



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Título: “Estudio de los factores psicosociales generadores de estrés laboral
en los empleados del Departamento Financiero - Matriz, de la empresa
Muebles el Bosque en la ciudad de Guayaquil”**

Previo a la obtención del título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL

Autor: Mariuxi Denisse Bonilla Miranda

GUAYAQUIL - ECUADOR

2014

PENSAMIENTO

El talento siempre está consciente de su abundancia y no se opone a ser compartido.

ALEXANDR SLZHENITSIN, *The First Circle* (HARPERCOLLINS LTD.)

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

El tribunal debidamente organizado y estructurado decide que el trabajo realizado por la alumna MARIUXI DENISSE BONILLA MIRANDA es de total satisfacción para la obtención del título al grado de Psicóloga Industrial.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

VOCAL

VOCAL

Ciudad y fecha:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy autora de este Trabajo de Titulación y que autorizo a la Universidad de Guayaquil, a hacer uso del mismo, con la finalidad que estime conveniente.

Mariuxi Denisse Bonilla Miranda

Firma: _____

AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo agradecer a mi Tutora de Tesis, la Ps. Narcisa Verdesoto, quien me supo guiar y orientar en este trabajo con sus ideas y consejos que sólo pueden surgir de la experiencia docente y laboral. Gracias a mis antiguos compañeros de trabajo del Departamento Financiero de la empresa Muebles el Bosque, por las horas robadas a su tiempo para poder aplicarles los instrumentos de medición para mi tesis.

A mi familia y amigos quienes me han apoyado y animado a seguir adelante con este trabajo de investigación.

Finalmente y no menos importante, deseo agradecerles a mis padres por su estimulación y apoyo. A mi hija, Eileen, quien ha sido mi principal motor para culminar y no desfallecer en este último peldaño para poder obtener mi título de Psicóloga. A ellos tres les dedico mi tesis por estar en todo momento brindándome el apoyo necesario y estar a mi lado siempre.

DEDICATORIA

A mis padres, hermano, hija y a todos aquellos quienes confiaron y creyeron que llegaría hasta aquí.

INDICE (TABLA DE CONTENIDO)

PORTADA.....	I
PENSAMIENTO	II
PÁGINA DE ACEPTACIÓN	III
DECLARACIÓN DE AUTORIDAD	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA.....	VI
INDICE (TABLA DE CONTENIDO).....	VII
ANEXOS	IX
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE FIGURAS	IX
1. RESUMEN	11
2. INTRODUCCIÓN	12
3 MARCO TEORICO	14
3.1 Antecedentes.....	14
3.2 El estrés.....	15
3.2.1 El estrés laboral.....	16
3.3 Principales teorías sobre el estudio del estrés.....	17
3.3.1 Modelo esfuerzo-recompensa	17
3.3.2 Modelo demandas-control-apoyo social	17
3.4 Factores de riesgo	19
3.4.1 Factores de riesgo psicosociales.....	20
3.5 Factores causantes de estrés laboral	21
3.6 Principales estresores psicosociales del trabajo.....	22
4. CAPÍTULO METODOLÓGICO.....	25
4.1 Planteamiento y formulación del problema	25
4.2 Justificación	25
4.3 Objetivos.....	26
4.4 Objetivo general.....	26
4.5 Objetivos específicos	26
4.6 Preguntas de investigación	26
5. METODOLOGÍA	27
5.1 Diseño de estudio	27

5.2 Instrumentos	27
5.2.1 Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ	27
5.2.2 Encuesta.....	28
5.2.3 Observación	29
5.3 Unidades de análisis.....	30
5.4 Conceptualización de las variables.....	30
5.4.1 Factores psicosociales	30
5.4.2 Estrés laboral.....	30
5.5 Operacionalización de las variables.....	31
5.6 Procedimiento	32
5.7 Resultados esperados	33
5.8 Características de la comunidad.....	33
5.8.1 Población.....	33
5.8.2 Muestra.....	34
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
6.1 Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ	35
6.1.1 Exigencias psicológicas.....	35
6.1.2 Control sobre el trabajo	37
6.1.3 Inseguridad sobre el futuro	39
6.1.4 Apoyo social y calidad de liderazgo.....	41
6.1.5 Doble presencia.....	44
6.5.6 Estima.....	45
6.5.7 Puntuación general.....	47
6.6 Encuesta.....	50
6.7 Observación.....	52
7. CONCLUSIONES	55
8. RECOMENDACIONES.....	56
9. SECCIÓN DE REFERENCIAS	57
9.1 Referencias bibliográficas.....	57
9.2 Bibliografía.....	58

ANEXOS

1. Formato empleado para la encuesta.....	60
2. Formato empleado para cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ	61
3. Formato empleado para observación.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	31
Tabla 2. Tabulación exigencias psicológicas de trabajo	66
Tabla 3. Tabulación control sobre el trabajo	67
Tabla 4. Tabulación inseguridad sobre el futuro	68
Tabla 5. Tabulación apoyo social y calidad de liderazgo	68
Tabla 6. Tabulación doble presencia	69
Tabla 7. Tabulación estima	69
Tabla 11. Guía de observación empleado 1	70
Tabla 12. Guía de observación empleado 2	71
Tabla 13. Guía de observación empleado 3	72
Tabla 14. Guía de observación empleado 4	73
Tabla 15. Guía de observación empleado 5	74
Tabla 16. Guía de observación empleado 6	75
Tabla 17. Guía de observación empleado 7	76
Tabla 18. Guía de observación empleado 8	77
Tabla 19. Guía de observación empleado 9	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Exigencias psicológicas de trabajo	36
Figura 2. Control sobre el trabajo.....	38
Figura 3. Inseguridad sobre el trabajo.....	40
Figura 4. Apoyo social y calidad de liderazgo	43
Figura 5. Doble presencia	45
Figura 6. Estima	46
Figura 7. Resultado general	48
Figura 8. Resultado general (individual).....	49

Figura 9. Resultado general de encuesta	50
Figura 10. Resultado general guía de observación.....	54

1. RESUMEN

El presente trabajo, tiene como finalidad determinar cuáles son los factores psicosociales que se originan estrés laboral, en el personal del área Financiera de la matriz de Muebles el Bosque de la ciudad de Guayaquil.

Puesto que el estrés laboral se ha vuelto en una de las causas principales de incapacidad laboral. En 1990, el 13% de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés en el trabajo.

A partir de este estudio y otros más que se han realizado primordialmente en Norteamérica y Europa, se considera importante realizar un estudio sobre los factores psicosociales generadores de estrés laboral.

En el presente trabajo, vamos a encontrar los diferentes conceptos sobre el estrés, la metodología a usar (deductiva) y los métodos de investigación (observación, cuestionario y encuesta) que nos ayudarán a establecer cuáles son los factores psicosociales causantes del estrés laboral, para así poder realizar la adecuada recomendación a la empresa y al área que se va a estudiar en el presente trabajo investigativo.

2. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés se ha convertido en un tema bastante estudiado e investigado debido a varias condiciones de las cuales nos enfrentamos en nuestra vida cotidiana, y van desencadenando una serie de alteraciones tanto fisiológicas como laborales, tomando como referencia los resultados obtenidos luego de una jornada intensa de trabajo, como lo es el caso del departamento a investigar en el presente trabajo.

Otro aspecto importante que cabe replantearse en el estudio del estrés laboral es su consideración como un proceso casi exclusivamente individual y subjetivo. El énfasis en el individuo y en su subjetividad ha llevado a estudiar el proceso de estrés laboral desde una perspectiva individual que desdeña los aspectos contextuales, y en cierta medida objetivos, de las situaciones laborales relacionadas con la experiencia de estrés. El debate acerca de la objetividad o subjetividad en el estudio del estrés en el trabajo es ya un clásico (Sonnetag y Frese, 2003). Una forma de resolver el dilema entre lo subjetivo y lo objetivo es asumir una perspectiva multinivel. Según Bliese, Jex y Halverson (2002) “agregar las percepciones de los miembros de un grupo puede difuminar la distinción entre ambientes estresantes subjetivos y objetivos”, ya que por sí misma, una medida de nivel grupal que represente una percepción compartida se convierte en una forma idónea para designar un estresor sin prescindir de la valoración de los individuos.

Es por esto que es importante identificar cuáles son esos factores que inciden sobre estrés laboral. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

Dentro de una empresa hay ciertos departamentos donde se concentra de forma más específica el estrés por diversos factores, como es el caso del Departamento Financiero, ya que debido a la constante presión que hay sobre este lugar, la competitividad laboral, cargas de trabajo y a las presiones que se someten a sus colaboradores terminan agotados al final de la jornada laboral y por este factor no siempre cumplen con el cronograma de trabajo semanal, además desencadena

un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos.

El trabajo, es decir, la actividad que el hombre realiza para transformar la naturaleza en los bienes necesarios para su subsistencia, nos ha permitido a lo largo de la historia humanizarnos. Pero no sólo es fuente de riquezas materiales, sino también espirituales, porque forma parte muy importante del sentido que le asignan los individuos a sus propias vidas (Rocha, 2006).

Es por esto que, en el área de las organizaciones es imprescindible dejar a un lado el tema del estrés específicamente el estrés laboral, convirtiéndose en una variable explicativa central a la hora de entender ciertos factores laborales como el ausentismo, desvinculación laboral, agotamiento físico y mental, quebrantamiento de la salud, etc.

Las labores en el área del departamento Financiero pueden ser satisfactorias siempre y cuando las condiciones de trabajo sean favorables, por el contrario, una organización de trabajo que lo exponga a factores de riesgo psicosocial puede conducir a la insatisfacción, estrés y alteraciones en la salud física y mental.

El personal financiero que labora en la empresa Muebles el Bosque ubicado en el edificio matriz de la ciudad de Guayaquil, están expuestos a diversos tipos de riesgos psicosociales. Este estudio involucra a los asistentes y auxiliares financieros de Muebles el Bosque, de los cuales se efectuará un estudio referente a los factores psicosociales que generan estrés, apuntando como objetivo evidenciar que existe una alta prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial en esta población provocando consecuencias desfavorables tanto para el colaborador como para la empresa. Además con esta investigación se darán las respectivas recomendaciones a la empresa o a la jefatura del área para poder disminuir estos riesgos generadores de estrés en caso de que den un resultado desfavorable en esta investigación.

3. MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes

En la década de 1930, Hans Selye, observó que todos los enfermos que estudiaba, sin distinción de la enfermedad propia, presentaban síntomas en común como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, etc.

A partir de esta observación, consideró que varias enfermedades desconocidas como: las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, eran el resultado de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo son productores de estrés, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

En un artículo publicado por el Diario Expreso el 01 de septiembre del 2012, podemos encontrar un estudio realizado por la empresa GFK, donde realizaron una encuesta a más de mil personas en las ciudades de Guayaquil y Quito donde arrojó como resultado que de estas personas el 10% sufre de estrés. La misma encuesta se aplicó en Panamá, donde se registró que existe un 1% de estrés, según el epidemiológico ecuatoriano, Alberto Narvárez indica que este nivel bajo de estrés puede que se deba al estilo de vida que llevan en dicho país, por lo que algunas personas conocen a este país como “la tierra del no estrés”.

Este estudio se realizó también en México, Colombia y Venezuela con un total de 6.304 entrevistados utilizando el método cuantitativo de preguntas cerradas donde

se les pide a las personas que indiquen qué enfermedades han padecido en los últimos 15 días, donde se les presentó una listado para que puedan escoger las opciones, pasada esta encuesta, el investigador se reúne con los participantes para poder indagar un poco más sobre dichas enfermedades y otras que no han sido mencionadas.

Por otro lado tenemos que la Universidad de Extremadura (España), en el año 2004 su grupo denominado GRESLA (Grupo de Investigación de Estrés Laboral) realizó una encuesta de calidad laboral donde nos indica que el 27% de profesionales españoles manifiestan estar siempre o frecuentemente estresados.

Basándonos en estos estudios y en las consecuencias producidas por el estrés se ha considerado investigar este tema pero adentrándonos en los factores que generan estrés laboral, ya que éstos son los que provocan bajo rendimiento, ausentismo laboral, baja producción, etc.

3.2 El estrés

Para comenzar nuestro estudio sobre el estrés laboral es necesario definir ciertos aspectos importantes previos al abordaje del tema.

La palabra estrés proviene del inglés stress cuyo significado es tensión y está asociado al estado que se produce a partir de hechos que generan agobio o angustia, pero así mismo existen algunas definiciones sobre el estrés, según Hans Selye: "El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga" (Selye, 1936), siendo éste el concepto más completo. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés. Según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actúe interna o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. También, puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona. El estrés se caracteriza por

una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona. El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo hacia una demanda o a una intrusión perjudicante. Además, puede significar pruebas a que un organismo vivo se ve sometido por parte de su entorno (ambiente); la respuesta del organismo a esas pruebas.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: **la ansiedad, la ira y la depresión.**

3.2.1 El estrés laboral

Ya adentrándonos más en el tema de esta investigación podemos indicar que el estrés laboral, según Mc Grath, es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

La frase “acostumbrado a trabajar bajo presión” se ha convertido en un requisito obligatorio en el ámbito laboral, en perjuicio del bienestar humano. El estrés se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales. El estrés es la respuesta que engloba aspectos cognitivos y fisiológicos caracterizado por un alto grado de activación del Sistema Nervioso Autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

3.3 Principales teorías sobre el estudio del estrés

3.3.1 Modelo esfuerzo-recompensa

Siegrist, crea el **modelo esfuerzo – recompensa**, y explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control de las personas.

La amenaza de ser despedido y de quedarse sin empleo, la inestabilidad laboral, los cambios organizacionales forzados y sin previo aviso, la degradación de categoría, la falta de expectativas y de trayectoria profesional, y la falta de consistencia del estatus son algunas de las variables de este modelo.

Este modelo considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

3.3.2 Modelo demandas-control-apoyo social

Al incorporar al modelo Demandas-Control el apoyo social, se propone que la condición de altas demandas, bajo control y poco apoyo se considera la más perjudicial para la salud. Johnson (1989) encontró esta interacción triple, pues la combinación de control y apoyo amortiguaba los efectos de las demandas sobre el bienestar, sin embargo, en muchos estudios esta interacción no aparece de forma concluyente (Jones y Fletcher, 2003; Kristensen, 1995; Mc-Clenahan y cols., 2007; Verhoeven y cols., 2003). Vander Doef y Maes (1999) destacan que, en la mayor parte de las investigaciones sobre el modelo Demandas-Control-Apoyo, los porcentajes de varianza explicada por las modulaciones son muy bajos o ni siquiera significativos.

El modelo demanda-control-apoyo social (Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90) plantea, en buena medida, respuestas a estas cuestiones. Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde

principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

El modelo de demandas-control-apoyo social se trata de estudios de gran calidad epidemiológica y que utilizan diversas metodologías. Se han investigado sobre todo enfermedades crónicas, especialmente cardiovasculares; pero también se han estudiado otros efectos en la salud: agotamiento, depresión, insatisfacción laboral, síntomas y trastornos músculo-esqueléticos (ME), problemas de sueño, ansiedad, uso de analgésicos y tranquilizantes, absentismo, intentos de suicidio, enfermedad gastrointestinal, accidentes de tráfico, accidentes laborales, mortalidad, etc.

Las investigaciones intentan mostrar en qué medida estar expuesto a unas malas condiciones psicosociales en el trabajo (por ej. Tener elevadas demandas, disponer de una escasa capacidad de control sobre la situación y de poco apoyo social) aumenta el riesgo de bajo bienestar psicológico, de presentar más síntomas, de desarrollar una enfermedad física concreta, o de que la evolución de ese trastorno sea más rápida o tenga peores consecuencias.

Este modelo incluye perspectivas alternativas y de promoción de la salud sobre la organización del trabajo, la estructura de la tarea basadas principalmente en ampliar las capacidades y participación de los trabajadores. Los principios básicos serían optimizar las exigencias, aumentar el control del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, potenciar la participación activa, disminuir la jerarquía, mejorar el desarrollo de capacidades y el aprendizaje. Crear redes de trabajo que proporcionen apoyo es una estrategia frente al estrés y reduce sus efectos adversos en la salud.

En el presente trabajo de investigación se va a utilizar el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek, Johnson, Karasek y Theorell), ya que este modelo estudia específicamente qué características psicosociales en el campo laboral son las que generan malas condiciones de trabajo produciendo en el colaborador malestar dentro de la organización. Así mismo nos da qué pautas puede tomar la organización para disminuir estos efectos adversos que afectan al colaborador.

También se aprecia que el control y el apoyo se relacionan con el malestar físico, con firmando la investigación en esta dirección, aunque el peso del apoyo es mayor.

Este modelo, tiene un enfoque un poco más psicológico a comparación del anterior, ya que nos permite generar un balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas, además que ha aportado el mayor número de evidencias que relacionan el ambiente psicosocial de trabajo con efectos de la salud.

3.4 Factores de riesgo

Podríamos indicar que un factor de riesgo es aquella condición de trabajo que puede generar un daño, contribuyendo a que ocurra algo no deseado como un accidente.

Estos factores de riesgo se clasifican de la siguiente manera:

- **Factores físicos**, son todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos como el ruido, iluminación, vibración, que actúan sobre el trabajador y pueden producir efectos nocivos de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición.
- **Factores químicos**, se consideran que todos los factores de riesgo químico las sustancias naturales o sintéticas en estado líquido, gaseoso o vapor.
- **Factores biológicos**, son un grupo de agentes orgánicos presentes en determinados ambientes laborales que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo.
- **Factores ergonómicos**, conjunto de atributos de la tarea o del puesto que inciden en aumentar la probabilidad de que un sujeto, expuesto a ellos, desarrolle una lesión en su trabajo.

- **Factores psicosociales**, son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos también llamados estrés.

En la presente investigación nos vamos a enfocar en los *factores psicosociales*.

3.4.1 Factores de riesgo psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo se refieren a interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción con el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Existen diversas clasificaciones de los factores psicosociales pero la más completa es la siguiente:

- ✓ Atendiendo a las características de la empresa:
 - Dimensión de la Empresa
 - La imagen que la sociedad tiene de la Empresa
 - Ubicación
 - Diseño del Centro o Centros de Trabajo. El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador, la distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo, los equipamientos sociales, etc.
 - Actividad
- ✓ Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:

- Relativos al AMBIENTE DE TRABAJO:
 - Iluminación
 - Ruido
 - Temperatura
 - Ambientes Contaminados

- Relativos a la TAREA:
 - Carga Mental.
 - Autonomía Temporal
 - Contenido del Trabajo
 - Supervisión-Participación

- ✓ Atendiendo a las características de la estructura de la organización:
 - Definición del Rol
 - Interés por el Trabajador
 - Relaciones Personales

- ✓ Atendiendo a las características de los recursos humanos:
 - niveles de comunicación.

3.5 Factores causantes de estrés laboral

En la encuesta identificaremos los siguientes factores:

- **Relaciones Interpersonales:** en un empleado, es la interacción cotidiana que tiene lugar diariamente entre los miembros de un grupo de trabajo, miembros de un mismo departamento o miembros de una empresa.
- **Conflicto de roles:** ocurre para un empleado cuando una persona de su medio ambiente de trabajo le comunica unas ciertas expectativas de cómo él debería comportarse, y esta expectativa dificulta o imposibilita cumplir con otra.

- **Existen diferentes tipos de conflictos de roles:**

Intra – demandante: Es cuando el supervisor o una persona que dirige, comunica expectativas incompatibles e incongruentes entre sí.

Inter – demandante: Ocurre cuando dos o más personas comunican expectativas de rol incompatibles.

Conflicto persona- rol: Cuando una incompatibilidad entre los valores de un individuo o sus creencias y las expectativas. Esta forma de conflicto pone al individuo en directa oposición a las conductas que otros esperan.

Conflicto inter-rol: Sucede cuando los requerimientos de un rol son incompatibles por la misma persona.

Antigüedad del rol: Sucede cuando hay una inadecuada información sobre el rol esperado. Dicha información es poco clara y confusa acerca de las expectativas del rol (conductas), así como también cuando hay confusión en cuanto cuales son las conductas de las que dispone el sujeto para satisfacer las expectativas del rol y poca certeza acerca de las consecuencias de ciertas conductas rol.

- **Interferencia en el desempeño** que son aquellos obstáculos organizacionales que impiden o dificultan el cumplimiento de las actividades de un trabajador.

3.6 Principales estresores psicosociales del trabajo

Lo que causa el estrés, según Levi (2001), es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Por ejemplo, el individuo es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente.

Todo ajuste dependerá tanto del “zapato” como del “pie”, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera:

Sobrecarga cuantitativa. Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Insuficiente carga cualitativa. Contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

Conflictos de roles. Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal. Es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Estresores físicos. Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos.

Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme.

Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable.

4. CAPÍTULO METODOLÓGICO

4.1 Planteamiento y formulación del problema

Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos también llamado estrés. Partiendo de este concepto: **¿Cuáles son los los factores psicosociales generadores de estrés laboral en los empleados del Departamento Financiero en la Matriz de la empresa Muebles el Bosque en la ciudad de Guayaquil, estudiados en el año 2012?**

4.2 Justificación

La sociedad percibe que la calidad de vida y la salud son activos importantes e integrar las dimensiones física, intelectual, emocional, espiritual y social, es fundamental para el adecuado progreso de la vida de las personas y de las organizaciones.

Por otro lado, el mantenimiento de prácticas estresantes en el ambiente de trabajo genera un impacto negativo en la salud física de los empleados y en la salud financiera de las empresas. Como resultados de estas prácticas, podemos señalar: baja motivación, falta de atención, disminución de la productividad y alta rotación.

El estrés relacionado con el trabajo constituye en este momento el segundo problema de salud en el trabajo más frecuente y afecta a una cifra importante de trabajadores. La cantidad de personas que padecen trastornos relacionados con el estrés causados o empeorados por el trabajo se ha multiplicado por más de dos desde los años 90's.

Además de los efectos negativos sobre la economía, no se puede olvidar el coste humano de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajador: se sabe que estos problemas afectan a la salud física y psíquica de diversas formas, desde enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales hasta trastornos mentales.

4.3 Objetivos

4.4 Objetivo general

Determinar cuáles son los factores psicosociales generadores de estrés en los colaboradores del Departamento Financiero de la Matriz de Muebles el Bosque.

4.5 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral presente en los empleados del departamento Financiero de la matriz de Muebles el Bosque
- Analizar los factores de riesgo psicosocial que inciden en mayor medida en el estrés.

4.6 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral presente en los empleados del departamento Financiero de la matriz de Muebles el Bosque?
- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que inciden en mayor medida en el estrés laboral presente en los empleados del departamento Financiero de la matriz de Muebles el Bosque?

5. METODOLOGÍA

5.1 Diseño de estudio

Por el diseño, es un estudio no experimental – transeccional, pues no se manipulará ninguna unidad de análisis y éste será estudiado en su estado natural. Es transeccional por el período de tiempo determinado para la investigación.

Es una investigación de tipo cualitativa y de alcance descriptivo, pues se determinarán cuáles son los factores de riesgo que están incidiendo en la aparición del estrés en los colaboradores del área financiera de almacenes el bosque.

5.2 Instrumentos

5.2.1 Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ

El cuestionario **PSQ CAT21 COPSOQ** es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Permite identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial.

Los resultados de la aplicación del cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ han de ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos para la mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

Este cuestionario cuenta con 36 preguntas que determinan 6 grupos de factores de riesgos psicosociales:

- Las **exigencias psicológicas del trabajo** se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo y al manejo de las emociones.
- La **doble presencia**, es decir los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- El **control sobre el trabajo** se refiere a las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades.

- El **apoyo social** (de los compañeros/as y de los superiores/as) y la calidad de liderazgo se refieren a las relaciones entre las personas en el trabajo.
- La **estima** se refiere al respeto, reconocimiento y trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.
- La **inseguridad sobre el futuro** se refiere a la preocupación por el futuro en relación con la pérdida de ocupación o los cambios no deseados de las condiciones de trabajo.

El análisis de resultados se realiza de la siguiente manera:

1. Anotar los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna “Tu puntuación”.
2. Comparar la puntuación de cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que están en las tres columnas de la derecha: favorable, intermedia o desfavorable.
3. Ver en qué situación de exposición está en el trabajo en los seis grupos de riesgos psicosociales. Estos intervalos significan:

Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud

Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud

Desfavorable: nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

5.2.2 Encuesta

Para poder definir y analizar mejor el problema a investigar es necesario recopilar información relevante de manera escrita con el fin de delimitar los riesgos a analizar, por lo que es importante utilizar encuestas de tipo estructurada

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Trespacios, Vázquez y Bello, 2005)

Para orientar mejor la encuesta se elabora un cuestionario, que contiene todas las preguntas.

Ventajas:

- La información es más fácil de procesar, simplificando el análisis comparativo.
- El entrevistador no necesita estar entrenado arduamente en la técnica.
- Hay uniformidad en la información obtenida.

Desventajas:

- Es difícil obtener información confidencial.
- Se limita la posibilidad de profundizar en un tema que emerge durante la entrevista.

5.2.3 Observación

Mediante una ficha de observación podremos confirmar cuáles son los factores psicosociales que generan estrés a nuestro grupo en investigación.

Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiestos; además puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias.

Por otro lado, la observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte de la base de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Otros autores hacen referencia a la labor de inspección y estudio que realiza el investigador, de las cosas o hechos de interés social, tal como son, empleando sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos. La observación se traduce en un registro visual de lo que ocurre en el mundo real, en la evidencia empírica. Así toda observación; al igual que otros métodos o instrumentos para

consignar información; requiere del sujeto que investiga la definición de los objetivos que persigue su investigación, determinar su unidad de observación, las condiciones en que asumirá la observación y las conductas que deberá registrar. Cuando decide emplearse como instrumento para recopilar datos hay que tomar en cuenta algunas consideraciones de rigor. En primer lugar como método para recoger la información debe planificarse a fin de reunir los requisitos de validez y confiabilidad. Un segundo aspecto está referido a su condición hábil, sistemática y poseedora de destreza en el registro de datos, diferenciado los talentos significativos de la situación y los que no tienen importancia.

En esta investigación se realizó una observación de tipo de campo-no participante, ya que se recogió la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social investigado.

5.3 Unidades de análisis

- Factores psicosociales
- Estrés Laboral

5.4 Conceptualización de las variables

5.4.1 Factores psicosociales

Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

5.4.2 Estrés laboral

El **estrés laboral**, según Mc Grath, es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una

situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

5.5 Operacionalización de las variables

Como unidades de análisis tenemos a los Factores Psicosociales y al Estrés Laboral, de los cuales las dimensiones de los Factores Psicosociales son:

- Exigencias psicológicas de trabajo
- Doble presencia
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social
- Estima
- Inseguridad sobre el futuro

Para poder medir estas dimensiones se aplicará el cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ cuyos indicadores para saber si las dimensiones a estudiar son favorables, intermedias o desfavorables son:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

DIMENSIONES	INDICADORES		
Exigencias psicológicas de trabajo	Favorable	De 0	a 7
	Intermedio	De 8	a 11
	Desfavorable	De 12 a 24	
Doble presencia	Favorable	De 0	a 2
	Intermedio	De 3	a 6
	Desfavorable	De 7 a 16	
Control sobre el trabajo	Favorable	De 26	a 40
	Intermedio	De 19	a 25
	Desfavorable	De 0 a 18	
Apoyo social	Favorable	De 32	a 40
	Intermedio	De 25	a 31
	Desfavorable	De 0 a 24	
Estima	Favorable	De 13	a 16
	Intermedio	De 10	a 12
	Desfavorable	De 0 a 9	
Inseguridad sobre el futuro	Favorable	De 0	a 4
	Intermedio	De 5	a 9
	Desfavorable	De 10 a 16	

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, nuestra segunda unidad de análisis es el Estrés Laboral, como ya mencionamos anteriormente es un fenómeno consistente en una relación o transacción entre la persona (el trabajador, definido por sus capacidades y recursos personales) y el entorno o ambiente (en este caso, laboral, definido por las condiciones y demandas de trabajo), que resulta ser gravosa (o que la persona la percibe como tal) para el bienestar del individuo, y que deviene en trastornos psicológicos, conductas insanas y finalmente, en enfermedad (Edwards y Cooper, 1988; Harrison, 1978; Lazarus y Folkman, 1984).

5.6 Procedimiento

Para el levantamiento de la información, se inició con la aplicación de una encuesta con un formato realizado específicamente para el estudio y la organización; la cual se aplicó individualmente a los nueve sujetos de la muestra, quienes la realizaron antes, durante y después de su horario regular de labores.

La encuesta está estructurada con un lenguaje de fácil comprensión ya que la muestra refleja un grado medio de escolaridad.

Se aplicó también el cuestionario PSQ CAT21 COPSQ que reflejó los indicadores manifestados en la operacionalización de las unidades de análisis; la misma que consta de seis apartados o ítems con varias opciones de respuesta cada uno, y que fue aplicada de manera individual a todos los sujetos pertenecientes a la muestra en un momento diferente a la encuesta.

Por último se realizó la guía de observación; en diversos tiempos para poder obtener datos de todos los integrantes de la muestra en distintos ritmos de trabajo. Para optimizar los datos recabados en la observación, se ha elaborado un formato en el cual se registran hechos específicos que se incluirán a la información recolectada de los demás instrumentos; con lo cual se espera disponer de datos que permitan generar conclusiones apegadas a los objetivos propuestos en la presente investigación.

5.7 Resultados esperados

Con la aplicación de los instrumentos ya mencionados enfocados a los factores que generan estrés laboral del personal del departamento financiero de la empresa, se espera identificarlos y conocer cuáles son los que generan más riesgo psicosocial en los colaboradores del área Financiera de la empresa estudiada, de acuerdo a esto poder dar una recomendación adecuada a la empresa para poder disminuir los indicadores desfavorables, en caso de ser encontrados, y con esto poder mejorar la calidad laboral dentro del área estudiada.

5.8 Características de la comunidad

5.8.1 Población

La población está compuesta por nueve individuos de la organización (ocho son mujeres y un hombre); siendo esta una población finita ya que sabemos con exactitud el límite de la misma, siendo estos los nueve colaboradores en el departamento Financiero de la empresa.

Con el fin de evaluar los factores de riesgos psicosociales en la empresa MUEBLES EL BOSQUE S.A. definiremos en primer lugar la población.

La empresa Muebles el Bosque, es una empresa netamente importadora y comercializadora de muebles y otros artículos para el hogar, su oficina matriz está ubicada en el Km 6.5 vía a Daule, La Prosperina calle cuarta n°133 y avenida primera, en la oficina matriz se trabaja con un horario de 09h00 a 18h00 de lunes a viernes con excepción del departamento financiero y el departamento de contabilidad que trabajan de lunes a viernes desde las 09h00 hasta las 20h00 y los sábados de 09h00 a 13h00 sin que se les reconozca sobretiempo.

El departamento financiero está conformado por:

- 1 Jefe de Financiero
- 4 Asistentes
- 3 Auxiliares
- 1 Cajera Central
- 1 Mensajero

5.8.2 Muestra

Si se utilizara la fórmula para obtener una muestra, nos daría como resultado una muestra muy pequeña por lo que se trabajará con el total de la población que son las nueve personas que conforman el departamento financiero de la empresa en estudio.

Se define la muestra como probabilística; ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ

Este cuestionario se divide en 6 apartados donde nos muestran ciertos factores psicosociales que generan estrés.

Las unidades de análisis que se han utilizado en este método son:

6.1.1 Exigencias psicológicas

Las **exigencias psicológicas del trabajo** se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo y al manejo de las emociones.

Podemos ver que en el primer grupo del cuestionario correspondiente a las exigencias psicológicas de trabajo, éste se encuentra en un grado desfavorable, debido al volumen de trabajo más la monotonía que genera el realizarlos y la rapidez en que deben de ser ejecutados para poder cumplir con las tareas asignadas aunque, no siempre las pueden terminar dentro de la jornada laboral, lo que conlleva a la acumulación de las mismas generando ansiedad y desgasta emocionalmente a los colaboradores.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
Tienes que trabajar muy rápido	9				
La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	3	6			
Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					9
Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?		3	6		
Tu trabajo en general es desgastador emocionalmente?		6	3		
Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?		1	8		

Figura 1. Exigencias Psicológicas de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

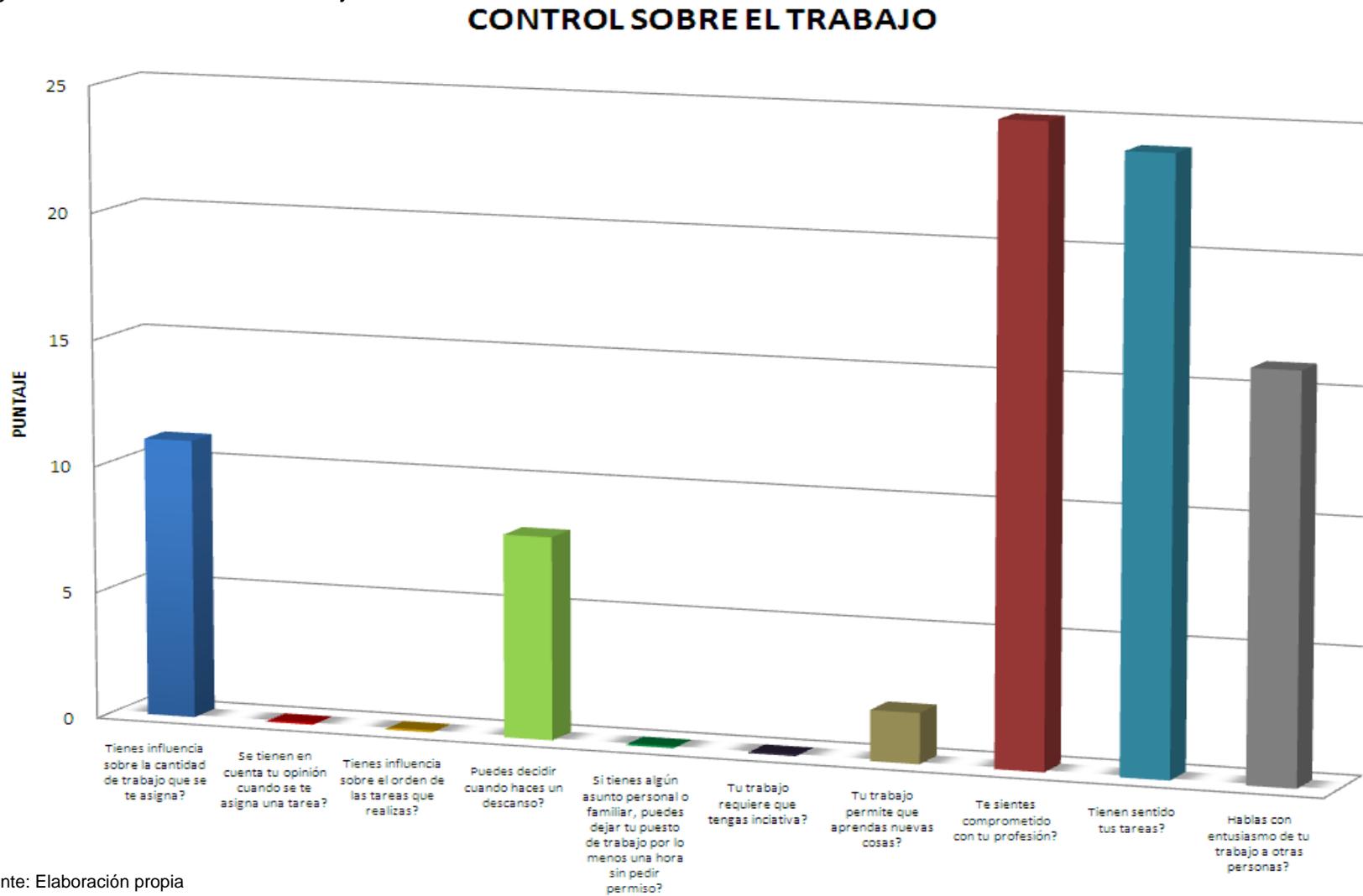
6.1.2 Control sobre el trabajo

Control sobre el trabajo se refiere a las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades.

En esta dimensión, los trabajadores expresan no tener control sobre el trabajo, pues sus funciones son muy operativas y al tratarse de un área financiera, ésta lleva siempre un proceso lógico que no puede ser alterado. Otra situación que ellos manifiestan, producto de este tipo de actividad, es que no promueve la iniciativa, aparte de que sus opiniones con respecto a la ejecución de las tareas y al orden que se les dé, no son tomadas en cuenta. El trabajo como tal, resulta poco atractivo, pues al ser muy operativo, monótono, muy pocas son las oportunidades de aprender algo nuevo, salvo cuando existan cambios en la legislación tributaria o en los procedimientos internos de la empresa

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?			3	6	
Se tienen en cuenta tu opinión cuando se te asigna una tarea?					9
Tienes influencia sobre el orden de las tareas que realizas?					9
Puedes decidir cuando haces un descanso?				8	1
Si tienes algún asunto personal o familiar, puedes dejar tu puesto de trabajo por lo menos una hora sin pedir permiso?					9
Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					9
Tu trabajo permite que aprendas nuevas cosas?				2	7
Te sientes comprometido con tu profesión?		7	2		
Tienen sentido tus tareas?		6	3		
Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?			6	3	

Figura 2. Control sobre el trabajo



Fuente: Elaboración propia

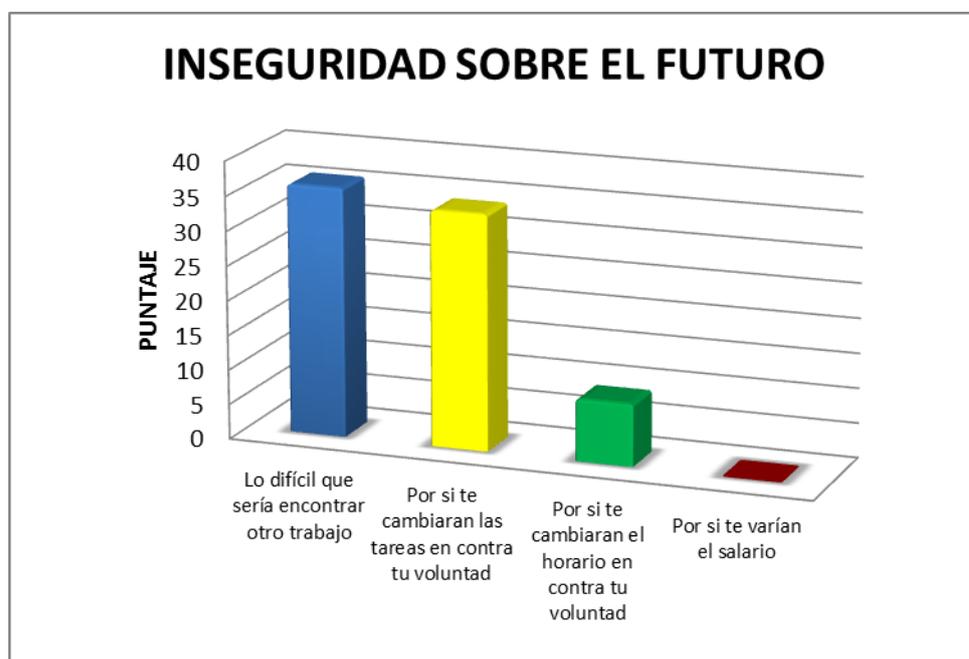
6.1.3 Inseguridad sobre el futuro

La **inseguridad sobre el futuro** se refiere a la preocupación por el futuro en relación con la pérdida de ocupación o los cambios no deseados de las condiciones de trabajo.

Esta dimensión nos permite medir cuál es preocupación que con respecto al trabajo en el futuro tienen estas personas. Podemos observar que sus preocupaciones van más por la posible pérdida del empleo y los cambios en las tareas que realizan. Esto se justifica en dos hechos importantes, primero que, son personas que en promedio tienen entre 5 y 8 años en la empresa realizando la misma actividad y cuyas edades oscilan entre 30 y 35 años; para ellos resultaría difícil encontrar un nuevo empleo debido a los estándares que se manejan en los procesos de selección, pues por la edad habría una limitantes. El estar tanto tiempo desempeñando el mismo cargo, con las tareas estáticas, poco o nada innovadoras, diferentes, inciden en su temor a los cambios que podrían darse si se enriquece la tarea o se cambian los contenidos del cargo.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
En estos momentos estas preocupado por...					
Lo difícil que sería encontrar otro trabajo	9				
Por si te cambiaran las tareas en contra tu voluntad	8		1		
Por si te cambiaran el horario en contra tu voluntad				9	
Por si te varían el salario					9

Figura 3. Inseguridad sobre el trabajo



Fuente: Elaboración propia

6.1.4 Apoyo social y calidad de liderazgo

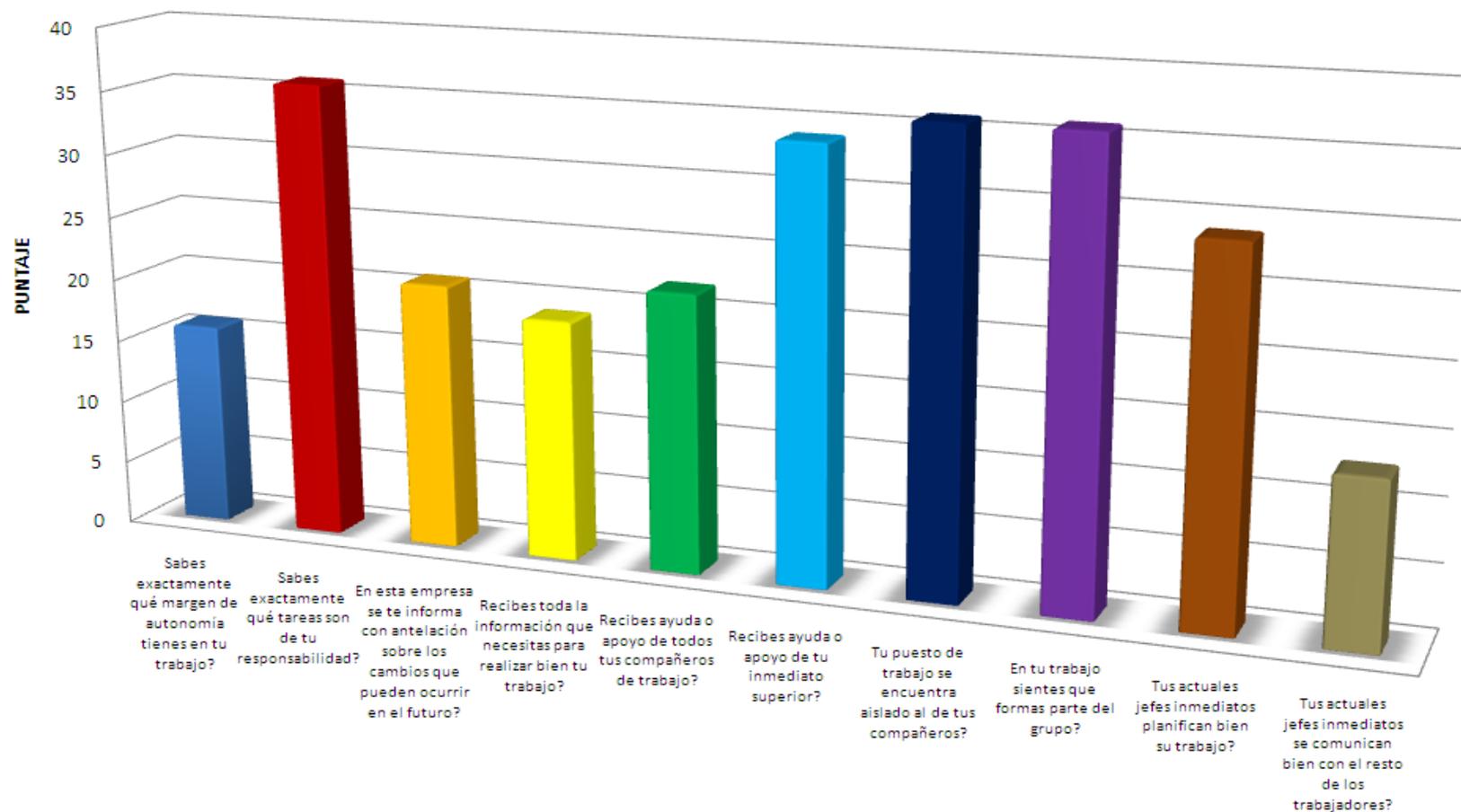
El **apoyo social** (de los compañeros/as y de los superiores/as) y la **calidad de liderazgo** se refieren a las relaciones entre las personas en el trabajo.

Los resultados nos indican que, los encuestados consideran que su jefe inmediato planifica su trabajo e incluso los orientan y ayudan en su gestión, así como el resto del equipo; además de que informan oportunamente algún cambio en el sistema de trabajo como en los datos relevantes para el desarrollo de las actividades o planes de la organización. Debido a que los colaboradores del departamento investigado tienen una antigüedad promedio de 5 años en el cargo, cada uno conoce claramente sus funciones y procesos a realizar. La ubicación física de los puestos de trabajo en el departamento estudiado, genera colaboración y una interacción no sólo de tipo formal sino también informal, lo que fortalece la relación dentro del grupo.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?			7	2	
Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	9				
En esta empresa se te informa con antelación sobre los cambios que pueden ocurrir en el futuro?		6		3	
Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?		5		4	
Recibes ayuda o apoyo de todos tus compañeros de trabajo?		4	5		
Recibes ayuda o apoyo de tu inmediato superior?	8		1		
Tu puesto de trabajo se encuentra aislado al de tus compañeros?					9
En tu trabajo sientes que formas parte del grupo?	9				
Tus actuales jefes inmediatos planifican bien su trabajo?	2	7			
Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el resto de los trabajadores?		2		7	

Figura 4. Apoyo social y calidad de liderazgo

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO



Fuente: Elaboración propia

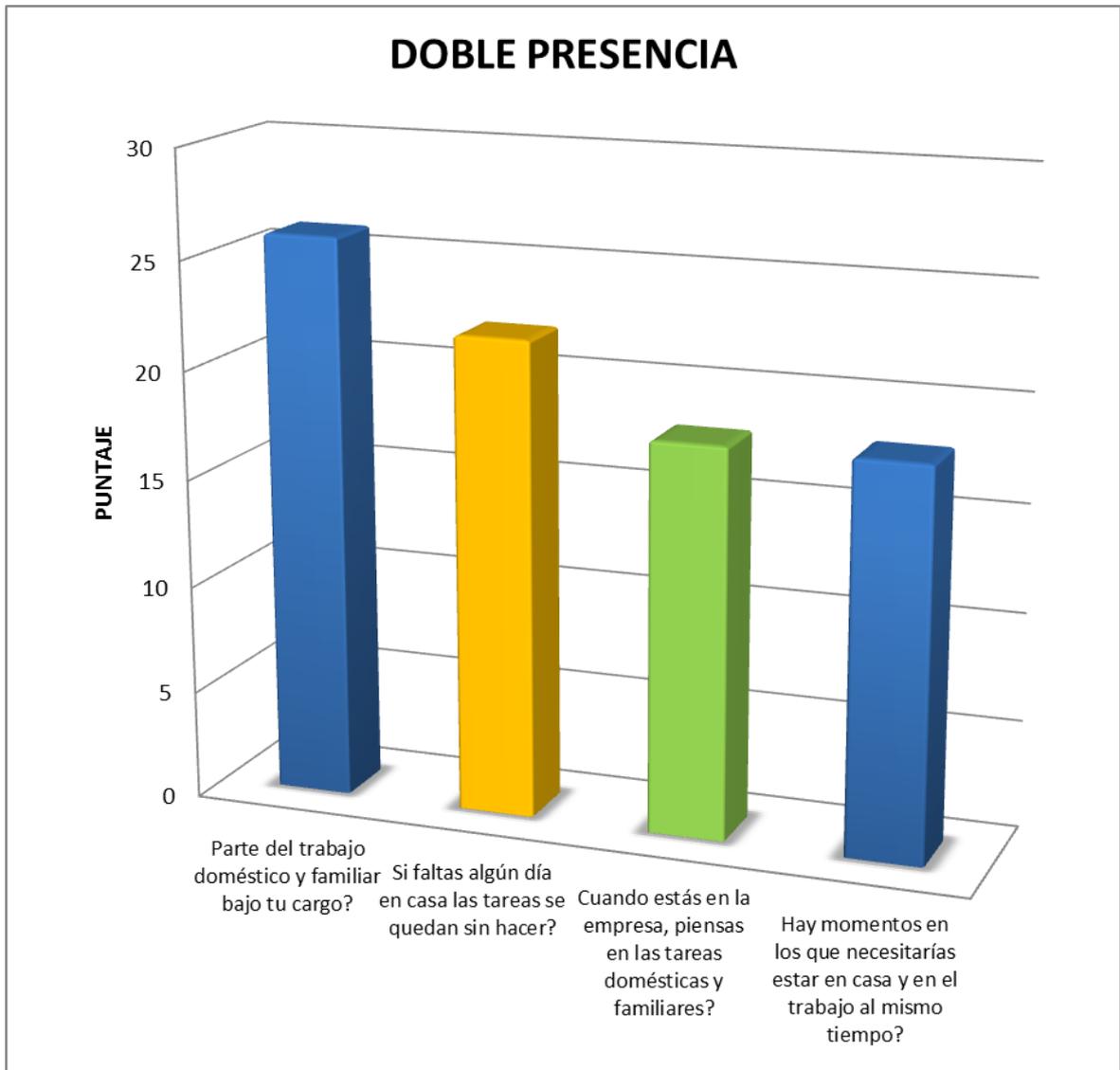
6.1.5 Doble presencia

La **doble presencia**, es decir los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.

Debido a que la mayoría de la población estudiada en la presente investigación son mujeres, las tareas del hogar están bajo su responsabilidad lo que ocasiona cierta ansiedad en el momento en que se les presenta algún inconveniente en sus hogares y deseen estar allá pero deben de trabajar, lo que genera la falta de concentración en el trabajo, pues una parte de sus pensamientos está en los problemas domésticos que deben resolver y la otra parte en las actividades que deben cumplir en el plano laboral.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
Parte del trabajo doméstico y familiar está bajo tu cargo?	5		3		1
Si faltas algún día en casa las tareas se quedan sin hacer?		4	5		
Cuando estás en la empresa, piensas en las tareas domésticas y familiares?			9		
Hay momentos en los que necesitarías estar en casa y en el trabajo al mismo tiempo?					

Figura 5. Doble presencia



Fuente: Elaboración propia

6.5.6 Estima

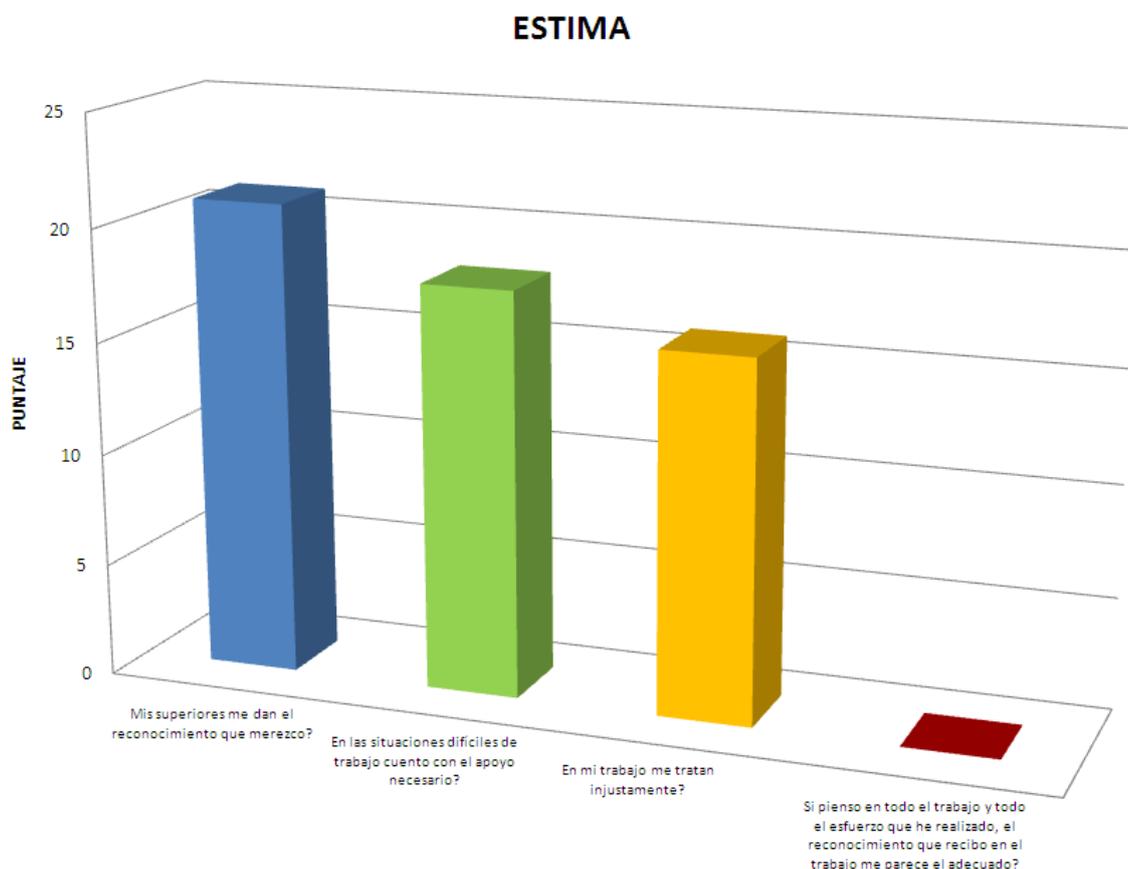
La **estima** se refiere al respeto, reconocimiento y trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

La mayoría de los trabajadores sienten que algunas veces se les otorga el reconocimiento necesario ya que debido a la actividad que realizan por ser tan operativa no es obligatorio que se les de este reconocimiento.

Para poder realizar sus trabajos, en caso de ser requerido solicitan ayuda o información al inmediato superior

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?		3	6		
En las situaciones difíciles de trabajo cuento con el apoyo necesario?			9		
En mi trabajo me tratan injustamente?		2	7		
Si pienso en todo el trabajo y todo el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en el trabajo me parece el adecuado?					9

Figura 6. Estima



Fuente: Elaboración propia

6.5.7 Puntuación general

El personal del departamento Financiero, está expuesto a varias condiciones negativas en el entorno psicosocial como lo son: las exigencias psicológicas, el control sobre el trabajo, la doble presencia y la estima. Ya que debido al alto nivel de operatividad que tienen cada una de sus tareas les genera ansiedad al querer estar al día en sus actividades, se ha hallado una debilidad en esta área y es que, el tipo de actividad que realizan no les permite desarrollar más habilidades que les permita crecer profesionalmente, además algunos trabajadores creen que deberían de recibir alguna recompensa debido a la alta cantidad de actividades que tienen cada uno.

Como ya se mencionó anteriormente, la mayoría del personal estudiado son mujeres y tienen una responsabilidad fundamental sobre las tareas del hogar, al momento en que se les presente algún inconveniente en sus viviendas o con sus familias, les genera cierto grado de ansiedad en ellas, provocando la falta de concentración en sus trabajos ya que desearían estar en ambos lugares (casa y trabajo).

Mientras que los factores de riesgo que se encuentran en un grado intermedio son: la inseguridad sobre el futuro y el apoyo social y calidad de liderazgo. Debido a la falta de conocimientos en otras áreas, el tiempo de permanencia en la empresa y la edad, al momento en que la empresa decida prescindir de sus servicios, les resultaría difícil encontrar un nuevo empleo debido a los estándares que se manejan en los procesos de selección actualmente en la mayoría de las empresas, pues por la edad habría una limitante.

Los colaboradores tienen la orientación de su jefe inmediato al momento de desarrollar sus actividades diarias, más por el promedio en antigüedad que tienen los colaboradores, saben exactamente cómo realizar cada una de sus funciones y en el momento en que se les presente alguna duda o inconveniente, pueden contar con el asesoramiento del superior o de alguno de sus compañeros.

No hubo ningún factor de riesgo psicosocial que se encuentre en un grado favorable para los colaboradores.

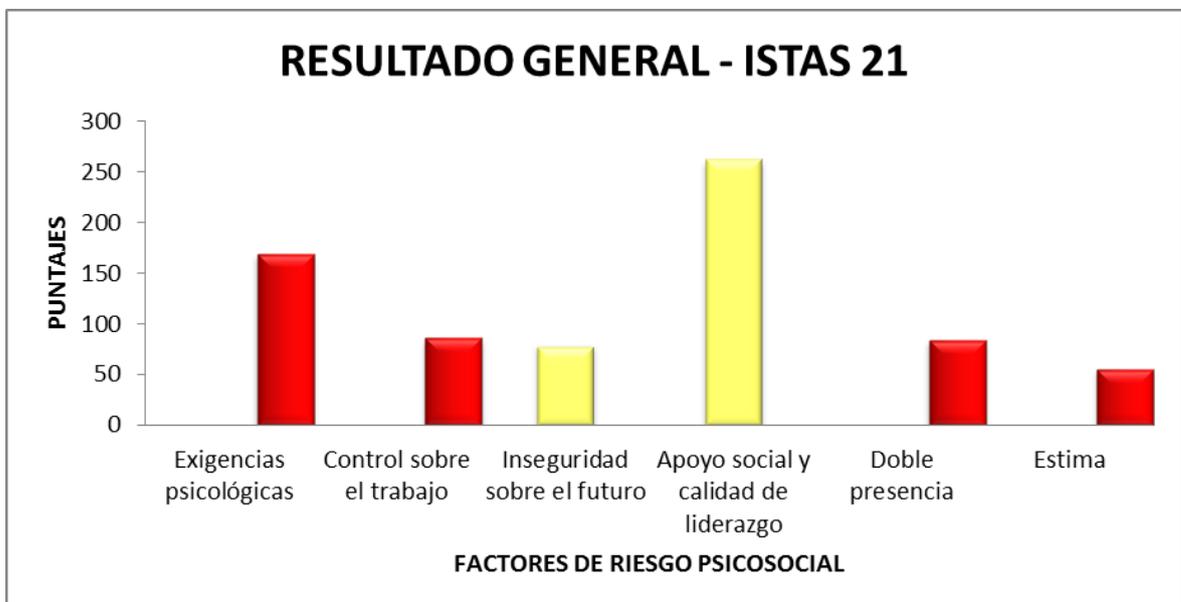
Por lo tanto, podemos indicar que los trabajadores del área estudiada se encuentran en un nivel de estrés provocado por los factores de riesgo psicosociales mencionados anteriormente.

Tabla 8. Tabulación resultado general

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas			169
Control sobre el trabajo			86
Inseguridad sobre el futuro		79	
Apoyo social y calidad de liderazgo		262	
Doble presencia			84
Estima			55

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Resultado general



Fuente: Elaboración propia

Tabla9. Tabulación resultado general (individual)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicológicas			18.79
Control sobre el trabajo			9.56
Inseguridad sobre el futuro		8.79	
Apoyo social y calidad de liderazgo		29.11	
Doble presencia			9.33
Estima			6.11

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Resultado general (individual)



Fuente: Elaboración propia

6.6 Encuesta

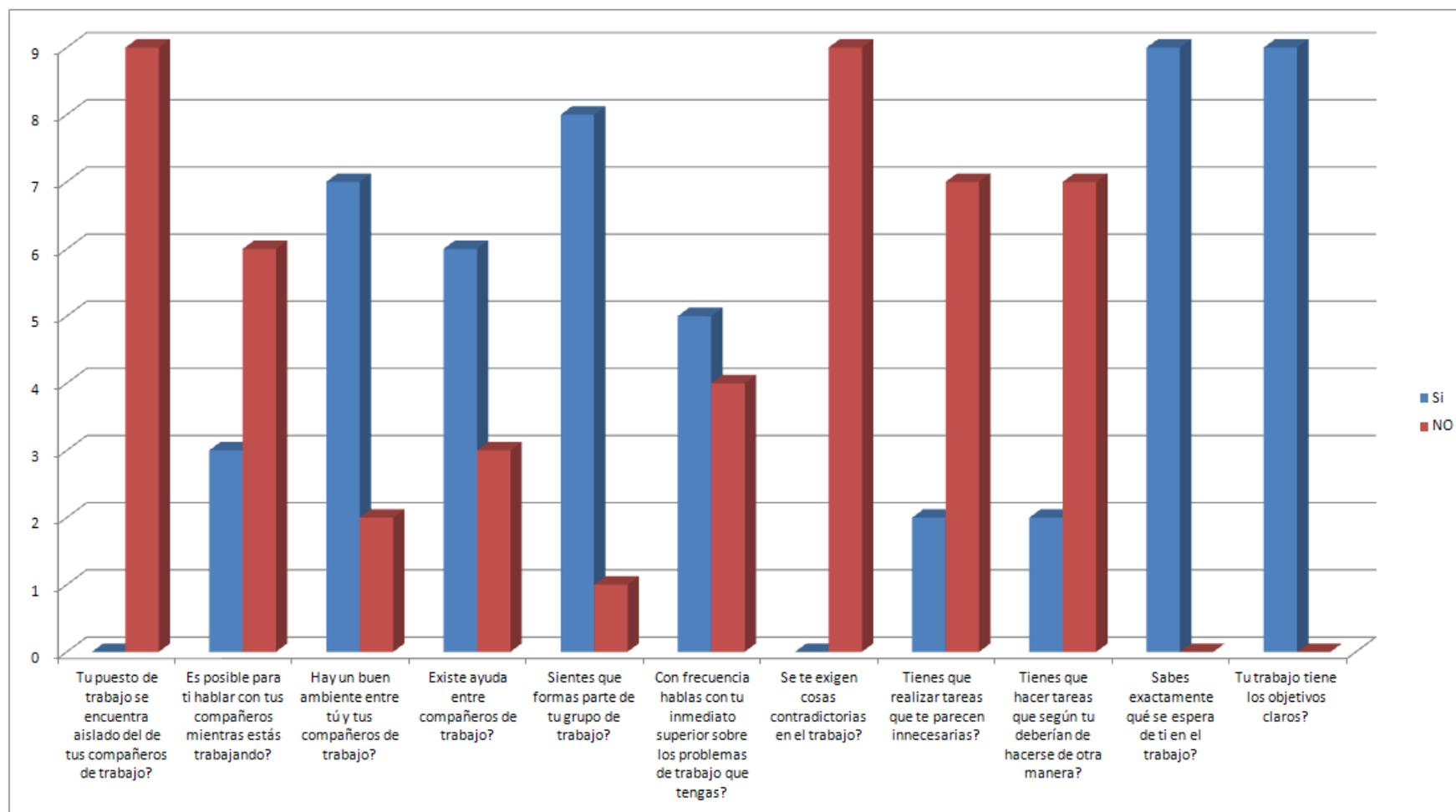
Tabla10. Encuesta

	SI	NO
Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros de trabajo?	0	9
Es posible para ti hablar con tus compañeros mientras estás trabajando?	3	6
Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros de trabajo?	7	2
Existe ayuda entre compañeros de trabajo?	6	3
Sientes que formas parte de tu grupo de trabajo?	8	1
Con frecuencia hablas con tu inmediato superior sobre los problemas de trabajo que tengas?	5	4
Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0	9
Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	7	2
Tienes que hacer tareas que según tu deberían de hacerse de otra manera?	7	2
Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	9	0
Tu trabajo tiene los objetivos claros?	9	0

Fuente: Elaboración propia

De la información obtenida a través de la encuesta, podemos concluir que, la distribución de los puestos de trabajo permite una adecuada interacción entre los miembros del departamento, la misma que en la mayoría de las veces responde a temas laborales, lo que conlleva a su vez que se apoyen mutuamente respecto a inconvenientes que surjan en el ejercicio de sus funciones o busquen el apoyo de su jefe y que exista un ambiente de trabajo en el departamento agradable. Basándonos en el enfoque de Karasek demanda-control-apoyo social, podemos acotar que sí se apoyan entre compañeros al momento de surgir algún inconveniente, sus tareas están correctamente distribuidas de acuerdo a las funciones y objetivos que cumplen cada uno, pero debido a las altas demandas que les da la empresa no pueden concluir sus tareas dentro de la jornada laboral.

Figura 9. Resultado general de encuesta



Fuente: Elaboración propia

6.7 Observación

OBSERVACIÓN				
Fecha	Octubre-22-2012			
Empresa	Muebles el Bosque S.A.			
Departamento	Financiero			
Número de personas observadas	9			
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo	1	2	3	3
Presencia de monotonía			2	7
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores		3	6	
Están correctamente definido los roles dentro del área			4	5
Se abarcan funciones que competen al cargo		2	4	3
El personal posee apoyo del jefe inmediato		1	5	3
Existe presencia de ruido extremo	9			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				9
Existe buena ventilación				9
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				9
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas	2	3	4	
El personal está expuesto a peligros químicos	9			

La ficha de observación se permitió identificar ciertas condiciones exteriores de trabajo que también influyen como factores generadores de estrés laboral.

Los colaboradores, trabajan de forma repetitiva y tienen cierto grado de responsabilidad dentro del departamento administrativo-financiero, como se mencionó anteriormente, los colaboradores por lo general no poseen un entre-tiempo de pausa activa para poder socializar entre compañeros, sólo existe una pausa de 30 minutos para almorzar.

En ciertas ocasiones no presentan los colaboradores una supervisión mucho más constante, sino que al comenzar la jornada laboral, todos se reúnen con su superior para saber el estado en que se encuentran cada una de sus tareas asignadas de acuerdo a sus funciones, si se les ha presentado algún inconveniente y las soluciones que se les puede dar de acuerdo al caso que se les haya presentado.

Con respecto a las condiciones exteriores de trabajo, pudimos presenciar lo siguiente:

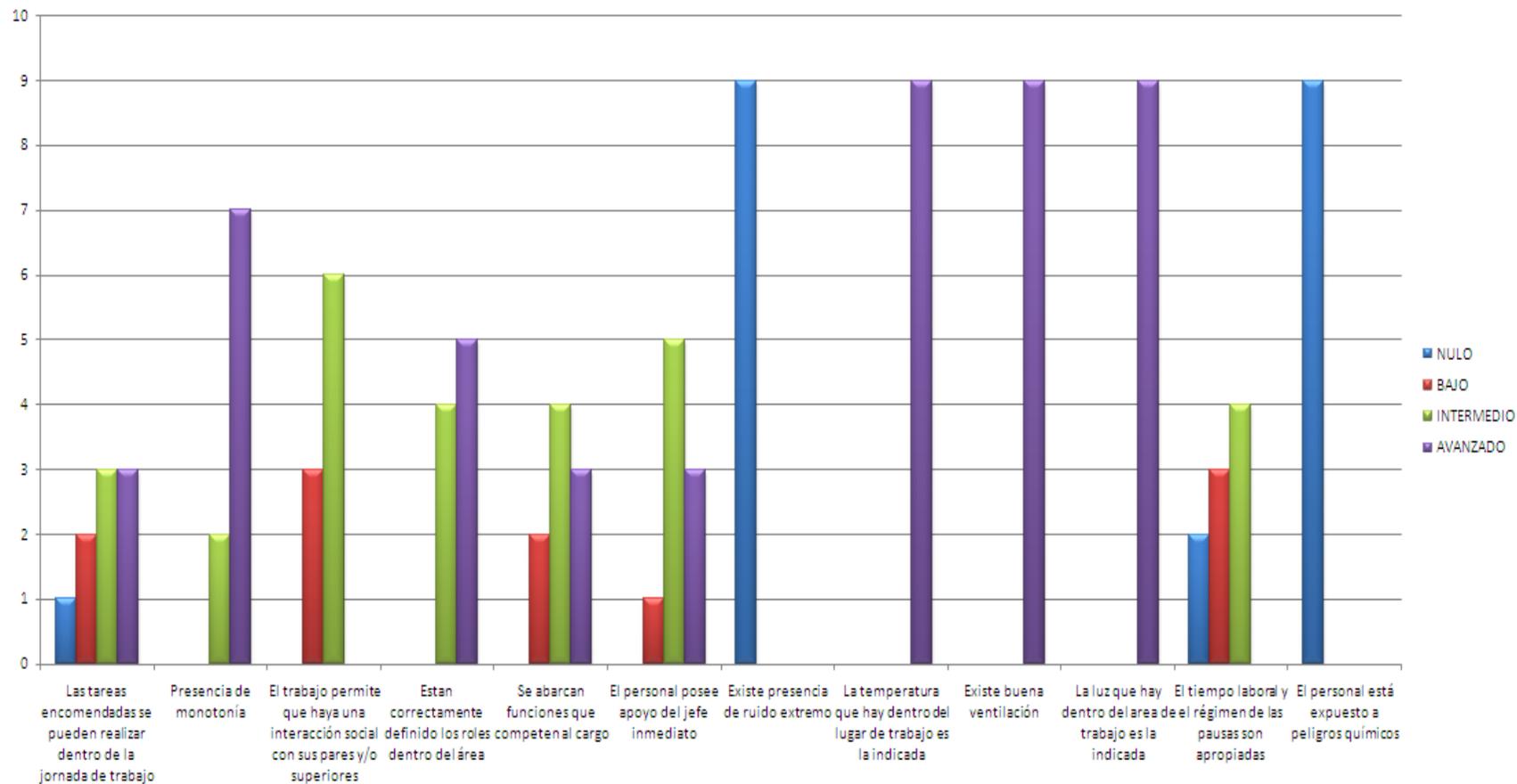
Existe escaso ruido dentro del lugar de trabajo, lo que les ayuda a no distraerse de sus tareas y cumplirlas lo más rápido posible.

La climatización que existe es la adecuada, permitiendo crear unas condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire apropiadas para la comodidad dentro de los espacios habitados por los colaboradores.

La iluminación que existe dentro del lugar de trabajo es la correcta, puesto que pueden distinguir y sin ningún o un mínimo de inconveniente ni problema las formas, los objetos en movimiento, los colores, asegurando el confort visual de los colaboradores.

La exposición a riesgos químicos es nula, debido a que se encuentran en un área administrativa además que la naturaleza de la empresa es comercial

Figura 10. Resultado general guía de observación



Fuente: E Fuente: Elaboración propia laboración

7. CONCLUSIONES

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas como lo son: las exigencias psicológicas de trabajo, doble presencia, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo y estima y la mayoría de los seres humanos no sabemos cómo manejarlos.

De acuerdo a esto se concluye:

- Como resultado de la información levantada con los diversos instrumentos aplicados a los trabajadores del departamento, se puede indicar que el nivel de estrés presente en el personal de departamento financiero es alto. De acuerdo a la teoría demanda-control-apoyo social, la capacidad de control está en un nivel bajo, ya que se encontró un exceso de trabajo monótono, no hay capacidad de ejercer las competencias del persona y no hay autonomía al momento de realizar las actividades diarias. La demanda psicológica que tienen los colaboradores es alta, puesto que el volumen de trabajo, la presión de tiempo son excesivos. Los trabajadores cuentan con el apoyo social de sus compañeros y superiores, lo que conlleva a que haya un buen clima social en el lugar de trabajo.
- Los factores de riesgo psicosociales que se encontraron en el departamento financiero y que inciden en mayor medida gracias al nivel desfavorable en que se encontraron son: exigencias psicológicas, doble presencia, estima y control sobre el trabajo. Según la teoría que estamos estudiando, al tener un trabajo con elevadas demandas o con exigencias psicológicas altas y una escasa capacidad de control, nos refleja un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad, esto tiene más influencia negativa, puesto que los trabajadores no pueden influir en las decisiones relacionadas con el trabajo.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo investigado se recomienda lo siguiente:

- Reducir las exigencias psicológicas del trabajo.
 - ✓ Facilitar que la cantidad de trabajo sea la adecuada al tiempo que se le exige al trabajador para que pueda realizar la actividad (aumentar personal de apoyo como pasantes o practicantes de colegio, revisar los tiempos, mejorar la planificación, poner a disposición las herramientas y materiales adecuados, mejorar procesos, etc.)
 - ✓ Permitir que las tareas sean más variadas, para poder disminuir la monotonía que generan las actividades que realizan a diario, es decir, pensar en la posibilidad de un enriquecimiento de puesto.

- Incrementar el control sobre los contenidos de trabajo.
 - ✓ Evitar trabajos estandarizados, monótonos y repetitivos, produciendo mental y por ende los trabajadores se encuentren más motivados y satisfechos con el trabajo.
 - ✓ Potenciar la participación de las decisiones relacionadas con el cómo se realizan las tareas, para con ello permitir que demuestren las habilidades los colaboradores y conocimientos, aportando con ello al desarrollo del empleado y obviamente de la empresa y generando un sentido de pertenencia de los empleados para con la empresa

9. SECCIÓN DE REFERENCIAS

9.1 Referencias bibliográficas

1. Arias, Galicia Fernando, (1996) "Administración de Recursos Humanos"; Editorial Trillas; Edición 4ª; reimpresión 4ª; México
2. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, (2002). El Estrés: definición y síntomas
3. Aranda C. & Pando, M. (2005). Factores psicosociales asociados y síndrome de burnout en médicos de familia. México
4. Chiavenato, Idalberto, (1995) "Administración de Recursos Humanos"; Editorial Mc Graw Hill; Segunda Edición, México
5. Cortes, J. (2007). Factores Psicosociales. Clasificación, Metodología y Evaluación. Intervención Psicosocial. En J. Cortés, Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Madrid: Editorial Tébar
6. Organización Internacional del Trabajo (1998) Cuando el Trabajo Resulta Peligroso
7. Schaarschmidt, Uwe.; De Prado, Rosa, (2002) Condiciones de trabajo y Exigencias laborales. En: Introducción a la psicología del trabajo (Tomo 1).La Habana: Editorial Félix Varela
8. Rodech Jose Miguel Carrera 967 Rancagua, (2010)

9.2 Bibliografía

1. Ares Parra, A., Peiró Silla, J. M., & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. (1991). El rol del mando intermedio y el estrés laboral.
2. Arquer (de), M.I. y Oncins, M. (1997). Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. Notas técnicas de prevención
3. Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
4. Calle, R. A. (2000). *¡Otra vez lunes!: técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid: Oberon.
5. Cuenca, R. (1996). Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
6. Karasek R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*,
7. Karasek R, Theorell T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
8. Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002). Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.
9. Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, TS. (2002). Manual de la versión corta del método ISTAS 21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales.
10. Osca, A. y Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*
11. Rubio, S., Martín, J. y Díaz, E. (1995). Carga mental y estrés: dos conceptos relacionados. *Ansiedad y estrés*.
12. Solanes, A., Serrano, M.A., Martín del Río, B. y Zamora, I. (2005). Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo. En J. Romay y R. García (Eds.) *Psicología Social y problemas Sociales. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos y de la Salud*

ANEXOS

1. Formato empleado para la encuesta

Estimado Colaborador:

Responda la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales, tienen por objeto recoger su importante opinión sobre las condiciones de trabajo. Agradecemos su tiempo y colaboración.

Edad: _____

Cargo: _____

Antigüedad: _____

Género: _____

Por favor, marque con una X su respuesta.

	SI	NO
Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros de trabajo?		
Es posible para ti hablar con tus compañeros mientras estás trabajando?		
Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros de trabajo?		
Existe ayuda entre compañeros de trabajo?		
Sientes que formas parte de tu grupo de trabajo?		
Con frecuencia hablas con tu inmediato superior sobre los problemas de trabajo que tengas?		
Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?		
Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?		
Tienes que hacer tareas que según tu deberían de hacerse de otra manera?		
Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?		
Tu trabajo tiene los objetivos claros?		

2. Formato empleado para el cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ

APARTADO 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

APARTADO 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

APARTADO 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

APARTADO 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0

23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN:

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
	Sólo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

APARTADO 6

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

3. Formato empleado para la observación

RUBRO	EMPLEADO			
	NULO	BAJO	INTERMEDIO	AVANZADO
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo				
Presencia de monotonía				
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores				
Están correctamente definido los roles dentro del área				
Se abarcan funciones que competen al cargo				
El personal posee apoyo del jefe inmediato				
Existe presencia de ruido extremo				
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				
Existe buena ventilación				
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas				
El personal está expuesto a peligros químicos				

Tabla 2. Tabulación exigencias psicológicas de trabajo

Exigencias psicológicas	Puntos
Tienes que trabajar muy rápido	36
La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	30
Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	36
Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	24
Tu trabajo en general es desgastador emocionalmente?	24
Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	19
DESFAVORABLE	169

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Tabulación control sobre el trabajo

Control sobre el trabajo	Puntos
Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	11
Se tienen en cuenta tu opinión cuando se te asigna una tarea?	0
Tienes influencia sobre el orden de las tareas que realizas?	0
Puedes decidir cuando haces un descanso?	8
Si tienes algún asunto personal o familiar, puedes dejar tu puesto de trabajo por lo menos una hora sin pedir permiso?	0
Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	0
Tu trabajo permite que aprendas nuevas cosas?	2
Te sientes comprometido con tu profesión?	25
Tienen sentido tus tareas?	24
Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?	16
Desfavorable	86

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Tabulación inseguridad sobre el futuro

Inseguridad sobre el futuro	Puntos
En estos momentos estas preocupado por...	
Lo difícil que sería encontrar otro trabajo	36
Por si te cambiaran las tareas en contra tu voluntad	34
Por si te cambiaran el horario en contra tu voluntad	9
Por si te varían el salario	0
INTERMEDIO	79

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Tabulación apoyo social y calidad de liderazgo

Apoyo social y calidad de liderazgo	Puntos
Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	16
Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	36
En esta empresa se te informa con antelación sobre los cambios que pueden ocurrir en el futuro?	21
Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	19
Recibes ayuda o apoyo de todos tus compañeros de trabajo?	22
Recibes ayuda o apoyo de tu inmediato superior?	34
Tu puesto de trabajo se encuentra aislado al de tus compañeros?	36
En tu trabajo sientes que formas parte del grupo?	36
Tus actuales jefes inmediatos planifican bien su trabajo?	29
Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el resto de los trabajadores?	13
INTERMEDIO	262

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Tabulación doble presencia

Doble presencia	Puntos
Parte del trabajo doméstico y familiar está bajo tu cargo?	26
Si faltas algún día en casa las tareas se quedan sin hacer?	22
Cuando estás en la empresa, piensas en las tareas domésticas y familiares?	18
Hay momentos en los que necesitarías estar en casa y en el trabajo al mismo tiempo?	18
Desfavorable	84

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Tabulación estima

Estima	Puntos
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	21
En las situaciones difíciles de trabajo cuento con el apoyo necesario?	18
En mi trabajo me tratan injustamente?	16
Si pienso en todo el trabajo y todo el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en el trabajo me parece el adecuado?	0
Intermedio	55

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Guía de observación empleado 1

RUBRO	EMPLEADO 1			
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo				X
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área			X	
Se abarcan funciones que competen al cargo				X
El personal posee apoyo del jefe inmediato		X		
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas		X		
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Guía de observación empleado 2

RUBRO	EMPLEADO 2			
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo			X	
Presencia de monotonía			X	
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores		X		
Están correctamente definido los roles dentro del área				X
Se abarcan funciones que competen al cargo		X		
El personal posee apoyo del jefe inmediato			X	
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas	X			
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Guía de observación empleado 3

EMPLEADO 3				
RUBRO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo		X		
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores		X		
Están correctamente definido los roles dentro del área				X
Se abarcan funciones que competen al cargo			X	
El personal posee apoyo del jefe inmediato				X
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas			X	
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Guía de observación empleado 4

EMPLEADO 4				
RUBRO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo			X	
Presencia de monotonía			X	
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores		X		
Están correctamente definido los roles dentro del área				X
Se abarcan funciones que competen al cargo			X	
El personal posee apoyo del jefe inmediato			X	
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas		X		
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Guía de observación empleado 5

EMPLEADO 5				
RUBRO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo				X
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área			X	
Se abarcan funciones que competen al cargo		X		
El personal posee apoyo del jefe inmediato			X	
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas			X	
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Guía de observación empleado 6

RUBRO	EMPLEADO 6			
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo			X	
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área				X
Se abarcan funciones que competen al cargo			X	
El personal posee apoyo del jefe inmediato				X
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas	X			
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Guía de observación empleado 7

EMPLEADO 7				
RUBRO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo	X			
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área				X
Se abarcan funciones que competen al cargo			X	
El personal posee apoyo del jefe inmediato				X
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas			X	
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Guía de observación empleado 8

RUBRO	EMPLEADO 8			
	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo		X		
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área			X	
Se abarcan funciones que competen al cargo				X
El personal posee apoyo del jefe inmediato			X	
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas			X	
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Guía de observación empleado 9

EMPLEADO 9				
RUBRO	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Las tareas encomendadas se pueden realizar dentro de la jornada de trabajo				X
Presencia de monotonía				X
El trabajo permite que haya una interacción social con sus pares y/o superiores			X	
Están correctamente definido los roles dentro del área			X	
Se abarcan funciones que competen al cargo				X
El personal posee apoyo del jefe inmediato			X	
Existe presencia de ruido extremo	X			
La temperatura que hay dentro del lugar de trabajo es la indicada				X
Existe buena ventilación				X
La luz que hay dentro del área de trabajo es la indicada				X
El tiempo laboral y el régimen de las pausas son apropiadas		X		
El personal está expuesto a peligros químicos	X			

Fuente: Elaboración propia