgo Muy Elevado	30%	7
TOTAL	100%	26

Fuente: FPSICO 3.1

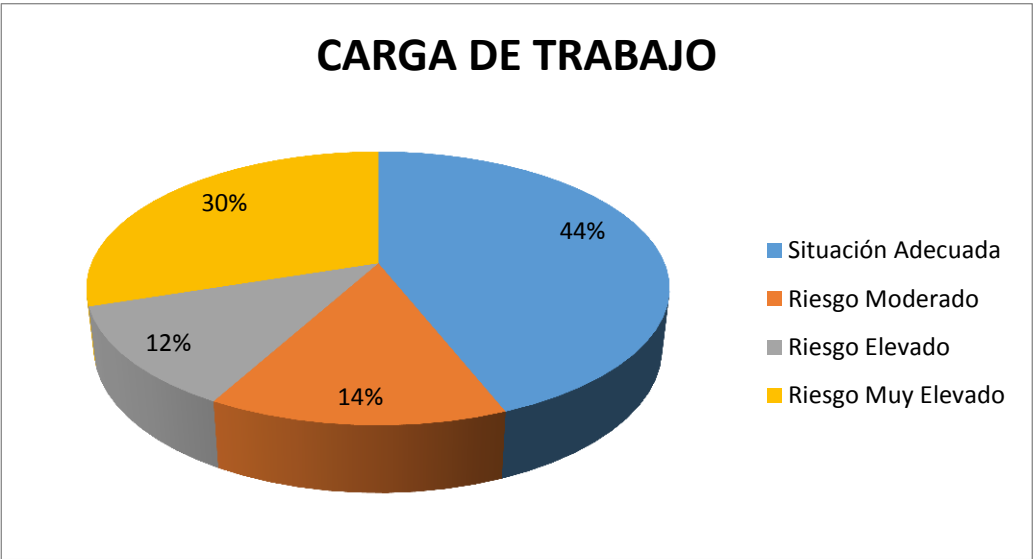
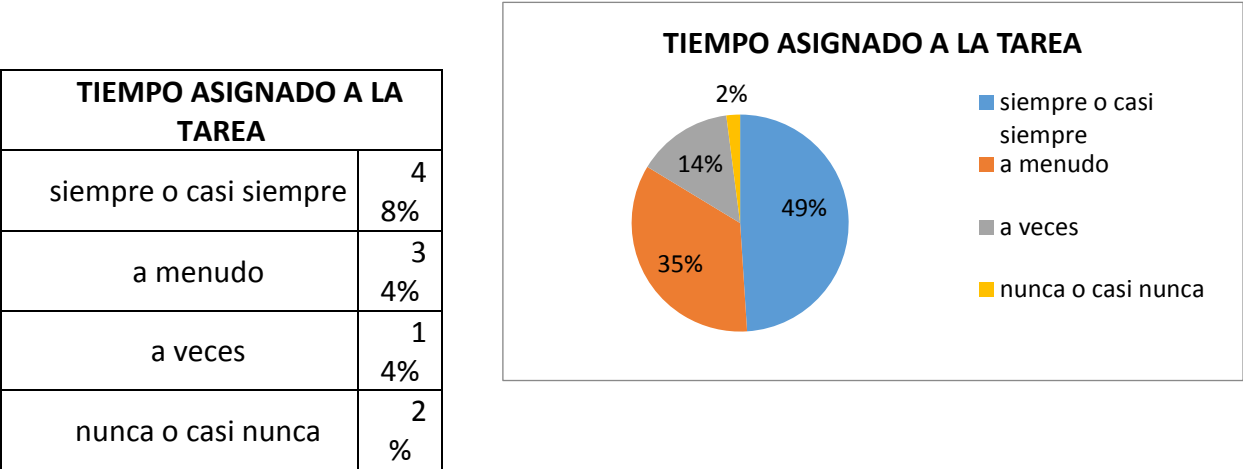


Gráfico.- Niveles de Riesgo Carga de Trabajo

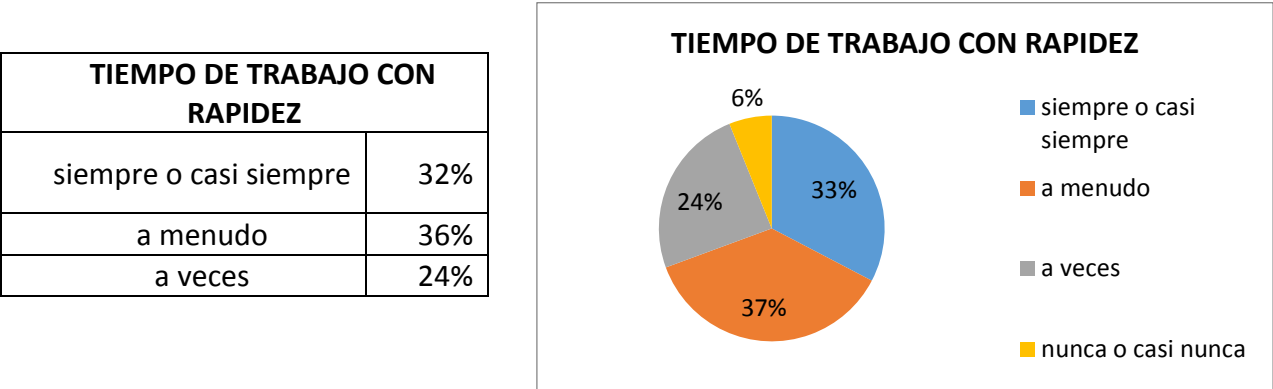
Fuente: FPSICO 3.1

Para el área administrativa se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 30% de nivel de riesgo muy elevado y 12 % de riesgo elevado dándonos un total del 42% en el factor demanda psicológica. Por otra parte tenemos un 14% de la muestra que indican estar en un riesgo moderado y el 44% restante de la misma están dentro de una situación adecuada, a continuación se puede evaluar cada una de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario aplicado.

Presión de Tiempos



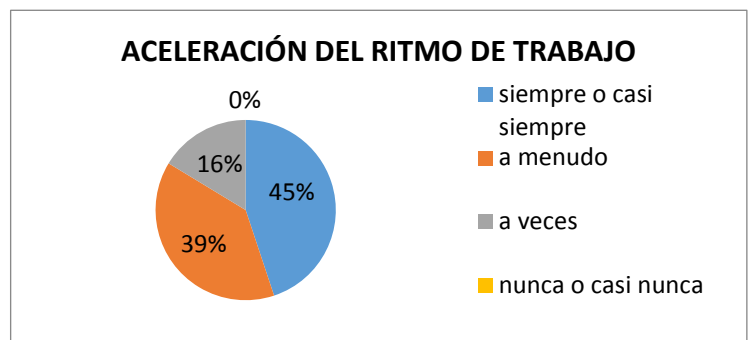
El 48% del personal de la fuerza de venta considera que el tiempo asignado para realizar las tareas siempre o casi siempre es adecuado, habiendo un 2% que considera que el tiempo no es suficiente.



nunca o casi nunca	6%
--------------------	----

El 32% del personal de fuerza de venta refiere que siempre o casi siempre hay que trabajar con rapidez, el 36% considera que esto es a menudo, mientras que un 6% considera que nunca o casi nunca se debe trabajar con rapidez.

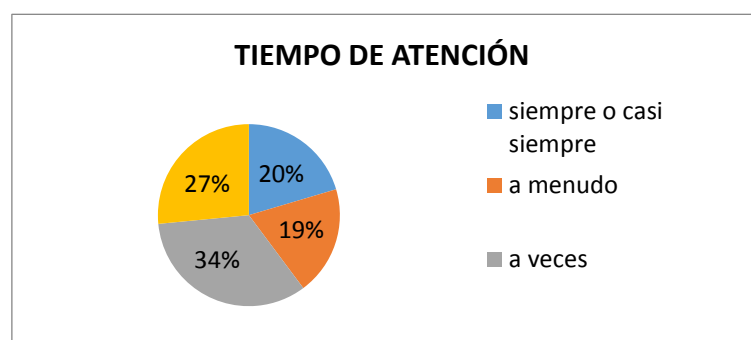
ACELERACIÓN DEL RITMO DE TRABAJO	
siempre o casi siempre	44%
a menudo	38%
a veces	16%
nunca o casi nunca	0%



El 44% del personal de fuerza de venta considera que siempre o casi siempre deben acelerar el ritmo de trabajo, el 38% considera que esto es a menudo, mientras que nadie considera que esto es nunca o casi nunca.

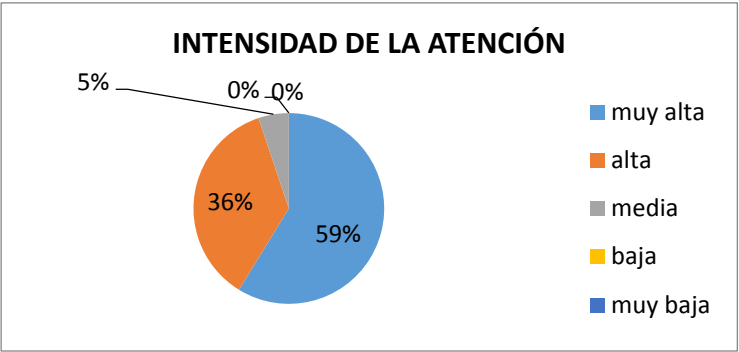
Esfuerzo de Atención

TIEMPO DE ATENCIÓN	
siempre o casi siempre	20%
a menudo	19%
a veces	34%
nunca o casi nunca	27%



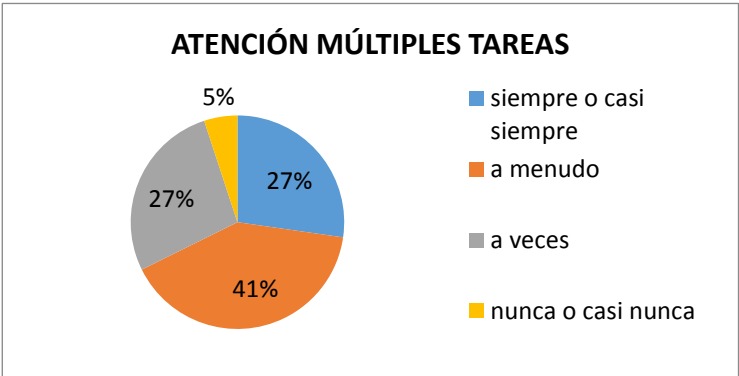
El 33% de respuestas refieren que a veces se requiere un tiempo de atención exclusivo al trabajo que se encuentran realizando, y un 26% indican que esto es nunca o casi nunca.

INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN	
muy alta	57%
Alta	35%
media	5%
Baja	0%
muy baja	0%



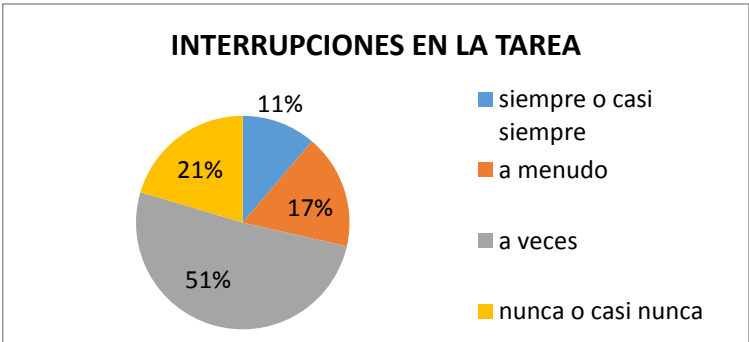
Un 57% del personal de la fuerza de venta indican que es muy alta la intensidad de la atención que se requiere poner al trabajo y un 35% cree que es alta, mientras que ningún empleado considera que sea muy baja.

ATENCIÓN MÚLTIPLES TAREAS	
siempre o casi siempre	27 %
a menudo	40 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	5%



Un 40% de los empleados consideran que a menudo deben atender múltiples tareas de manera habitual, solamente un 5% considera que no debe atender tareas múltiples.

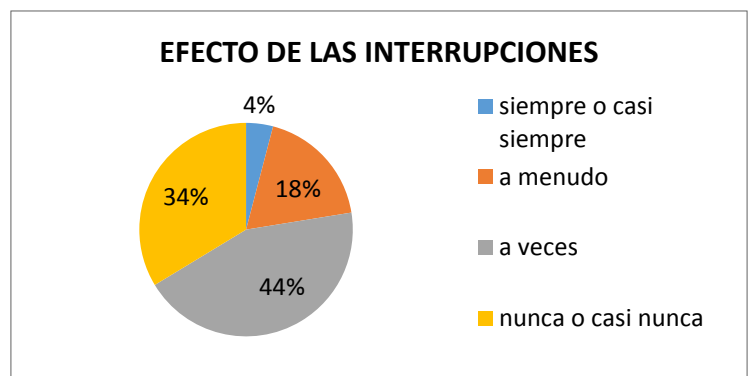
INTERRUPCIONES EN LA



TAREA	
siempre o casi siempre	11 %
a menudo	17 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	20 %

El 50% de los empleados consideran que solamente a veces existen interrupciones en las tareas que se encuentran realizando, mientras que el 20% indica que nunca o casi nunca deben hacerlo.

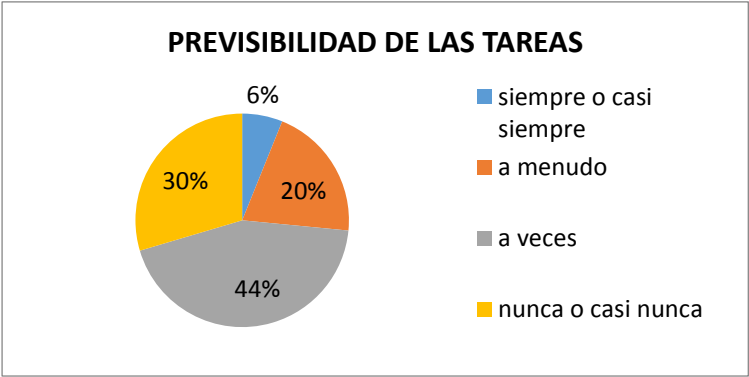
EFECTO DE LAS INTERRUPCIONES	
siempre o casi siempre	4%
a menudo	18%
a veces	43%
nunca o casi nunca	33%



El 43% considera que solo a veces afectan las interrupciones que se dan a los trabajos y un 18% considera que a menudo si existe un efecto negativo en las tareas

producto de las interrupciones que se produzcan, por otro lado un 33% considera que nunca o casi nunca se producen efectos.

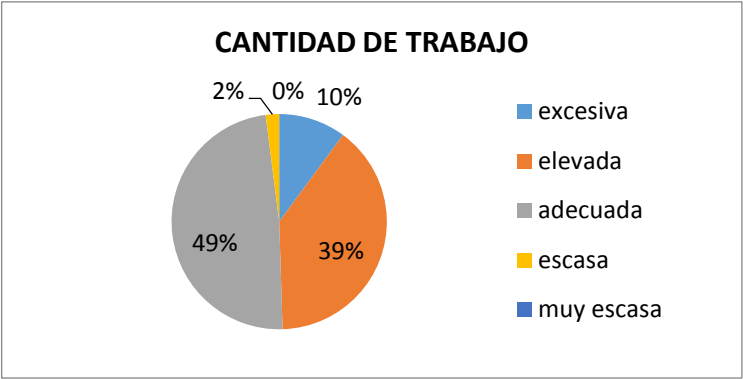
PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS	
siempre o casi siempre	6%
a menudo	20%
a veces	43%
nunca o casi nunca	29%



En relación a la percepción de la previsibilidad de las tareas, un 43% del área de fuerza de venta considera que a veces son tareas habituales mientras que el 29% indica que nunca o casi nunca son previsibles, existiendo un 20% que dice que a menudo son previsibles las tareas que realizan a diario.

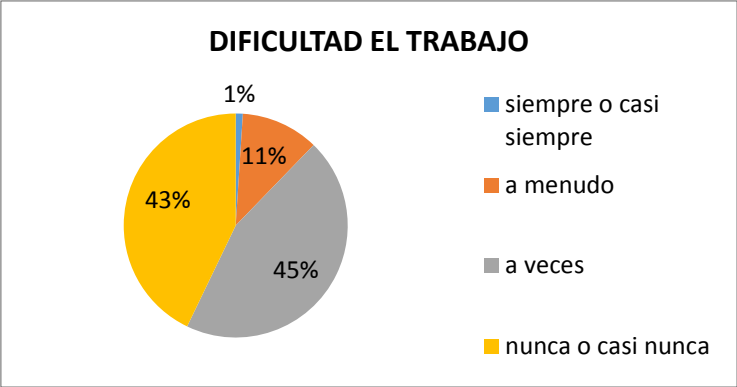
Cantidad y Dificultad del Trabajo

CANTIDAD DE TRABAJO	
excesiva	10%
elevada	39%
adecuada	48%
escasa	2%
muy escasa	0%



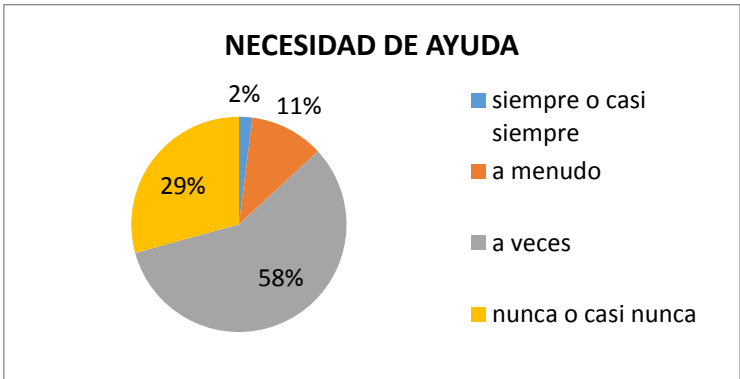
Un 39% del personal de la fuerza de venta considera que la cantidad de trabajo es elevada, mientras que un 48% indica que la cantidad de trabajo sería adecuado.

DIFICULTAD EL TRABAJO	
siempre o casi siempre	1 %
a menudo	1 1%
a veces	4 4%
nunca o casi nunca	4 2%



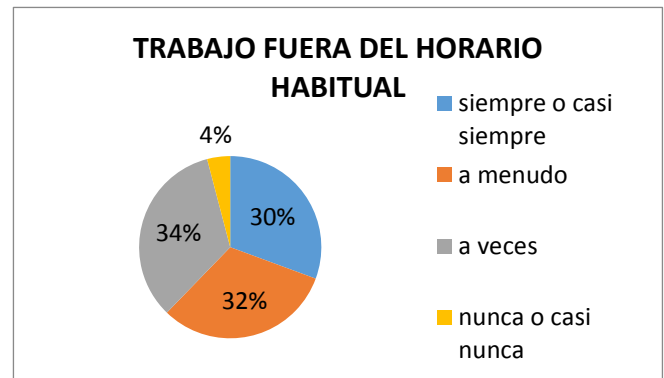
El 44% de los empleados manifiesta que solo a veces existe dificultad en el trabajo realizado, el 42% indica que nunca o casi nunca existe dificultad del trabajo, mientras que solamente un 1% indica que siempre o casi siempre existe dificultad en las tareas diarias.

NECESIDAD DE AYUDA	
siempre o casi siempre	2 %
a menudo	1 1%
a veces	5 7%
nunca o casi nunca	2 9%



Un 57% del área de fuerza de venta indica que solo a veces necesita ayuda en las actividades que realiza, solamente un 2% señala que siempre o casi siempre necesita ayuda y un 29% indica que nunca o casi nunca ha necesitado ayuda en sus tareas diarias.

TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL	
siempre o casi siempre	30%
a menudo	31%
a veces	33%
nunca o casi nunca	4%



El 33% y el 31% de los empleados de fuerza de venta manifiesta que a veces y a menudo, respectivamente, deben trabajar fuera del horario habitual, un 30% indica que siempre o casi siempre trabaja fuera del horario mientras que solamente un 4% indica que nunca o casi nunca se queda fuera del horario en la oficina.

Factor de Riesgo: Demandas Psicológicas

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquímica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas

DEMANDA PSICOLOGICA		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	51%	1 35
Riesgo Moderado	17%	4 4
Riesgo Elevado	11%	3 0

Riesgo Muy Elevado	21%	5 6
TOTAL	100 %	2 65

Fuente: FPSICO 3.1

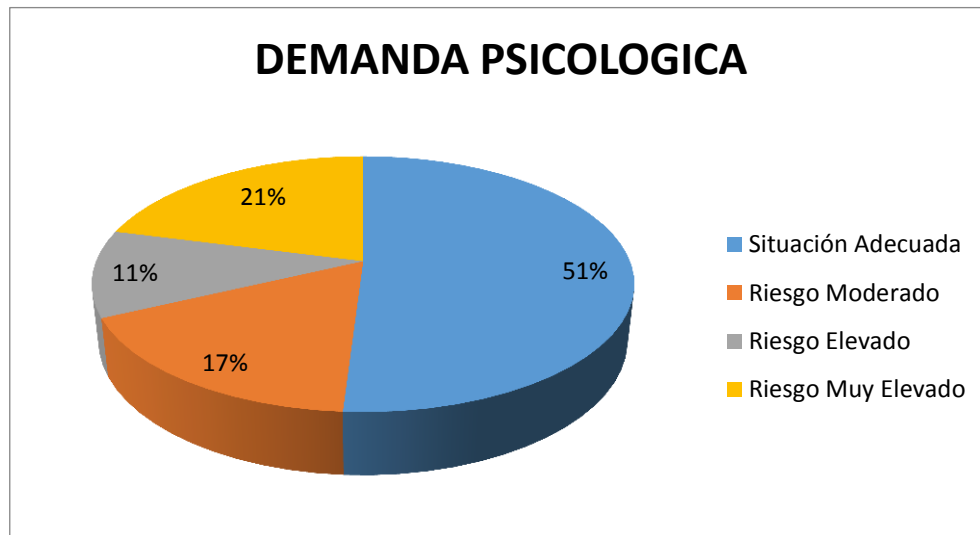


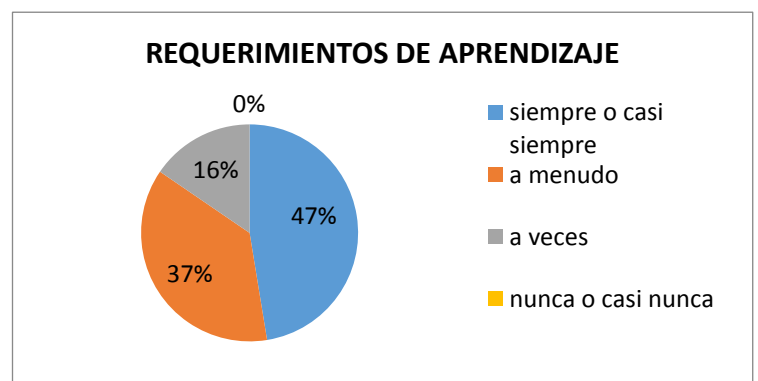
Gráfico.- Niveles de Riesgo Demandas Psicológicas

Fuente: FPSICO 3.1

Para el área de la Fuerza de Venta se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 21% de nivel de riesgo muy elevado y 11% de nivel de riesgo elevado en el factor demanda psicológica, lo cual representa el 32% del total de la muestra estudiada. Por otro lado existe una población de 17% que están dentro de un riesgo moderado y el 51% restante indican estar dentro de una situación adecuada.

Exigencias Cognitivas

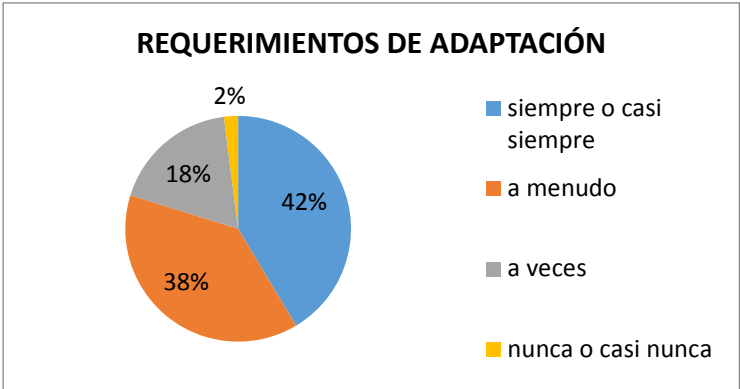
REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJE	
siempre o casi siempre	46 %
a menudo	36 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	0



	%
--	---

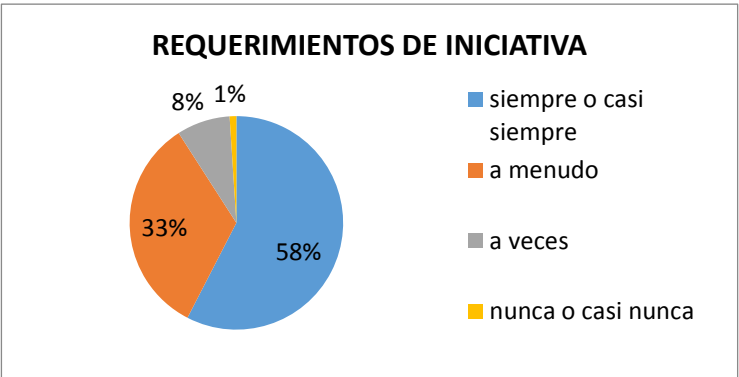
Un 46% del personal indica que su trabajo requiere que siempre o casi siempre se encuentre en aprendizaje, el 36% y el 15% considera que a menudo y a veces, respectivamente, tienen requerimientos de aprendizaje mientras que nadie indica que nunca o casi nunca requieren seguir aprendiendo.

REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN	
siempre o casi siempre	41%
a menudo	38%
a veces	18%
nunca o casi nunca	2%



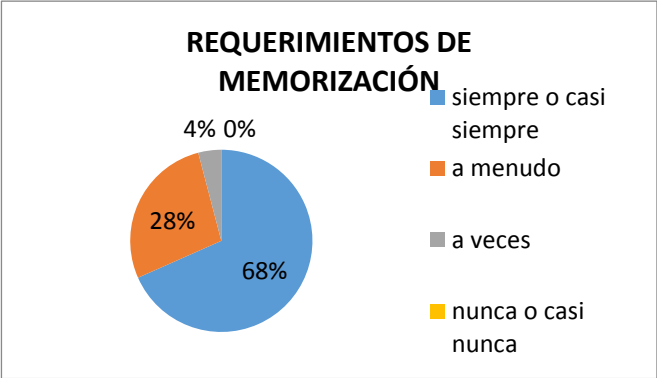
El 38% de los empleados de fuerza de venta indican que a menudo su trabajo requiere de adaptación, el 41% y el 18% mencionan que siempre o casi siempre requieren de adaptación, y solo un 2% dice que su trabajo no requiere de adaptación.

REQUERIMIENTOS DE INICIATIVA	
siempre o casi siempre	57%
a menudo	33%
a veces	8%
nunca o casi nunca	1%



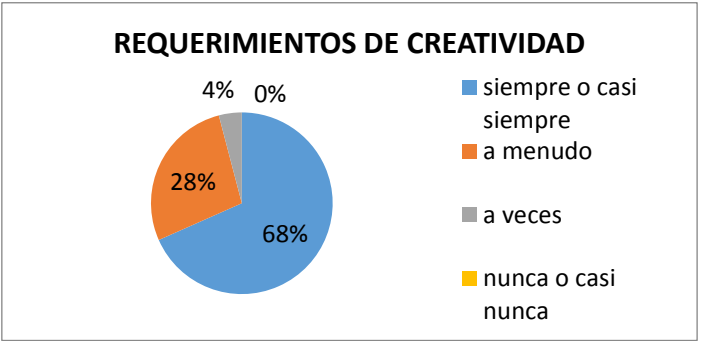
Un 57% del personal dice que siempre o casi siempre su trabajo requiere de iniciativa, mientras que solamente un 1% indican que nunca o casi nunca su trabajo ha requerido de iniciativa.

REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACIÓN	
siempre o casi siempre	67%
a menudo	27%
a veces	4%
nunca o casi nunca	0%



Un 67% de los empleados encuestados, sostienen que siempre o casi siempre su trabajo necesita de memorización mientras que nadie indica que nunca o casi nunca ha necesitado memorizar algo de sus actividades diarias.

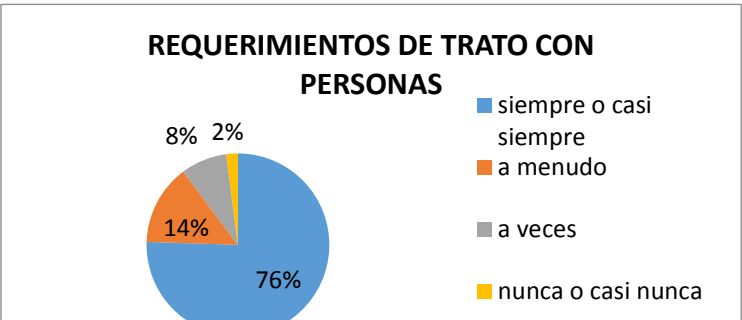
REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD	
siempre o casi siempre	67%
a menudo	27%
a veces	4%
nunca o casi nunca	0%



El 67% indica que siempre o casi siempre se necesita de creatividad en sus labores diarias, nadie cree que no se necesita creatividad en las actividades que realiza.

Exigencias Emocionales

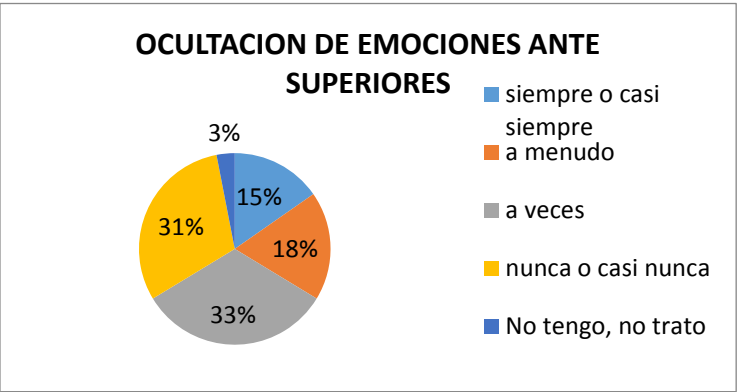
REQUERIMIENTOS DE TRATO



CON PERSONAS	
siempre o casi siempre	74%
a menudo	14%
a veces	8%
nunca o casi nunca	2%

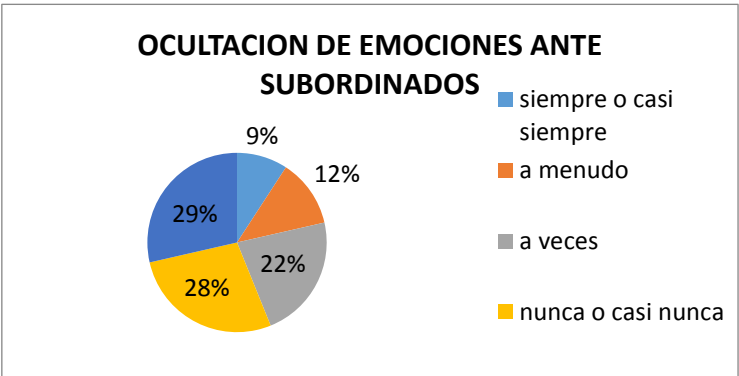
El 75% de los empleados refiere que siempre o casi siempre su trabajo requiere el trato con otras personas, el 2% no requiere tratar con personas externas.

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES	
siempre o casi siempre	15%
a menudo	18%
a veces	32%
nunca o casi nunca	30%
No tengo, no trato	3%



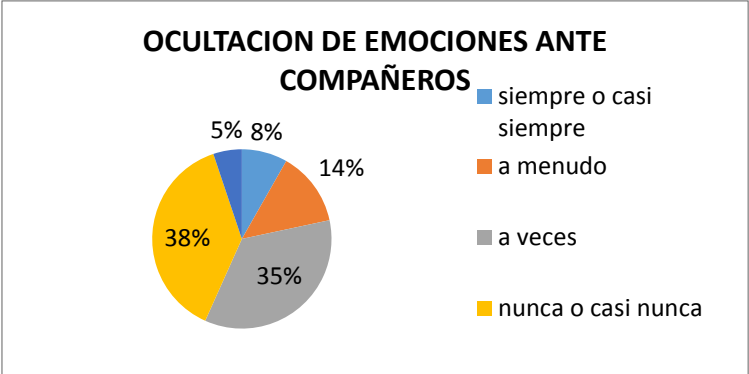
El 32% del personal encuestado refiere que solo a veces deben ocultar sus emociones con sus superiores, el 30% por el contrario indica que nunca o casi nunca debe hacerlo, mientras que un 3% menciona que no tiene trato con sus superiores.

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS	
siempre o casi siempre	9%
a menudo	12%
a veces	22%
nunca o casi nunca	27%
No tengo, no trato	28%



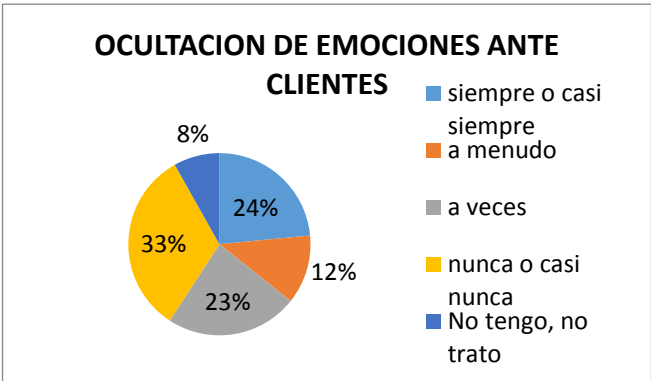
El 22% y 27% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus subordinados, mientras que un 28% indica que no tiene o no trata con subordinados.

OCULTACION DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS	
siempre o casi siempre	8%
a menudo	13%
a veces	34%
nunca o casi nunca	37%
No tengo, no trato	5%



El 34% y 37% del personal encuestado refiere que solo a veces o a su vez nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus compañeros, mientras que un 13% indica que a menudo debe ocultar sus emociones con sus compañeros.

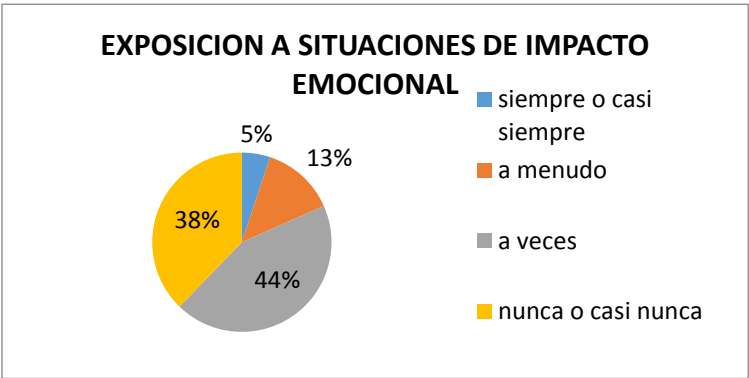
OCULTACION DE EMOCIONES ANTE CLIENTES	
siempre o casi siempre	23%
a menudo	12%
a veces	23%
nunca o casi nunca	32%
No tengo, no trato	8%



El 32% del personal encuestado refiere que nunca o casi nunca deben ocultar sus emociones con sus clientes, el 23% y el 23% indican que a veces y siempre o casi

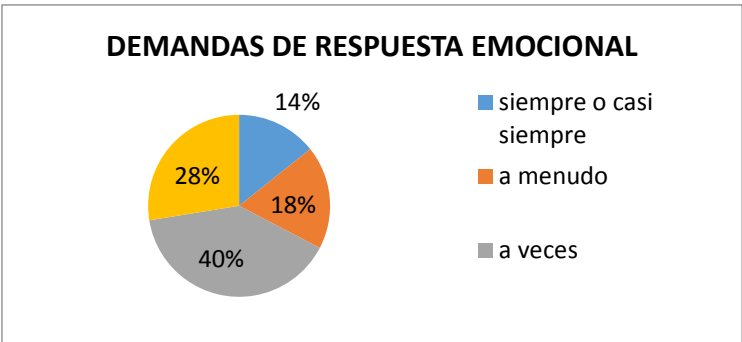
siempre deben ocultar sus emociones con los clientes, mientras que un 8% indica que no tiene o no trata con clientes.

EXPOSICION A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	5%
a menudo	13%
a veces	43%
nunca o casi nunca	37%



El 37% indica no estar expuesto a situaciones de impacto emocional. Un 43% de considera que a veces sí se está expuesto, un 13% a menudo y un 5% siempre o casi siempre.

DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL	
siempre o casi siempre	14%
a menudo	18%
a veces	39%
nunca o casi nunca	27%



Un 27% considera que no tiene demandas de respuestas emocionales, el 39% piensa que a veces, el 18% dice que a menudo y el 14% indica que siempre o casi siempre.

Factor de Riesgo: Participación / Supervisión

Los datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Empresa Ecuaquimica se reflejan en los resultados obtenidos una vez ejecutado el programa FPSICO 3.1, y; se los explica a continuación:

Tabla.- Niveles de Riesgo Participación / Supervisión

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN		
NIVELES DE RIESGO	%	#
Situación Adecuada	22%	57
Riesgo Moderado	9%	24
Riesgo Elevado	23%	60
Riesgo Muy Elevado	46%	124
TOTAL	100%	265

Fuente: FPSICO 3.1

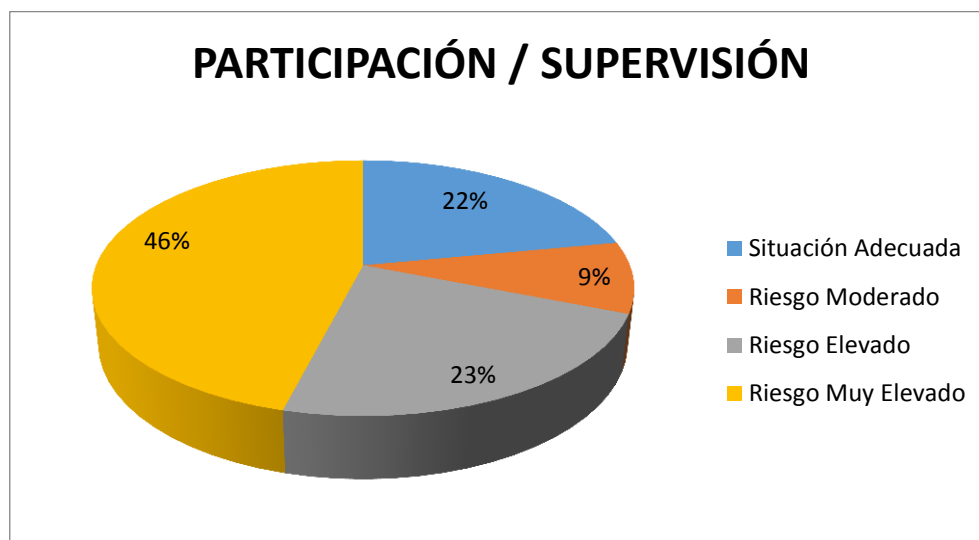


Gráfico.- Niveles de Riesgo Participación / Supervisión

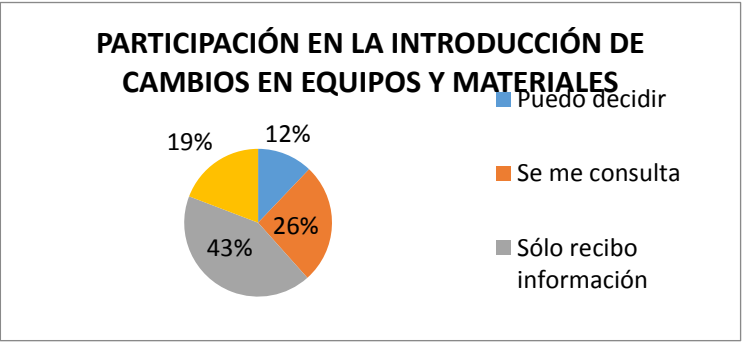
Fuente: FPSICO 3.1

Se puede observar en la tabla y gráfico que, existe un 46% de nivel de riesgo muy elevado y un 23% de nivel de riesgo elevado que sumados nos dan un total de 69%, es decir, más del 50% de la muestra estudiada, mismo que indica que existen problemas tanto en la participación de los empleados como en la supervisión de sus superiores. Por

otro lado, 9% de la población refleja estar dentro de un riesgo moderado y 22% de la muestra restante indica estar dentro de una situación adecuada, a continuación se puede evaluar cada una de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario aplicado:

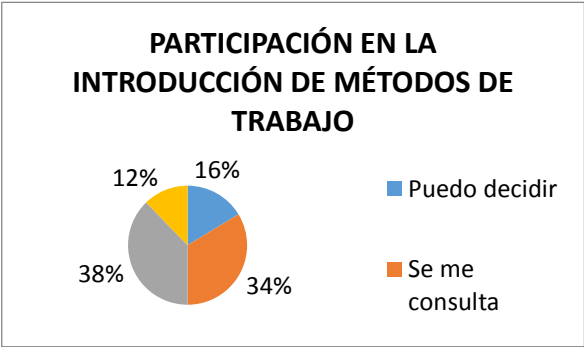
Participación

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN EQUIPOS Y MATERIALES	
Puedo decidir	12%
Se me consulta	26%
Sólo recibo información	42%
Ninguna participación	19%



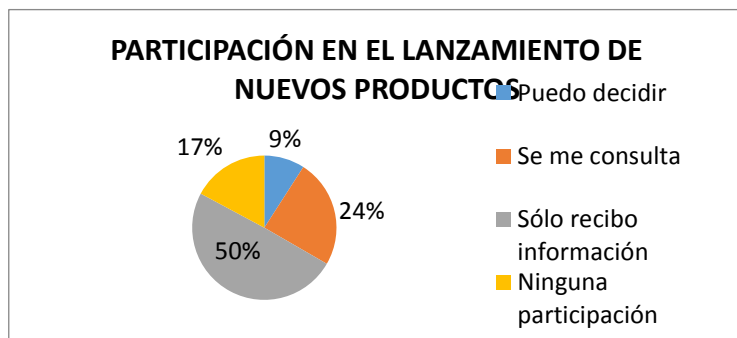
El 42% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al cambio de equipos y materiales, mientras que el 19% no tiene ninguna participación y el 26% dice que se le consulta, solo un 12% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO	
Puedo decidir	16%
Se me consulta	33%
Sólo recibo información	37%
Ninguna participación	12%



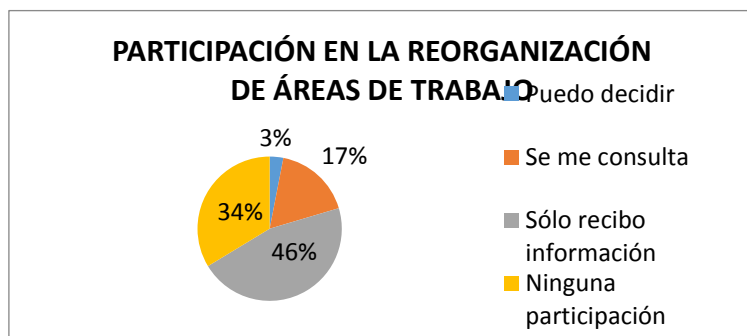
El 37% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de métodos de trabajo, mientras que solamente el 12% no tiene ninguna participación y el 33% dice que se le consulta, un 16% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS	
Puedo decidir	9%
Se me consulta	24%
Sólo recibo información	49%
Ninguna participación	17%



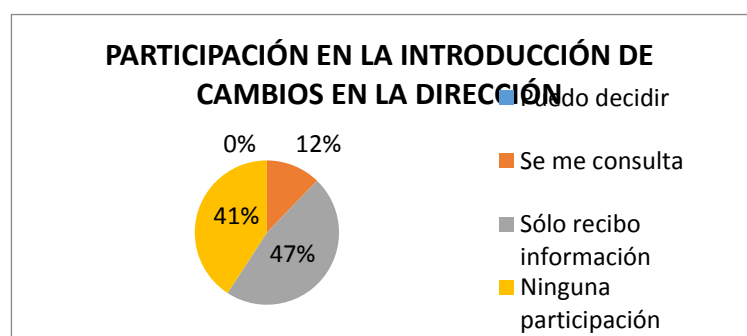
El 49% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto al lanzamiento de nuevos productos, mientras que el 17% no tiene ninguna participación y el 24% dice que se le consulta, solamente un 9% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO	
Puedo decidir	3%
Se me consulta	17%
Sólo recibo información	45%
Ninguna participación	33%



El 45% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la reorganización de áreas de trabajo, mientras que el 33% no tiene ninguna participación y el 17% dice que se le consulta, solamente un 4% indica que puede decidir.

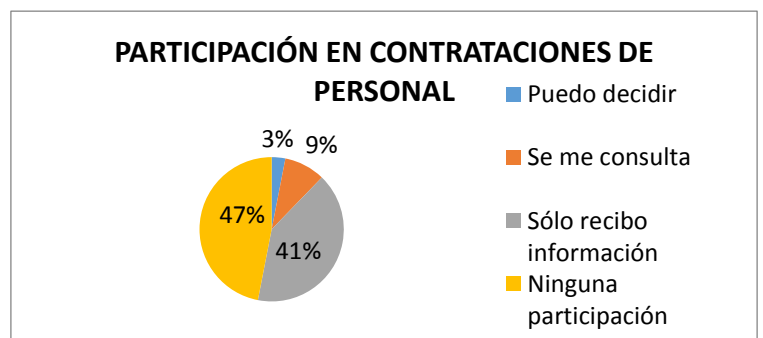
PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN	
Puedo decidir	0%



Se me consulta	12%
Sólo recibo información	46%
Ninguna participación	40%

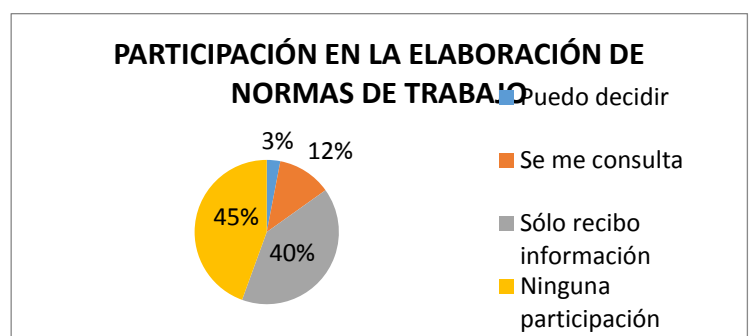
El 46% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la introducción de cambios en la dirección, mientras que el 40% no tiene ninguna participación y el 12% dice que se le consulta, nadie indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN CONTRATACIONES DE PERSONAL	
Puedo decidir	3%
Se me consulta	9%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	46%



El 40% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a las contrataciones de personal, mientras que el 46% no tiene ninguna participación y el 9% dice que se le consulta, solamente un 3% indica que puede decidir.

PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE NORMAS DE TRABAJO	
Puedo decidir	3%

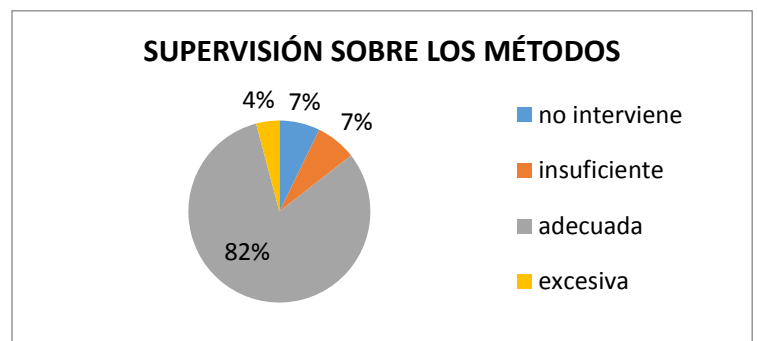


Se me consulta	12%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	44%

El 40% de los empleados indica que solo recibe información en cuanto a la elaboración de las normas de trabajo, mientras que el 44% no tiene ninguna participación y el 12% dice que se le consulta, solamente un 3% indica que puede decidir.

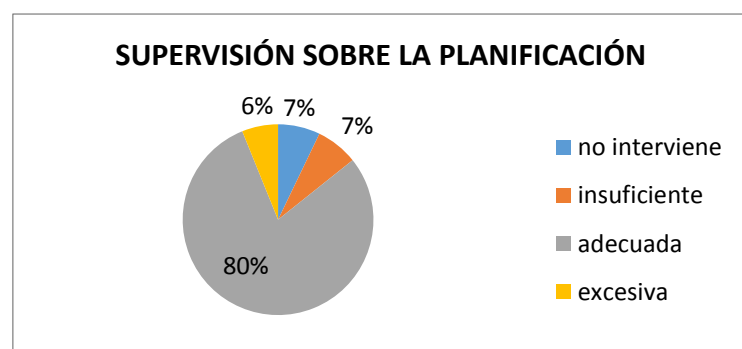
Supervisión

SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS	
no interviene	7%
insuficiente	7%
adecuada	79%
excesiva	4%



La supervisión de los métodos es considerada adecuada por un 79% de los empleados, un 7% indica que no interviene, el 7% la indica insuficiente y un 4% excesiva.

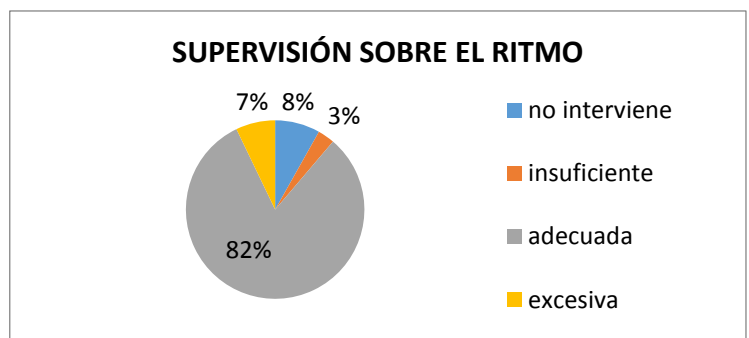
SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN	
no interviene	7%



insuficiente	7%
adecuada	78%
excesiva	6%

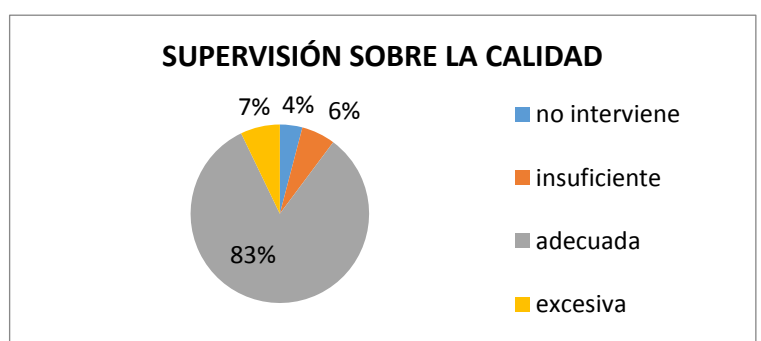
La supervisión sobre la planificación es considerada adecuada por un 78% de los empleados administrativos, un 7% indica que no interviene, el 7% la indica insuficiente y un 6% excesiva.

SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO	
no interviene	8%
insuficiente	3%
adecuada	80%
excesiva	7%



La supervisión del ritmo de trabajo es considerada adecuada por un 80% de los empleados administrativos, un 8% indica que no interviene, el 3% la indica insuficiente y un 8% excesiva.

SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD	
no interviene	4%
insuficiente	6%
adecuada	81%
excesiva	7%



La supervisión sobre la calidad del trabajo es considerada adecuada por un 81% de los empleados administrativos, un 4% indica que no interviene, el 6% la indica insuficiente y un 7% excesiva.

Comparación de Resultados entre los niveles de operatividad

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo específico dos, en el que se requiere establecer una comparación en los distintos niveles de operatividad los mismos que debido a la gran cantidad de trabajadores se han dividido en estas tres grandes áreas Administrativos, Operativos y Fuerza de venta en cuanto a resultados entre los factores: carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión, a partir de los resultados que se obtuvieron y del análisis previo realizado a cada área y cada factor se han realizado cuadros comparativos que permitirán ver el comportamiento de cada uno.

Resultados del Nivel de Riesgo Muy Elevado y Riesgo elevado

A continuación se puede ver el análisis comparativo en cuanto al nivel de riesgo muy elevado de cada factor en cada área de trabajo:

Tabla.- Cuadro Comparativo Riesgo Muy Elevado y Riesgo Elevado

CUADRO COMPARATIVO RIESGO MUY ELEVADO + RIESGO ELEVADO			
NIVELES DE OPERATIVIDAD	FACTORES		
	CARGA DE TRABAJO	DEMANDAS PSICOLOGICAS	PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN
ÁREA ADMINISTRATIVA	57%	26%	67%
ÁREA OPERATIVA	44%	20%	75%
FUERZA DE VENTA	42%	32%	69%

Fuente: FPSICO 3.1

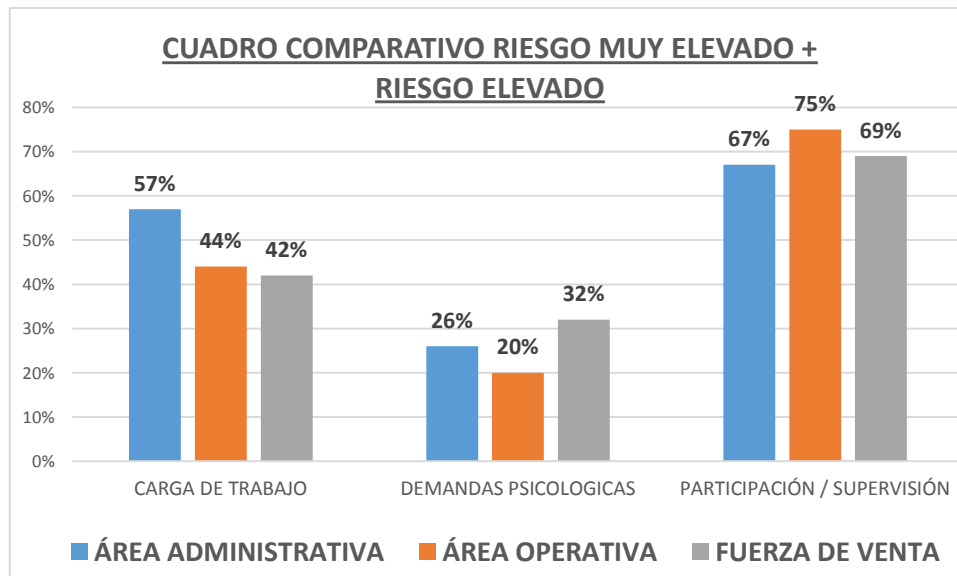


Gráfico.- Cuadro Comparativo Riesgo Muy Elevado

Fuente: FPSICO 3.1

Como se puede observar en la tabla y gráfico el factor Carga de Trabajo el que tiene un mayor nivel de riesgo elevado es el Área Administrativa con un total del 57% lo que corresponde a un total de 102 empleados de los 180 que pertenecen a la misma, seguida por la Fuerza de Venta con un 32% que son 85 empleados de los 265 que corresponden a esta área y finalmente se encuentra el Área Operativa con un 75% mismos que son 74 empleados de los 192 de la misma. Con lo que se puede indicar que el área con mayor problema en cuanto a la carga de trabajo es el Área Administrativa.

En cuanto a las Demandas Psicológicas se puede observar que los niveles de riesgo muy elevado no son tan altos como en el factor carga de trabajo, sin embargo se puede mencionar que la Fuerza de Venta es la que tiene un mayor porcentaje de riesgo con un 32%.

El Factor Participación / Supervisión, tiene porcentajes de riesgo más elevados a diferencia de los dos factores antes mencionados, así tenemos que el Área Operativa

tiene un 55% lo que corresponde a 142 empleados de 257, seguida del Área Administrativa con un 51% y finalmente la Fuerza de Venta con un 46%.

Con lo antes expuesto se puede concluir que los factores de riesgo que tienen más incidencia en cada área de operatividad se encuentran de la siguiente manera; en el caso del Área Administrativa se denota que existe mayor problema con el factor Carga de Trabajo, mientras que para el Área Operativa se observa que tiene inconvenientes en el factor de Participación / Supervisión y finalmente la Fuerza de Venta presenta mayor inconveniente en cuanto a lo que son las Demandas Psicológicas,

Resultados del Nivel de Riesgo Adecuado

A continuación se puede ver el análisis comparativo en cuanto al nivel de riesgo adecuado de cada factor en cada área de trabajo:

Tabla.- Cuadro Comparativo Riesgo Adecuado

CUADRO COMPARATIVO SITUACIÓN ADECUADA			
NIVELES DE OPERATIVIDAD	FACTORES		
	CARGA DE TRABAJO	DEMANDAS PSICOLOGICAS	PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN
ÁREA ADMINISTRATIVA	33%	62%	21%
ÁREA OPERATIVA	45%	70%	16%
FUERZA DE VENTA	44%	51%	22%

Fuente: FPSICO 3.1

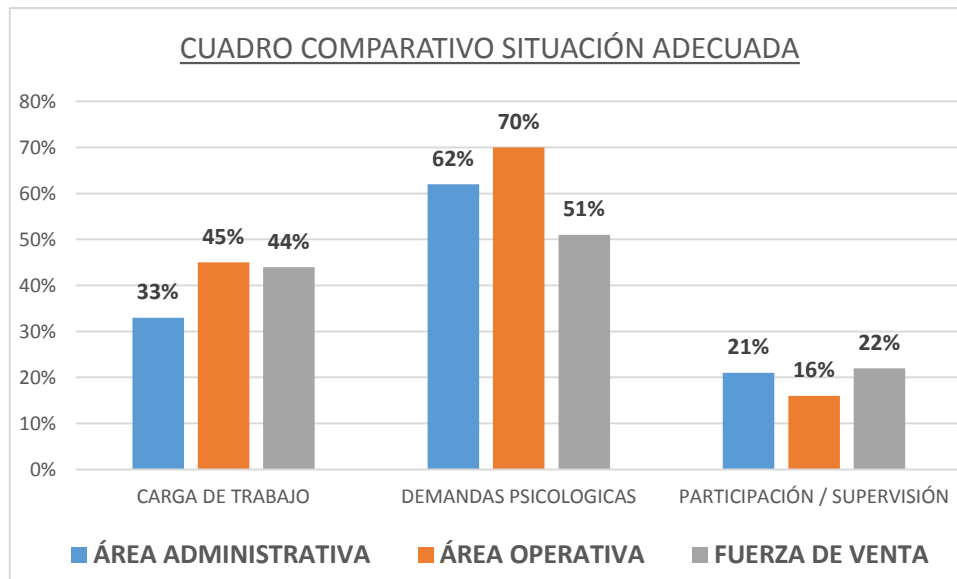


Gráfico.- Cuadro Comparativo Riesgo Adecuado

Fuente: FPSICO 3.1

Se ha considerado presentar el cuadro comparativo de los resultados del nivel de riesgo adecuado, debido a que existen valores significativos que son necesarios mencionar para una mejor comprensión.

Con esto se puede indicar que como se observa en la tabla y el gráfico antes expuesto, para la Demanda Psicológica factor que es más visible ya que tiene porcentajes más elevados de nivel de riesgo adecuado, el Área Operativa es la que presenta una mejor situación ya que tiene un 70% que corresponde a 181 empleados de 257, seguida del Área Administrativa que tiene un 62%, mientras que la Fuerza de Venta tiene un 51%. Estos niveles indican que no existe mayor problemática en cuanto a la situación actual de este factor, sin embargo, como se observó en el análisis previo del nivel de riesgo muy elevado el área que tiene mayor riesgo en este aspecto es la Fuerza de Venta, por lo que es necesario tomar las medidas correctivas y preventivas necesarias.

La carga de trabajo se puede observar que existe un mayor nivel adecuado en el Área Operativa con un 45% que corresponde a 117 empleados de 257, la Fuerza de Venta tiene un 44%, mientras que el Área Administrativa tiene un 33%, con esto se puede indicar que el área que presenta problemas en cuanto a la carga de trabajo en la Administrativa, de igual forma que se observó en el análisis previo de los niveles de riesgo muy elevado.

En cuanto a la Participación / Supervisión se puede observar que es el factor que tiene los valores menores de riesgo adecuado, siendo la Fuerza de Venta la que presenta un 22% , seguida por el Área Administrativa con un 21% y finalmente el Área Operativa con un 16%, lo que denota que este factor es el que mantiene mayor inconvenientes en cuanto a la situación actual de la participación de los empleados y la supervisión de los jefes inmediatos, resaltando que el Área Operativa es la que presenta un menos porcentaje de riesgo adecuado.

Con todo lo explicado anteriormente, se puede llegar a ratificar el análisis previo en cuanto a los niveles de riesgo muy elevado, existe un mayor inconveniente de carga de trabajo en el Área Administrativa, para el Área Operativa se presentan inconvenientes mayores en cuanto a Participación y Supervisión, mientras que para la Fuerza de Venta hay mayores Demandas Psicológicas.

Plan de Acción para los Riesgos Detectados

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo específico tres, en el que se requiere establecer mecanismos de acción para afrontar los riesgos detectados, a partir del análisis realizado a cada nivel de operatividad en cada factor de riesgo muy elevado, y riesgo elevado; de los resultados obtenidos de la comparación entre cada área de trabajo, se detectaron los puntos específicos con mayor problemática, en base a lo que se ha

desarrollado el siguiente plan de acción con la finalidad de mitigar y/o eliminar las causales que han generado que se presenten factores de riesgo psicosocial en los empleados de la Empresa Ecuaquímica.

Analizando todos los datos antes mencionados se ha propuesto un plan de acción que mitigue los tres riesgos más elevados que están afectando a los colaboradores, por lo tanto se va a realizar actividades en todas las áreas de operatividad como respuesta a las preguntas más críticas en las cuales se ven afectados los riesgos.

RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADO	ACTIVIDAD A REALIZAR	COMO?	PREGUNTAS EN RIESGO	Puedo decidir	Se me consulta	Solo recibo información	Ninguna participación	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	OBJETIVO	PRESUPUESTO
PARTICIPACION / SUPERVISION	CONCURSO: MEJOREMOS UN PROCESO	LANZAR UN CONCURSO EN EL CUAL SE PROPONGA MEJORAR ALGUN PROCESO DEL ÁREA, EVALUAR CON EL JEFE DEL AREA Y RRHH EL QUE GANE TIENE UN DIA LIBRE + UN BONO DE 50 USD	¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de lanzamientos de nuevos o mejores productos o servicios?	8%	12%	51%	27%	MAILING - CARTELERA	RRHH- Jefe del área	Propiciar la participación en metodologías de trabajo, nuevos servicios, reorganización del área	\$ 500,00
	PROCESOS INTERNOS DE SELECCIÓN	APERTURA DE PROCESOS DE SELECCIÓN INTERNOS	¿Qué nivel de participación tienes en la contratación o incorporación de nuevos empleados?	4%	8%	31%	55%	MAILING - CARTELERA	RRHH	Brindar oportunidad para el crecimiento profesional al colaborador	/
	FOCUS GROUP OPEN CARDS	ELEGIR 3 PROCESOS DE MÁS IMPACTO Y DEFINIR LO QUE FUNCIONA LO QUE NO FUNCIONA Y ELABORAR UN PLAN DE ACCION	¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	7%	17%	43%	32%	MESA DE TRABAJO	Jefe de área RRHH	Generar espacios de interacción e involucramient o en el mejoramiento continuo	\$ 500,00
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ELABORAR UN CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN DONDE SE PUEDA MEDIR COMPETENCIAS, METODOLOGÍA DE TRABAJO Y PLANTEAR UN OBJETIVO A UN AÑO INDIVIDUAL	¿Qué nivel de participación tienes en los cambios en la dirección o entre tus superiores?	4%	9%	43%	42%	REUNION (EVALUACIÓN 180 GRADOS)	RRHH- Jefe del área	Otorgar una herramienta adecuada para que se pueda valorar de mejor manera la supervisión de la jefatura	\$ 1.000,00

RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADO	ACTIVIDAD A REALIZAR	COMO?	PREGUNTAS EN RIESGO	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	OBJETIVO	PRESUPUESTO
CARGA DE TRABAJO	ACTUALIZACIÓN DE PERFILES DE CARGO	ANALIZAR EL PUESTO DE TRABAJO Y PLAZMARLO EN EL DOCUMENTO OFICIAL	La ejecución de su tarea, ¿Te impone trabajar con rapidez?	39%	25%	26%	8%	REUNION	Jefes de Area, Recursos Humanos	Analizar si la carga de trabajo es la adecuada e identificar cada rol y establecer límites	\$ 500,00
			¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?	41%	37%	19%	1%				
	ACTIVIDADES LUDICAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN	TALLER GIMNASIA CEREBRAL, TECNICAS PARA MANTENER LA ATENCIÓN, CERRAR FOCOS DE ATENCIÓN , RECUPERAR LA ATENCIÓN	En general, ¿Cómo considera la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?	52%	42%	3%	1%	TALLERES PRACTICOS	RRHH	Otorgar técnicas para mantener y mejorar la atención en la ejecución de la tarea	\$ 1.000,00
			¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?	51%	25%	22%	1%				
	DNC	LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE MIS COLABORADORES A CARGO EN FUNCIÓN A LA EJECUCIÓN A LA TAREA	¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?	3%	11%	55%	30%	REUNION	RRHH /Jefaturas	Desarrollar las competencias técnicas para la ejecución de una tarea difícil y generar empoderamiento	\$ 10.000,00

RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADO	ACTIVIDAD A REALIZAR	COMO?	PREGUNTAS EN RIESGO	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	OBJETIVO	PRESUPUESTO
DEMANDAS PSICOLOGICAS	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DESDE MI ROL	MESA DE TRABAJO : ENFOCACO EN EL CLIENTE FINAL COMO APOYAR A UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE EN LA FFVV Y QUE IMPACTO EJERCE MI ROL(LOGISTICA, RRHH, RTM, CARTERA, REGISTROS TI) EN EL CLIENTE FINAL (Cómo puedo ayudarte?	En que medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	74%	14%	8%	2%	TALLERES PRACTICO	RRHH	Crear espacios de integración con el personal en cual se brinde herramientas para tomar iniciativa, ser creativos	\$ 2.000,00
	Inteligencia emocional y resiliencia	Capacitación	Por el tipo de trabajo que tienes, ¿Estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?	5%	13%	43%	37%	Capacitación	RRHH	Dar herramientas de manejo de emociones	\$ 500,00
			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)	14%	18%	39%	27%				

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de los resultados obtenidos se pueden mencionar las siguientes conclusiones:

El cuestionario aplicado, además de utilizarse tal y como indica su propio método, pueden aportar muchos datos de interés en el análisis de respuesta de cada pregunta con lo cual se puede realizar una investigación más profunda para el beneficio de las empresas.

Se evidenció que los factores que presentan riesgo son: la carga laboral, demandas psicológicas y participación / supervisión, por lo tanto se trabajara en actividades que mitiguen estos riesgos en las tres áreas de operatividad.

El factor carga de trabajo presenta riesgo más elevado el Área Administrativa en los resultados, debido a dificultades que presentan en ritmos de trabajo, demanda de atención al realizar sus funciones y dificultad para ejecutar una tarea.

El factor demandas psicológicas tiene más inconvenientes en el Área de la Fuerza de Venta, esto se debe a que el personal que labora en esta área tiene funciones en las cuales están expuestos a la interacción directa con los clientes externos lo cual implica que exista un porcentaje elevado de riesgo.

El factor participación / supervisión, presenta un riesgo muy elevado en el Área Operativa, ya que no sienten que puedan interactuar o dar su opinión ante sus superiores, se puede indicar que las estrategias de inclusión no son las adecuadas para con los trabajadores del área operativa, además de que la supervisión en esta área no se la está realizando de la manera correcta, lo que da lugar a que exista una percepción de exclusión.

RECOMENDACIONES

Con la implantación del plan de acción propuesto se va a intervenir los riesgos psicosociales identificados por lo tanto se recomienda realizar las actividades a cabalidad y realizar un cronograma adecuado para su ejecución.

Además de la implementación del plan de acción propuesto, se recomienda hacer un análisis más profundo de las respuestas segmentando las variables según la necesidad como por ejm: por departamento, por sucursal, por género, por discapacidad, por edad, etc.

Es importante que se realicen este tipo de estudios en la Empresa Ecuaquímica, cada dos años, realizar la ejecución y el seguimiento del plan de acción para evaluar los cambios que se presenten en los riesgos psicosociales de los trabajadores de las diferentes áreas de operatividad.

Es aconsejable que en base a los análisis de los riesgos psicosociales se vayan manejando un histórico tanto de los resultados obtenidos, como de los indicadores que permitan evaluar el nivel de avance de las mejoras implementadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Almiral H, P. (1999). *Ergonomía Cognitiva, Apuntes para su Aplicación en Trabajo y Salud*. La Habana, Cuba: Instituto Nacional de Salud de Los Trabajadores (INSAT).
- Báez León , C. (2010). *Factores riesgos psico formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de trabajo e Inmigración. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de <http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Benavides, F., Ruiz Frutos, C., & García, A. (2006). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Masson.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). *Guia Factores de Riesgos Psicosociales*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Recuperado el 01 de Mayo de 2018, de <http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/Guia-Factores%20de%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>
- Del Prado, J. (2016). *El rol en el trabajo*. Recuperado el 30 de Marzo de 2018, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-rol-en-el-trabajo/>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2000). *Office for Official Publications of the European Communities, Research on work-related stress*. Luxembourg: EU-OSHA.
- Galvis, A. (2008). *Influencia de la iluminación en la agudeza visual de los trabajadores de la empresa "Estampamos arte LTA"*. Universidad de la Salle, Bogota. Recuperado el 01 de Mayo de 2018, de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/8524/T50.08%20G139i.pdf;jsessionid=4F955783E8C262047148CD1668DBF91E?sequence=1>

García, O., & Del Hoyo Delgad, M. (2012). *Carga mental en el Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: Centro Nacional de Nuevas Tecnologías.

González Baltazar, R., Hidalgo, S., & Salazar Estrada, J. G. (2013). *Calidad de vida en el trabajo”: un término de moda con problemas de concepción*. Recuperado el 01 de Mayo de 2018, de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/viewFile/746/1327>

Guerrero, E., & Castro, F. (2001). *Síndrome de Burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. . Universidad de Extremadura. Madrid: Publicaciones Universidad de Extremadura.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. (s.f.). *Condición de trabajo*. Recuperado el 01 de Mayo de 2018, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT). (2014). *Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1*. Ctálogo, España. Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Instituto Navarro de Salud Laboral. (2005). *Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. España: Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del Instituto Nacional de Salud Laboral.

Lares, A. (1998). *Calidad de vida laboral un modelo integral*. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados. BL Servicio Editorial.

- Llaneza Álvarez, F. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada*. Manual para la formación del especialista. España: Lex Nova.
- Milos, D. (2010). *Factores de riesgo para síndrome de Pánico*. Universidad de Granada, Facultad de Medicina. Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de <https://hera.ugr.es/tesisugr/18838650.pdf>
- Moronta, V., & Nuñez, E. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo de los Trabajadores de una Empresa de Servicio de Transporte Privado*. Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Recuperado el 01 de Mayo de 2018, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3798/enu%C3%B1es.pdf?sequence=1>
- O'Donnell, R., & Eggemeier. (1986). *Metodología Para La Evaluación de La Carga de Trabajo*. New York USA: J.P Thomas.
- Organización mundial de la salud. (1999). *Salud de los Trabajadores en la región de las americas*. 41 Congreso directivo, comité de expertos.
- Paris, L. (2011). *Relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera*. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Recuperado el 03 de Mayo de 2018, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Perez de Ciriza, P. (2012). *DTE EvaluacionBienestarAmbienteTermico*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 31 de Marzo de 2018, de <http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/Promocionales/Ambiente%20termico/ficheros%20Documento%20tecnico%20especifico/DTEEvaluacionBienestarAmbienteTermico.pdf>

ANEXO 1: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EMPRESA: ECUAQUÍMICA.

FECHA: Marzo 2018

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

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

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

SEÑALE CON UNA (X) SEGÚN CORRESPONDA.

EDAD:

18-23 años ()

24-34 años ()

35-45 años ()

46 o más años ()

GÉNERO:

Masculino ()

Femenino ()

SUCURSAL:

Ambato()	Lago Agrio()	Punto de venta Tabacundo()
-----------	---------------	-----------------------------

Babahoyo()	Machala()	Quito El Tingo()
-------------	------------	-------------------

Complejo Pascuales()	Milagro()	Quito Norte()
-----------------------	------------	----------------

Complejo Quevedo()	Pedro Carbo()	Quito San Bartolo()
---------------------	----------------	----------------------

Cuenca()	Portoviejo()	Santo Domingo()
-----------	---------------	------------------

Garden Center()	Punto de venta Balzar()	Tulcán()
------------------	--------------------------	-----------

Guayaquil()	Punto de venta Macará()	Ventanas()
--------------	--------------------------	-------------

ÁREA:

Comercial()

Administrativo()

Operativo()

- **Comercial:** Entiéndase, por vendedores, promotores, visitador (a) a médicos, representantes/ asesores técnicos comerciales, similares.
- **Administrativos:** Entiéndase, por colaboradores que laboran en actividades de oficina y administrativas, directivas.
- **Operativos:** Entiéndase, por los colaboradores que laboran en las áreas de bodega, transportistas, plantas, servicios generales.

DISCAPACIDAD:

Si

()

No

()

***Nota:** El instrumento a utilizar es de propiedad intelectual del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, Ministerio de Trabajo e inmigración, España.*

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

☐	1
☐	
☐	2
☐	

3

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	insuficient	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

2

una solución al problema

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

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4

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

excesiva

elevada

adecuada

escasa

muy escasa

1

2

3

4

5

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

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

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

Aprender cosas
o métodos
nuevos
Tratar directamente
con personas que no
están empleadas en tu
trabajo (clientes,
pasajeros, alumnos,
pacientes, etc.)

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
------------------------	----------	---------	--------------------

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

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

Tus superiores jerárquicos
Tus subordinados
Tus compañeros de trabajo
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

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

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

☐	1
☐	2
☐	3
☐	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

