UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tema:

"DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN BANCO DEL AUSTRO (MATRIZ) Y PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS"

Tesis previa a la obtención del Título de Psicólogo Organizacional.

AUTORES:

JUAN JOSÉ AVILA VINTIMILLA

MARÍA BELÉN ORMAZA MACHUCA

DIRECTOR:

ING. CÉSAR PALACIOS RIVERA

Cuenca – Ecuador

2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Tesis, a Dios, quien con su inmenso poder, me brinda fuerzas, protege y guía diariamente, además de haberme bendecido con el cumplimiento de esta meta. De manera especial a mi querida madre Diana, quien con su temple, entrega, paciencia y conocimientos, ha velado por mi éxito y felicidad, además de respaldarme a lo largo de este camino, siendo la bendición más grande de mi vida.

Juan José

Principalmente a Dios por derramar sus bendiciones sobre mí cada día, e iluminarme para seguir adelante.

A mis padres por cada una de sus palabras diarias, por su apoyo constante, por el ejemplo que me dieron de lucha y de esfuerzo.

A mi esposo por el cariño brindado y por su preocupación de que sea una profesional.

A mi hija que está próxima a nacer por haberme dado una luz para seguir luchando a pesar de varias dificultades.

A mis hermanos agradeciendo siempre su cariño.

Estaré siempre muy agradecida con mi familia, ya que Dios nos ha hecho un hogar unido y con su bendición hemos logrado superar muchas dificultades.

María Belén

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por sus incontables bendiciones y a mi madre por su dedicación, perseverancia y amor, cualidades que me impulsaron a finalizar este trabajo.

Al Banco del Austro S.A, Institución que nos abrió las puertas para la aplicación de este proyecto; de igual manera al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional quienes a través de su experiencia y conocimientos supieron guiarnos de la mejor manera.

Finalmente a mi equipo de trabajo, Recursos Humanos los cuales supieron apoyarme y ofrecerme su amistad y respaldo, en especial a mi querida Belén Martínez quien con su constancia, paciencia, calma y mucho cariño, supo estar a mi lado brindándome confianza y tranquilidad, influyendo enormemente en la finalización de este trabajo.

Juan José

Mi gratitud está dirigida principalmente a Dios y a mis Padres por su apoyo y las bendiciones constantes para culminar mi carrera.

A mi amigo y compañero de tesis Juan José por todo su apoyo y ayuda en toda la elaboración del proyecto a culminar, por la constancia y el tiempo dado.

A mi esposo y a mi hija próxima a nacer, los cuales han puesto en mí una lucha constante para seguir adelante y no rendirme.

A mis hermanos por su preocupación y presión diaria.

María Belén

ÍNDICE

DEDICATORIA I
AGRADECIMIENTO II
RESUMEN VI
ABSTRACT VII
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I 3
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A. 3
1. INTRODUCCIÓN 3
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL BANCO DEL AUSTRO: 3
1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 3
1.2.1 MISIÓN 3
1.2.2 VISIÓN 4
1.2.3 VALORES 4
1.3 AGENCIAS Y COBERTURA 4
1.4 ORGANIGRAMA 4
1.5 DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL BANCO DEL AUSTRO 5
1.6 REGLAMENTO INTERNO DE SALUD Y SEGURIDAD DEL BANCO DEL AUSTRO 7
1.7 CONCLUSIONES 10
CAPITULO II 11
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL 11
2. INTRODUCCIÓN 11
2.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL 13
2.2 FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO DEL TRABAJO 14
2.2.1 CONDICIONES AMBIENTALES 14
2.2.2 DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO 15
2.3 FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO 16
2.3.1 PAUSAS – DESCANSOS EN EL TRABAJO 16
2.3.2 HORARIOS DE TRABAJO: 16
2.3.3 FUNCIONES Y TAREAS 17
2.3.4 RITMO DE TRABAJO 17

2.3.5 MONOTONÍA 17
2.3.6 AUTONOMÍA 17
2.3.7 CARGA MENTAL 18
2.3.8 FORMACIÓN 19
2.3.9 RESPONSABILIDAD 19
2.3.10 DESEMPEÑO DE ROL 19
2.3.11 COMUNICACIÓN EL TRABAJO 20
2.3.12 ESTILO DE MANDO 21
2.3.13 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES 22
2.3.14 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO 23
2.3.15 CONDICIONES DE EMPLEO 23
2.4 CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES 24
2.4.1 EL ESTRÉS 24
2.4.2 EL SÍNDROME DEL BURNOUT 27
2.4.3 VIOLENCIA EN EL TRABAJO 29
2.4.4 ACOSO LABORAL 30
2.5 RIESGOS PSICOSOCIALES: MODELOS TEÓRICOS 31
2.5.1 MODELO DEMANDA – CONTROL 31
2.5.2 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL 33
2.5.3 EL MODELO DE DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA 34
2.5.4 MODELO DINÁMICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. 36
2.6 CONCLUSIONES 37
CAPITULO III 38
APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE FACTORES DE RIESGO PISCOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A Y B 38
3. INTRODUCCIÓN 38
3.1 MÉTODO 38
3.1.1 TIPO DE ESTUDIO 38
3.1.2 INSTRUMENTO 38
3.1.3 PROCEDIMIENTO 53
3.1.4 PARTICIPANTES 57
3.1.5 RESULTADOS 61

3.2 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL 115
3.3 PANORAMA GENERAL FACTORES PSICOSOCIALES 117
3.4 CONCLUSIONES 118
CAPITULO IV 119
PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS 119
4. INTRODUCCIÓN: 119
4.1 DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO 119
4.2 DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO 122
4.3 DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO 126
4.4 DOMINIO: RECOMPENSA 132
4.5 CONCLUSIONES 135
CONCLUSIONES GENERALES 136
RECOMENDACIONES 138
REFERENCIAS 139
ANEXOS 142

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se llevó a cabo en el Banco del Austro, Casa Matriz. Para su realización se utilizó como herramienta al cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia junto con la Pontificia Universidad Javeriana), el mismo que se aplicó a 306 funcionarios incluidos el personal directivo.

Al procesar la información se pudo determinar la existencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral, que influyen negativamente en el desempeño, bienestar y en la salud de sus empleados.

Esta problemática determinó la necesidad de que se proponga posibles medidas preventivas, las mismas que serán puestas a consideración del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional para su implementación urgente no sólo a nivel de la Casa Matriz sino de todas las Sucursales y Agencias de esta Institución Financiera.

ABSTRACT

This research work was conducted at *Banco del Austro*, Head Office. In order to carry out this investigation, an intra-*labor* psychosocial *risk factors* Questionnaire (prepared by the Ministry of Social Protection and the *Pontificia Universidad Javeriana* of Colombia) was used. This tool was applied to 306 employees including managerial staff.

When processing the information, we could determine the existence of intra-labor psychosocial risk factors which are negatively affecting the performance, wellbeing and health of its employees.

This problem determined the need to propose possible preventive measures, which will be brought to the attention of the Department of Occupational Safety and Health for their urgent implementation, not only at the Head Office level, but at all Branches and Agencies of the mentioned Financial Institution.

UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

La determinación de los factores de riesgo psicosocial es un asunto de fundamental importancia para la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, por lo que ha merecido el apoyo de directivos y funcionarios que han hecho posible la realización de este trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con aspectos de carácter ambiental, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Para la elaboración de esta tesis se utilizó el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, formas A y B (elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia junto con la Pontificia Universidad Javeriana).

Cabe señalar que el cuestionario indica la situación de un factor de riesgo, pero no la causa de la situación. Cada empresa es un mundo y las causas de los riesgos pueden estar en diferentes aspectos de la organización del trabajo.

En la detección y evaluación de los factores de riesgos psicosociales está la clave para priorizar en la aplicación de medidas preventivas.

Se han propuesto posibles medidas de prevención para contribuir a la motivación, al mayor rendimiento, prevenir problemas en la salud física y emocional, que la exigencia del trabajo, las jornadas prolongadas en ocasiones, la rotación de personal, los nuevos desafíos, la competitividad, los cambios legales e institucionales exigen en los actuales momentos.

Este trabajo comprende cuatro capítulos:

En el capítulo I se hace una breve reseña histórica del Banco del Austro, su organización interna, su reglamentación, y su planificación estratégica.

En el capítulo II se hace referencia a conceptos de factores de riesgo psicosocial, se realiza un análisis sobre los mismos; así como las principales teorías que han servido de base para la elaboración del cuestionario que se aplicó a los directivos y funcionarios de la institución.

El capítulo III, trata sobre el instrumento de investigación utilizado, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Formas A y B), (desarrollado por el Ministerio de Protección Social de Colombia junto con la Pontificia Universidad Javeriana), el mismo que fue aplicado a todo el personal de la Matriz del Banco del Austro, a través del método antes indicado. Con los resultados obtenidos se procesó la información, en base a la cual se elaboraron cuadros estadísticos.

En el capítulo IV, se proponen posibles medidas preventivas las mismas que serán puestas a consideración del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de la institución para prevenir problemas de salud física y emocional, motivar al personal, mejorar el clima organizacional y el desempeño de todo el personal en la consecución de fines y objetivos de la casa Matriz del Banco del Austro.

En la parte final constan las conclusiones y recomendaciones y los respectivos anexos.

CAPITULO I

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A.

1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se hace una reseña histórica del Banco del Austro, sus agencias y cobertura, se hace referencia a su misión, visión y valores, así como a su Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y las funciones y estructura orgánica del Departamento encargado de su aplicación.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL BANCO DEL AUSTRO:

La ciudad de Cuenca fue la elegida para el nacimiento de Banco del Austro, la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país. Su historia nos remonta a finales de la década de los 70 cuando emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva.

Desde esa fecha cada uno de los hombres que han liderado esta institución le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su edificio propio pero sobretodo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país. http://www.bancodelaustro.com/emp_historia.php

1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.2.1 MISIÓN

“Somos un banco sólido con presencia nacional que genera fidelidad en sus clientes y promueve el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente con un equipo humano comprometido”.

1.2.2 VISIÓN

"Ser un banco ágil y seguro que apoya a sus clientes y satisface sus necesidades financieras".

http://www.bancodelaustro.com/emp_mision.php

1.2.3 VALORES

- Honestidad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- Respeto a las normas y las leyes.
- Servicio a nuestros clientes y colaboradores.
- Integridad en nuestras acciones.

http://www.bancodelaustro.com/emp_valores.php

1.3 AGENCIAS Y COBERTURA

Más de 80 oficinas a nivel nacional cuentan con todos los productos y servicios que el Banco ofrece a sus clientes, que conjugados con la atención personalizada y el apoyo tecnológico que requiere la banca moderna, marcan la diferencia del Banco del Austro.

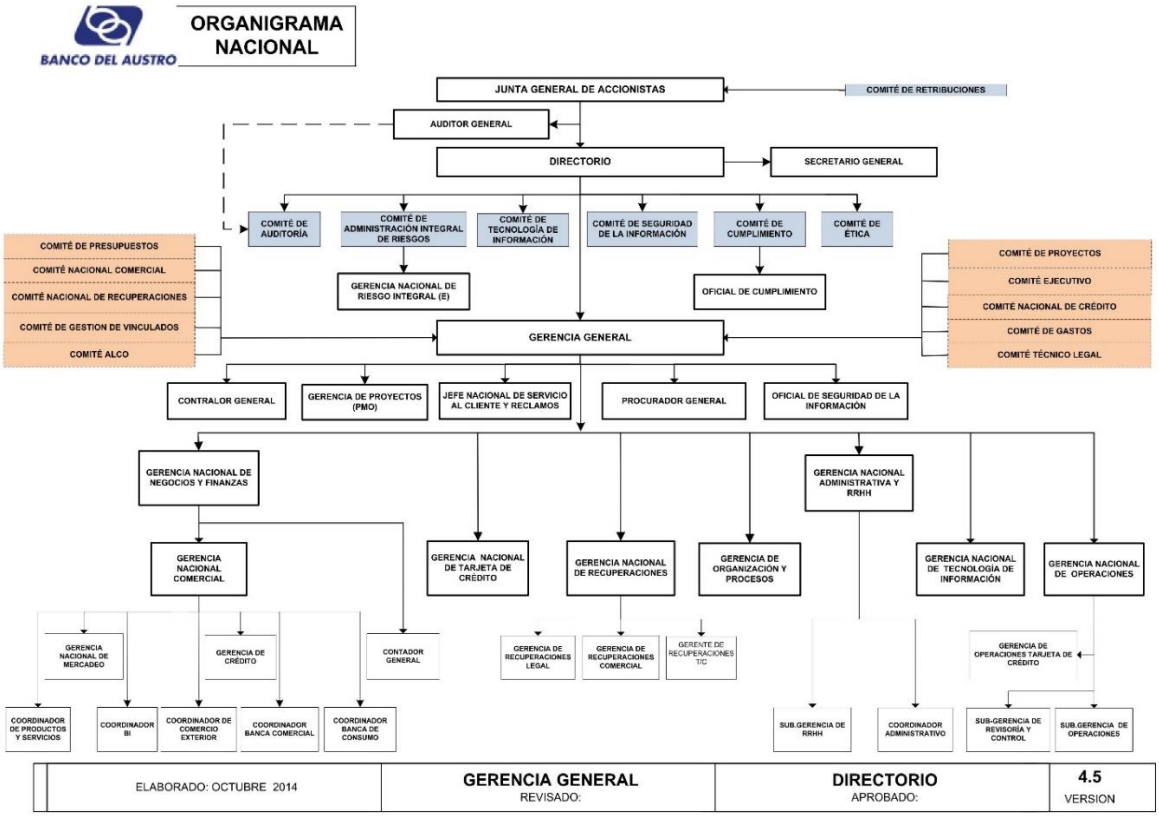
Sus agencias estratégicamente ubicadas permiten el fácil y seguro acceso permitiéndoles efectuar sus transacciones con comodidad y agilidad. Además el banco cuenta con Ventanillas de Extensión, Autobancos, Cajeros Automáticos, Austromáticos; lo que ha permitido consolidar la presencia de la institución en el país. http://www.bancodelaustro.com/ca-ag-agencias.php

1.4 ORGANIGRAMA

La Administración del Banco del Austro S.A, está a cargo de la Junta General de Accionistas, del Directorio y del Gerente General.

La estructura organizacional del Banco del Austro S.A, está establecida de la siguiente manera:

Gráfico Nº 1: Organigrama Nacional

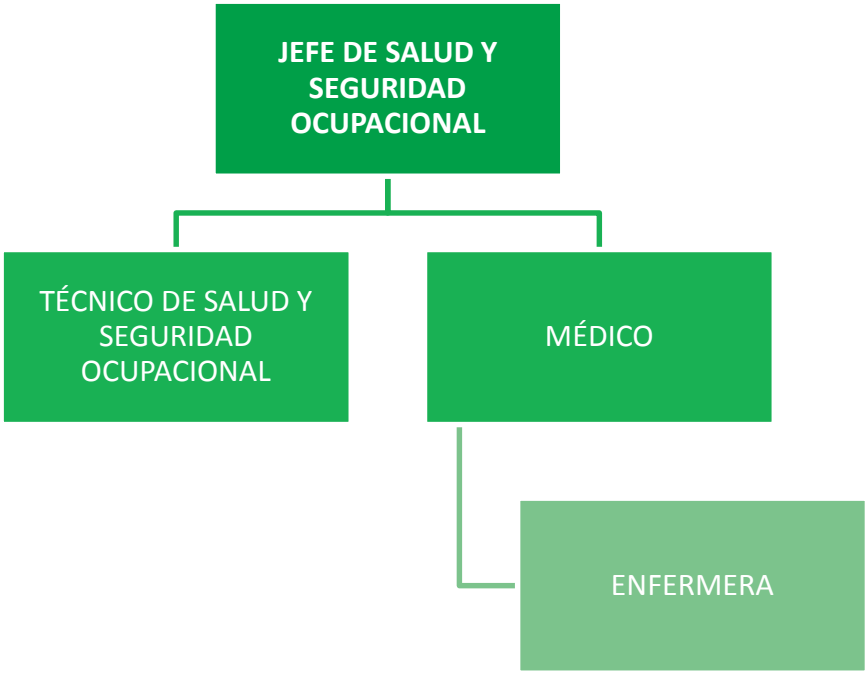


Fuente: Archivo digital de Recursos Humanos, Banco del Austro S.A. (Aprobado por el Directorio, octubre 2014).

1.5 DEPARTAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL DEL BANCO DEL AUSTRO

El Banco del Austro día a día se preocupa por el bienestar de cada uno de sus colaboradores, por esa razón se implementó dentro de Recursos Humanos el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que se encuentra conformado de la siguiente manera:

Gráfico Nº 2: Organigrama del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional



Fuente: Archivo elaborado por el Departamento de RRHH, Banco del Austro

Este departamento se encuentra encargado de realizar una serie de funciones para lograr una buena salud y dar seguridad en su lugar de trabajo a cada uno de los empleados del Banco del Austro, las cuales se encuentran descritas a continuación:

- Elaborar el reglamento de salud y seguridad ocupacional.
- Investigar accidentes laborales
- Elaborar planes de emergencia.
- Elaborar un programa de medicina ocupacional anual.
- Adiestrar en riesgos ocupacionales al personal nuevo.
- Elaborar políticas de acciones correctivas
- Realizar evaluación de riesgos laborales.
- Capacitar periódicamente a todo el personal laboral sobre riesgos laborales.
- Elaborar el boletín informativo de salud y seguridad.
- Validar valoraciones médicas pre-empleo, periódica, especiales y de retiro.

- Inspeccionar instalaciones para identificar riesgos y/o medir riesgos laborales.
- Realizar y actualizar la política de salud y seguridad.
- Conformar Brigadistas de emergencia por Agencia
- Gestionar la aprobación de documentos de cumplimiento legal en el MRL.
- Elaborar matrices de riesgos laborales (formato MRL).
- Fiscalizar servicios de proveedores externos.
- Verificar el cumplimiento de Normativas Legales.
- Convocar a integrantes de comité paritario de S.S.O

1.6 REGLAMENTO INTERNO DE SALUD Y SEGURIDAD DEL BANCO DEL AUSTRO

El sistema de Seguridad Social en el Ecuador está a cargo del IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL), institución que presta servicios de salud para los afiliados, así como también concede beneficios de jubilación, cesantía, etc.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) de la cual el Ecuador es miembro desde el año 1919, establece el principio de protección de los trabajadores respecto de las enfermedades y de los accidentes del trabajo. Sin embargo, para millones de trabajadores esto se sitúa lejos de la realidad.

Según la OIT cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, cada 15 segundos, 160 trabajadores tienen un accidente laboral y cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo que da como resultado 2,3 millones de muertes por año. Adicionalmente anualmente ocurren más de 337 millones de accidentes en el trabajo.

Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo difieren enormemente entre países, sectores económicos y grupos sociales. Los países en desarrollo pagan un precio especialmente alto en muertes y lesiones, pues un gran número de personas están

empleadas en actividades peligrosas como la agricultura, la pesca y la minería. En todo el mundo, los pobres y los menos protegidos con frecuencia mujeres, niños y migrantes son los más afectados. http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm

Por tal motivo el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Acuerdo suscrito con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en fecha 15 de enero del 2014, expidió el instructivo para la Implementación del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGP), el cual en su Art. 1 dispone: Todo empleador, de los sectores público y privado, para efecto de la gestión de la prevención, identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de trabajo, implementará de forma obligatoria el Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGP), de propiedad del IESS, que será auditado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Por esta razón el Banco del Austro decidió crear el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que se encargó de elaborar el Reglamento de Salud y Seguridad, con fecha 16 de junio del 2014, para de esa manera implementar una cultura de prevención integral de riesgos laborales inherentes a los procesos productivos de la institución. De dicho reglamento se tomarán algunos artículos para de esa manera informar los derechos y obligaciones que tienen que cumplir tanto el trabajador como el empleador en el área laboral.

Capítulo I "Disposiciones Reglamentarias"

"Obligaciones Generales y Derechos de los trabajadores"

Dentro del reglamento los trabajadores tienen **obligaciones,** de las cuales las principales son: cooperar en el cumplimiento de los deberes, usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, no manipular equipos para los cuales no han sido autorizados o capacitados, velar por el cuidado de su salud física y mental; someterse a exámenes médicos los cuales son exigidos por las normas laborales, cuidar su higiene personal

para evitar contagios de enfermedades, así como también participar en los diferentes programas realizados por el área de Salud y Seguridad, etc.

Existen también **derechos** que tiene el trabajador como: el laborar en un ambiente adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, garantizando su salud, seguridad y bienestar; deben de estar informados sobre los riesgos que se encuentran vinculados a las actividades que realizan, además los empleados tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro que ponga en riesgo su seguridad; también se establece que pueden haber cambios de puesto o tarea por razones de salud.

"Prohibiciones para el Empleador"

Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto del polvo, gases o sustancias tóxicas, permitir a sus trabajadores que laboren en estado de embriaguez, no brindar ropa o equipo de protección al personal que lo necesita, no cumplir con la Ley emitida por la Dirección de Seguridad y Salud del Ministerio de Relaciones Laborales o de Riesgos de Trabajo en el IESS, permitir al trabajador que realice un trabajo riesgoso para lo cual no haya sido entrenado anteriormente, etc.

"Prohibiciones para el Trabajador"

Efectuar trabajos sin entrenamiento previo, ingresar al trabajo en estado de embriaguez o ingerido alguna sustancia tóxica, fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos, distraer la atención en sus labores con juegos, riñas o discusiones, etc.

"Incumplimiento y Sanciones"

Las sanciones se realizarán conforme al Código de Trabajo:

-Faltas leves: aquellas que contravienen con el reglamento, pero no ponen en peligro la seguridad física del trabajador, ni de otras personas.

- Faltas graves: cuando por primera vez debido a ignorancia o inobservancia de los hechos, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y los bienes de la empresa.

- Faltas muy graves: se considera muy grave cuando hay una reincidencia a las faltas graves, violación al reglamento interno que con conocimiento del riesgo o mala intención, pongan en peligro su vida, la de terceros y/o de las instalaciones, equipos y bienes de la empresa.

Se tomarán medidas disciplinarias de acuerdo a la gravedad de la falta, estas serán:

1. Amonestación verbal
2. Amonestación escrita
3. Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual unificada
4. Solicitud de visto bueno, de conformidad previsto en el Código de Trabajo.

El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno por no acatar las medidas de seguridad. (Reglamento Interno de Salud y Seguridad del Banco del Austro, 2014)

1.7 CONCLUSIONES

Esta institución financiera a través de los cambios e innovaciones introducidos se ha hecho merecedora de la confianza de todos sus clientes constituyéndose en una empresa líder en la región austral del país. Cuenta dentro de su organigrama con un Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional y a la vez con un Reglamento en esta materia elaborado por el mismo; con el objetivo de promover el bienestar, la motivación, mejorar el clima organizacional en los distintos departamentos de esta entidad bancaria, adiestrar en riesgos del trabajo e investigar accidentes laborales a fin de estar acorde con las disposiciones legales y constitucionales.

CAPITULO II

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

2. INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales inadecuadas en el Ecuador y en el mundo constituyen una amenaza para la salud, y han ocasionado accidentes y enfermedades. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo alarmantes. 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.

Es así que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consciente de esta problemática estima que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones en las que laboran, lo que se ve agravado por factores individuales externos a su trabajo, a los que también se exponen de manera cotidiana.

En el caso de nuestro país el IESS, se ha propuesto como una responsabilidad que la vigencia de la seguridad y salud en el trabajo se convierta en un objetivo nacional que implique la aplicación de políticas públicas de manera prioritaria y expresa. Se debe partir que no existe en el Ecuador una ley de seguridad y salud en el trabajo. Existe un Decreto Ejecutivo expedido el 13 de noviembre de 1986, por el Ex Presidente León Febres Cordero signado con el No. 2393, que establece el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente, el mismo que ha tenido una muy limitada aplicación por el bajo nivel de compromiso de las entidades obligadas por esta norma. Los cambios experimentados en los últimos tiempos han determinado que a este Reglamento se lo considere como anacrónico, con un nivel de aplicación limitado. Por parte del IESS se ha expedido la Resolución No. C.D.333 mediante la cual se puso en vigencia el Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo (SART), como un medio eficaz de verificación del cumplimiento de la normativa técnico legal en materia

de seguridad y salud del trabajo, así como la vigencia y planificación de los sistemas de prevención de riesgos. Se actualizó el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, mediante la expedición de la Resolución C.D. No. 390, que guarda armonía con las disposiciones legales vigentes. Finalmente en fecha 15 de enero del 2014 el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Acuerdo suscrito con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, expidió el instructivo para la Implementación del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGP), estipulando la obligatoriedad del uso del mismo para todas las empresas públicas y privadas, con el fin de prevenir, identificar y controlar los riesgos de trabajo.

Es importante tener muy en claro que las personas no deben perder su salud por el trabajo. Las empresas no solo deben producir sino preocuparse por la salud física y emocional de su personal, y contar con los beneficios de una óptima seguridad y salud para su buen desempeño.

El sector productivo constituido por las empresas grandes (5%), las medianas (10%), las pequeñas (25%) y las microempresas (más de 50%), han considerado el tema de la seguridad y salud en el trabajo como un costo innecesario y una obligación desagradable, criterio que también lo comparten gran parte de las instituciones del sector público. (González, 2013)

Sin embargo algunas empresas han asumido que gestionar la seguridad y salud de los trabajadores es una herramienta de competitividad que redunda en beneficios económicos para ellas.

Por tal motivo somos los trabajadores, empleadores y el IESS, los llamados a fortalecer esta responsabilidad, cumpliendo y haciendo cumplir las disposiciones legales en beneficio de los trabajadores que deben estar capacitados, informados y protegidos sobre los riesgos laborales y las acciones de prevención necesarias.

Según estimaciones de la OIT, realizadas en el 2005, en el mundo se producen dos millones doscientas mil muertes al año, más de 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales.

Los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas y la economía informal tienden a encontrarse fuera de los sistemas de protección y salud nacionales.

2.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores psicosociales se definen como el conjunto de circunstancias presentes en el contexto laboral y externo a la organización, estos factores influyen en el trabajador y en la organización, influencia que para el trabajador y su calidad de vida puede ser positiva, estimulando el crecimiento y el desarrollo personal, y la consecución de las metas organizacionales; y/o negativa, transformándose en factores de riesgo, generando agotamiento, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, así como convirtiéndose en fuente de estrés laboral causando daño a nivel físico, psíquico y social en el trabajador (Schaufeli & Salanova, 2002, Gil-Montes, 2009).

Según Álvarez (2006) en el ámbito laboral, los factores de riesgo psicosocial se definen como "Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas a la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo".

Sin embargo ante tales condiciones no todos los trabajadores reaccionan de igual manera, por el contrario, sus propias habilidades para manejar las situaciones relacionadas con las actividades que desempeñan y el entorno que les rodea, determinan importantes diferencias entre la posibilidad o no de resultar afectado

Al manifestarse en el entorno laboral estos factores implican también: conductas determinadas por las costumbres, los valores, las creencias y tradiciones o la cultura organizacional; la cual determina la interacción entre sus miembros y que obviamente ejerce influencia sobre éstos, comprometiendo en muchos casos, su estabilidad psíquica o emocional

Entre los factores psicosociales se incluyen "la carga mental del trabajo, la autonomía, el contenido del trabajo, la supervisión – participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales, los turnos rotativos" (Álvarez, 2006).

Para Bohlander, Snell y Sherman (2001), “las causas de las tensiones son muchas: sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y condiciones económicas globales”.

El entorno laboral en sí mismo, así como la diversidad de situaciones que se generan a partir de la interacción humana en el trabajo, además de las exigencias del puesto de trabajo, los mismos procesos de trabajo, las maquinarias y horarios, son elementos que se conjugan para originar en el trabajador “tensiones” que en un plazo dado podrían desencadenar padecimientos psicológicos o mentales, y emocionales, manifiestos en distintos trastornos como: insomnio, pérdida de apetito, depresión alteración nerviosa, ansiedad, etc.

Villalobos (2004) plantea: “Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio laboral que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, por ultimo producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”

2.2 FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO DEL TRABAJO

2.2.1 CONDICIONES AMBIENTALES

- **Agentes Físicos:** Nivel de iluminación, deslumbramientos, temperatura, humedad, ruido, vibraciones.
- **Agentes Químicos:** Humo, polvo, vapores, disolventes.
- **Agentes Biológicos:** Hongos, virus, bacterias.
- **Agentes Mecánicos:** Maquinaria, equipos, herramientas, elementos de protección personal.
- **Agentes Psicosociales:** Necesidades, hábitos, capacidades.

Estos agentes podrían rodear al trabajador en su lugar de trabajo, generando insatisfacción y afectando la salud del trabajador.

2.2.2 DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

Al diseñar adecuadamente el puesto, se pretende adaptar las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, logrando prevenir y evitar trastornos músculo – esqueléticos, la fatiga y el estrés, tomando en cuenta:

- Características físicas del trabajador y su posición en el trabajo: de pie, agachado, sentado, etc.
- Equipo de trabajo: maquinaria, computadora, vehículo.
- Mobiliario: silla, escritorio, mesa, dimensiones, color.
- Presentación de la Información: complejidad del sistema informático, documentos.
- Espacio de Trabajo: espacio libre, anchura para realizar movimientos, distancia entre trabajadores.

Pero lo más relevante de los últimos años es la configuración espacial, la cual ha ido cambiando de puestos de trabajo individuales que presentaban trabajadores aislados entre ellos a una configuración abierta en donde si bien se ha mejorado notablemente la comunicación entre los empleados y la productividad de la empresa, no se ha tomado en cuenta aspectos relativos al espacio y al ruido en la misma, además que la falta de intimidad e independencia en una configuración abierta parece aumentar la agresividad y sentimientos de hostilidad entre los trabajadores produciéndose menor contacto social y comunicación interpersonal. Todo esto conlleva a hostilidad, aumento de competitividad, valoración negativa de los demás, entre otros. (Ramos, Peiro, Ripolli, 2002)

2.3 FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO

2.3.1 PAUSAS – DESCANSOS EN EL TRABAJO

Una adecuada distribución del tiempo de trabajo, puede potencializar el rendimiento del trabajador, no así una deficiente distribución, la cual puede acarrear elevado cansancio, causando trastornos en la salud del empleado, afectando a la empresa y a su entorno.

Es así que es de vital importancia la presencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo, facilitando la recuperación de la fatiga debido a actividades monótonas, excesivo esfuerzo físico o carga mental. De esta manera se logra evitar cambios en el organismo causantes de un bajo rendimiento y fatiga. (INSHT, 2002).

2.3.2 HORARIOS DE TRABAJO:

La mayoría de empresas presentan un horario fijo el cual todos los empleados deben acatar, no obstante existen otras que presentan un horario flexible, en el cual el trabajador decide su horario de entrada y de salida. El horario flexible dota de cierta autonomía al trabajador favoreciendo su satisfacción laboral y la conciliación de su vida familiar; según Grzywacz, Casey y Jones (2007) aquellos trabajadores que perciben flexibilidad en sus horarios llevan una vida más saludable que los que tienen horarios predefinidos. Cabe señalar además que los trabajos con turnos, afectan negativamente a los trabajadores ya que someten a los mismos a estar activos cuando deben descansar y viceversa. De igual manera el trabajo nocturno provoca desajustes en el reloj biológico natural, impidiendo el descanso nocturno. Esto acarrea cambios en las funciones corporales, como aumento de la temperatura corporal, funciones cardiovasculares, respiratorias y endócrinas. (Mansilla, 2012).

2.3.3 FUNCIONES Y TAREAS

Algunas personas prefieren realizar funciones sencillas y rutinarias mientras que otras prefieren tareas más complejas y desafiantes, es así que cuando las funciones se encuentran bien definidas y se adaptan a las expectativas del trabajador serán fuente de satisfacción y bienestar psicológico, pero si no se ajustan al empleado se convertirán en fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga. (Mansilla, 2012).

2.3.4 RITMO DE TRABAJO

Según Mansilla (2012) factores como plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, competitividad entre compañeros, normas de producción, o el control jerárquico, inciden negativamente ya que impiden que el empleado realice sus funciones a un ritmo adecuado, permitiendo su recuperación física y mental, ya que según INSHT el individuo debe ser capaz de laborar su jornada de trabajo sin que la fatiga sea importante.

2.3.5 MONOTONÍA

Para Mansilla (2012) un trabajo monótono, repetitivo y poco estimulante, genera insatisfacción laboral, debido a esto para que un trabajo sea adecuado debe estimular la iniciativa y la libertad del empleado además de organizar su carga de trabajo.

2.3.6 AUTONOMÍA

Es el grado en el que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para lograrlo, teniendo facultad sobre los métodos utilizados, organización de sus propias tareas y del ritmo de trabajo, observándose una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Sin embargo tanto el excesivo control como la falta del mismo

pueden causar secuelas psíquicas como somáticas, ya que podrían desencadenar en la eliminación total de la iniciativa y en la desmotivación laboral. (Mansilla, 2012).

2.3.7 CARGA MENTAL

Se refiere al conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT, 2002). Por lo tanto la carga de trabajo ya sea física o mental es un factor de riesgo. Para el INSHT, la carga mental es "el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo", es así que se divide de la siguiente manera:

- Sobrecarga cuantitativa: Se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo o a un ritmo de trabajo elevado.
- Sobrecarga cualitativa: Se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador.
- Subcarga cuantitativa: Se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.
- Subcarga cualitativa: Se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente, produciendo rechazo y desmotivación.

Es así que la subcarga laboral tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentabilidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, ya que aunque suene irónico, algo de tensión produce un efecto estimulante y es beneficioso.

De igual manera la sobrecarga laboral tiene incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral, baja autoestima,

los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; tiende a conducir al infarto o la hemorragia cerebral. (Mansilla, 2012).

La prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de dificultad, complejidad o exceso de trabajo o de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.

2.3.8 FORMACIÓN

Según Mansilla (2012) para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Es así que el trabajador que desempeña un puesto por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

2.3.9 RESPONSABILIDAD

Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles. Si está por debajo de su nivel conducirá a la insatisfacción y a la desmotivación, y si está por encima generará estrés. (Mansilla, 2012).

2.3.10 DESEMPEÑO DE ROL

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición, de modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quien desempeña un puesto de trabajo. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral tanto por parte de él mismo, como de los demás. (Peiró y Gonzalez – Roma, 1991).

Según Mansilla (2012) los riesgos relacionados al rol pueden ser:

- **Sobrecarga de rol:** Se refiere a la acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles además de extensos horarios de trabajo, exceso de actividades, etc.
- **Ambigüedad de rol:** Se refiere a la incertidumbre que experimenta el empleado al no saber que se espera de él ya que sus funciones no se encuentran bien definidas, son poco concisas o muy cambiantes generando una amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.
- **Conflicto de rol:** Se produce cuando las demandas en el trabajo son incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo por expectativas divergentes dentro de la propia organización, o conflictos entre los distintos roles individuales, produciendo un déficit en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

2.3.11 COMUNICACIÓN EL TRABAJO

La organización es la encargada de fomentar tanto la comunicación formal como la informal entre los trabajadores.

Mansilla (2012) divide la comunicación de la siguiente manera:

- **Comunicación Formal**

  La comunicación formal es la encargada de orientar a los empleados direccionándolos hacia los principios, normas y metas de la organización.

  Puede establecerse a través de:

  Comunicación vertical descendente: Facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización por parte de la gerencia a través de instrucciones de trabajo, publicaciones de la empresa, etc. El déficit de esta información genera desorientación, descoordinación e insatisfacción laboral.

Comunicación verbal ascendente: Permitiendo conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores, a través de sugerencias o reclamos, mediante buzones de sugerencia o quejas y reuniones de grupo. Si este tipo de comunicación no es bien canalizado generará en el trabajador insatisfacción por no ser escuchado ni atendido por sus jefes.

Comunicación Horizontal: La cual facilita el apoyo entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo entre compañeros además de facilitar la resolución de conflictos.

- **Comunicación Informal:**

  Favorece el desarrollo de la actividad profesional a través del contacto entre compañeros, sirviendo de apoyo afectivo frente a conflictos y frustraciones en el trabajo.

  Pueden surgir problemas en este tipo de comunicación debido a diferencias entre las percepciones de los empleados y la forma que tienen los mismos para relacionarse con otros.

2.3.12 ESTILO DE MANDO

Según Mansilla (2012) el estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre estos y sus jefes, ya que la actitud del superior o jefe influyen directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y el clima laboral.

Se pueden dividir en:

- **Estilo Autoritario:**

  Se basa en el principio de autoridad, centralizando todas las decisiones en una sola persona, dando poca o ninguna participación a sus subordinados, provocando una pobre comunicación en los diferentes niveles, las opiniones de

los empleados no son atendidas y sólo son escuchadas formalmente reduciendo la creatividad, desarrollo y participación de los mismos.

Estilo Paternalista

El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros, todos los subordinados deben recurrir al jefe para solucionar sus problemas.

Estilo Pasivo o Laissez Faire (dejar hacer).

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia, dando instrucciones en forma de consejos, inhibiéndose en situaciones conflictivas y dejando que los subordinados se autocontrolen.

Estilo Democrático o Participativo

El que ejerce con este estilo, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo la iniciativa, bridando a los subordinados la posibilidad de participar en la toma de decisiones además de establecer una comunicación activa entre jefes y subordinados.

Este estilo es el más adecuado para dirigir cualquier organización ya que favorece el compañerismo, la colaboración y el trabajo en equipo.

2.3.13 PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo. Por tanto, hay que tener en cuenta:

• Los medios de participación: Si existen o no, buzones, reuniones, delegados, etc., también se ha de tener en cuenta si son adecuados o no.

• La política de incentivos / motivación: Disponer o no de prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, si la empresa asume la alimentación / almuerzos, seguro médico, premios.

• La estabilidad / inseguridad en el empleo: Despidos, contrataciones, rotación de personal. (Mansilla, 2012).

2.3.14 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

A pesar de que se crea que una relación interpersonal positiva en el trabajo es aquella en la que no hay diferencias entre los empleados, es común que haya desacuerdos entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, debido a que cada uno percibe los objetivos, expectativas de manera diferente. Pero si se establece entre los mismos una actitud de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se conseguirá una atmósfera laboral que facilitará la solución de conflictos interpersonales y favorecerá un positivo clima laboral. (Mansilla, 2012).

2.3.15 CONDICIONES DE EMPLEO

Según Mansilla (2012) la incertidumbre respecto al empleo o futuro profesional puede causarles ansiedad a los trabajadores, siendo necesario que tengan cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato o el salario, ejercen una influencia en la motivación y satisfacción laboral. Para contrarrestar aquello es necesario garantizar el desarrollo de la carrera profesional que hace referencia a las posibilidades de promoción, a la proyección profesional y a los planes de formación y capacitación dentro de la organización.

Cuando el personal ve nula o ralentizada su promoción pueden aparecer conflictos entre los compañeros y con supervisores, insatisfacción laboral y temor en relación con su status profesional.

2.4 CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing.

2.4.1 EL ESTRÉS

El término estrés proviene del latín "stringere" que significa provocar tensión, y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XVI con el propósito de describir opresión, adversidad y dificultad, de acuerdo con el diccionario Oxford de lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería.

Hasta a mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieuinterieur (medio interior). Esta puede ser una de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

Cannon logró observar cambios en el sistema nervioso simpático tanto en seres humanos como en animales expuestos a una variedad de estímulos dolorosos los cuales incluyen:

frío extremo, reducción de azúcar y falta de oxígeno, además de otros disturbios emocionales (Cannon, 1929).

Cannon atribuyó estos cambios de procesos biológicos y fisiológicos a la activación de mecanismos homeostáticos. El sugirió que la función básica del proceso homeostático era contrarrestar los efectos causados por estimulación nociva, logrando que el equilibrio interno se restablezca de manera natural. Cuando el balance era alterado fuera de sus límites, Cannon consideraba que este se encontraba en "estado de estrés", siendo este el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático del individuo o del animal (Cannon, 1935).

Sin embargo fue Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal a quien se lo conoce como el "padre del concepto del estrés". Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones aún en la actualidad.

Selye (1973) define al estrés como "respuestas inespecíficas del organismo a las demandas hechas sobre él" es decir el estrés es una respuesta a un estresor.

Actualmente han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de las personas y las demandas del medio, considerando que una persona está en situación estresante o bajo un estresor cuando se debe enfrentar a situaciones que conllevan demandas conductuales que les resulta difícil poner en práctica o satisfacer, es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984). Por tal motivo el estrés no es considerado del todo "negativo" en sí mismo, al contrario facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones consideradas excepcionales.

La reacción al estrés favorece la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilita la búsqueda de mejores soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparando al organismo para actuar de forma más rápida y

vigorosa, ya que activa una gran cantidad de recursos tanto fisiológicos, cognitivos y conductuales, suponiendo un desgaste importante para el organismo. Si éste es casual no generará mayores inconvenientes, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, pero si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/docencia/psicologia_salud/paginas/pagina01/Tema3.html

- **ESTRÉS LABORAL**

El ausentismo laboral, las enfermedades y hasta infartos especialmente si las personas ocupan un cargo directivo se deben en la mayoría de los casos al estrés laboral.

La Organización Internacional del Trabajo, OIT, llama la enfermedad del siglo al estrés y, específicamente, el estrés laboral, que cada día está en aumento, especialmente en los países desarrollados y los que están entrando en el mundo moderno.

Cuando el estrés aparece afecta al trabajador, pero también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país.

Anteriormente los trabajadores presentaban enfermedades debido al esfuerzo físico que acarreaban ciertas actividades, con la tecnología se logró la automatización de estas actividades, sin embargo esto no disminuyó la tensión nerviosa en los empleados.

El concepto de estrés laboral aparece cuando se reconoce que el trabajo, como escenario sociolaboral, provoca múltiples fuentes de estresores que pueden llegar a afectar a las personas como si fuera un estrés personal.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para enfrentarlas o mantenerlas bajo control, causando problemas en la salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

El estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.) la tarea (escasez o excesivo

trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc.). (González, 2006).

- **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS**

✓ **Consecuencias Físicas:**

Trastornos: gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endócrinos, musculares, dermatológicos.

✓ **Consecuencias Psicológicas:**

Alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos y de la personalidad.

✓ **Consecuencias para la Empresa:**

Deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes de trabajo. (INSHT, 2001).

2.4.2 EL SÍNDROME DEL BURNOUT

Cuando el trabajador se expone a situaciones laborales de estrés mantenido que demandan la movilización de recursos superiores a los que posee el trabajador, provocan un desgaste, el cual es vivenciado como un agotamiento energético, una carencia de la suficiente fuerza motivacional para la realización de las tareas, siendo el resultado de la exposición a un proceso de estrés laboral crónico.

El burnout se manifiesta en una amplia y diversa sintomatología, la cual puede expresarse de manera diferente en cada individuo.

Tabla Nº 1: Síntomas del Burnout

SÍNTOMAS DEL BURNOUT				
Emocionales	**Cognitivos**	**Conductuales**	**Comportamiento social**	**Fisiológicos**
Depresión Desesperanza Irritación Apatía Desilusión Pesimismo Hostilidad Intolerancia	Perdida de expectativas Falta de Creatividad Percepción de incompetencia Falta de concentración Criticismo generalizado	Evitación de responsabilidades. Ausentismo laboral e intenciones de abandonar la organización Desvalorización de los resultados. Menor rendimiento. Desorganización Conductas adictivas	Aislamiento Conflictos interpersonales. Evitación del contacto entre colegas	Cefaleas Dolores osteomusculares Pérdida del apetito. Cambios en el peso corporal. Trastornos del sueño. Anhedonia. Fatiga crónica Enfermedades cardiovasculares Alteraciones gastrointestinales

Fuente: Oramas, A y Marreno, L. Prevención e Intervención ante el Síndrome de Burnout. 2008.

Elaborado por: Juan Avila, Belén Ormaza

Por lo tanto con sólo observar los síntomas que suelen acompañar al burnout es incuestionable su impacto negativo en la salud y en el bienestar del ser humano, así como también una disminución del rendimiento y la calidad del desempeño.

La falta de realización personal en el trabajo o disminución de las creencias de eficacia profesional es una consecuencia de este proceso y para muchos autores el comportamiento valorativo del síndrome, involucrando a la personalidad pues genera una crisis en la relación de la persona consigo mismo, es decir se afecta la imagen como profesional y las creencias las competencias en el desempeño. (Maslach y Leiter, 2008)

Las investigaciones identifican a la sobrecarga de trabajo y el conflicto de roles como determinantes esenciales del burnout; además de reconocer que algunas variables de la

personalidad pueden hacer a las personas más o menos vulnerables a las situaciones de tensión.

2.4.3 VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes, acoso psicológico, laboral podrían ser algunos ejemplos de comportamientos violentos que pueden producirse en el entorno laboral y que tienen o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y la propia organización.

Factores que pueden influir en la generación de comportamientos violentos en el trabajo.

- Falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- Escasas o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.

http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Informe_08.pdf

- **TIPOS DE VIOLENCIA: FÍSICA Y PSÍQUICA**

La violencia psicológica es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada cuando el agresor tiene conciencia de que está haciendo daño a su víctima, o no intencionada.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo o lesión de forma inmediata, en cambio la violencia psicológica esté o no acompañada de violencia física, suele prolongarse a largo tiempo; esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad.

El daño psíquico y/o moral a los derechos de las personas se va acentuando o consolidando de forma que cuanto más tiempo persista mayor será el daño hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).

http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011_Guia_sectorial_Prev_RPS_banco_cajas.pdf

2.4.4 ACOSO LABORAL

Cuando la violencia generada por una persona o grupo de personas se dirige al desequilibrio o destrucción de la psiquis de otra u otras estamos en presencia de lo que actualmente se conoce como acoso moral en el trabajo o mobbing, o violencia psicológica extrema.

Es hasta principios de los años noventa que se lo identifica como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que además actúa favoreciendo el ausentismo, ya que ocasiona un alto desgate psicológico.

Para Leymann (Uribe, 2011), "El Psicoterror o mobbing conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o pocos individuos, principalmente, contra un único individuo, quien a consecuencia de ello es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes al menos una vez por semana, al menos durante seis meses. Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicomático y social"

Sin embargo no cualquier conflicto que se genere dentro del ámbito laboral puede considerarse como acoso laboral. Cuando se habla de mobbing la persona se enfrenta a un maltrato tal, que llega a ser anulada, a través del esparcimiento de rumores, críticas constantes, desmereciendo su trabajo, no se le asignan tareas, se le aparta del entorno laboral cotidiano, se le sobrecarga continuamente de trabajo, se le inventan injurias o se le profieren gritos desmedidos y descalificadores, entre otras tantas acciones adversas.

El acoso o mobbing puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico tanto a hombres como mujeres.

El mobbing es siempre el resultado de un conflicto. Se debe verificar si ese conflicto se debe al carácter de las personas implicadas o si, es una consecuencia de la misma estructura de la empresa. También son necesarios otros factores como la deshumanización de las relaciones laborales, la supremacía de la empresa y su complicidad con el individuo acosador. (Vega, 2011).

2.5 RIESGOS PSICOSOCIALES: MODELOS TEÓRICOS

2.5.1 MODELO DEMANDA – CONTROL

- ✓ **Dimensiones del Modelo**

Robert Karasek (1979) logró observar 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.

- **Demandas psicológicas**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea

- **Control**

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades.

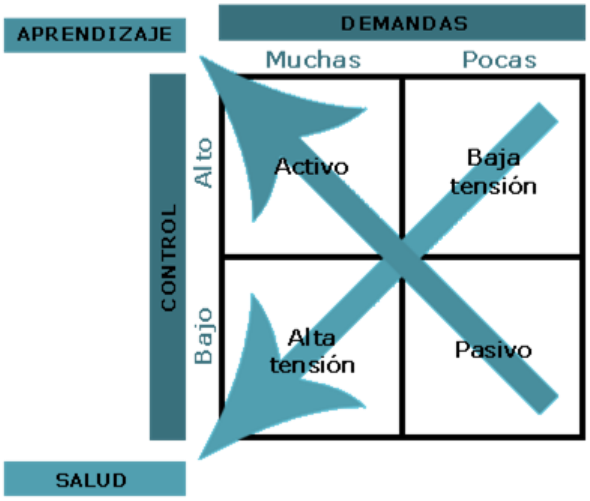
El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek (1979) se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

De acuerdo con este modelo, el **alto estrés** se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de **bajo estrés** (baja demanda y alto control, los trabajadores disponen de elevado control para hacer frente a las exigencias del trabajo), **trabajos activos** (alta demanda y alto control; en este tipo de trabajo se dan situaciones de reto constante y de aprendizaje continuo además de proyectar en la vida extralaboral del individuo conductas más activas y ocio más placentero) y **trabajos pasivos** (baja demanda y bajo control, son trabajos que implican una gradual pérdida de competencias y de interés profesional, son trabajos que generan monotonía y aburrimiento). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979)

Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos músculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

Gráfico Nº 3: Modelo: Demanda y Control



Fuente: Job Demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign.
Elaborado por: Karasek, 1979

2.5.2 MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL

Jeffrey V. Johnson (1986), amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

De tal manera que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

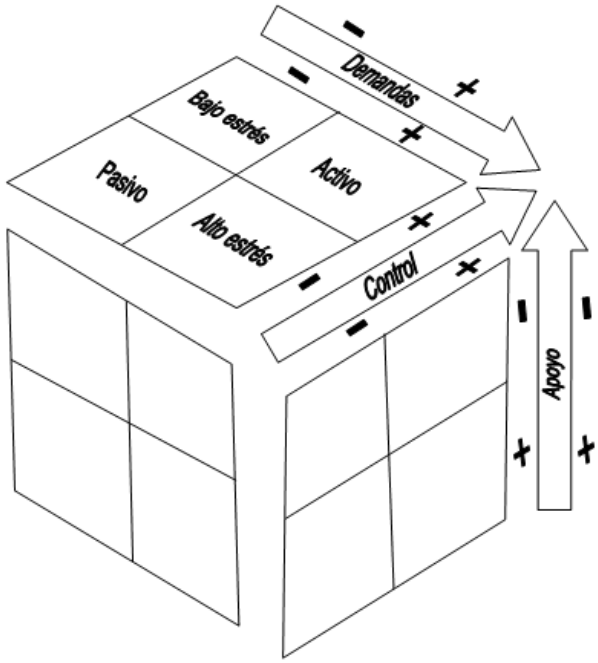
El concepto de apoyo social comprende diferentes modalidades: apoyo instrumental (ayudar en un problema), apoyo tangible (dar un bien), apoyo informativo (dar un consejo), apoyo emocional (escuchar y tranquilizar). (Llaneza, 2009)

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentado el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de supervisores, subordinados y compañeros.

Gráfico Nº 4: Modelo de Interacción: Demandas, Control y Apoyo Social



Fuente: Casilla, F. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica
Elaborado por: Johnson, 1986

2.5.3 EL MODELO DE DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA

Centra su atención en el desequilibrio entre "costes" y "ganancias", entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo

predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. (Siegrist, 1996)

Se pueden distinguir dos fuentes de "esfuerzo" dentro del modelo:

- Esfuerzo extrínseco: Hace referencia a las demandas u obligaciones propias del trabajo como: cantidad de tareas, el ritmo en que se desempeñan y las interrupciones sufridas durante el trabajo.
- Esfuerzo intrínseco: Hace referencia a la motivación / afrontamiento de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes:

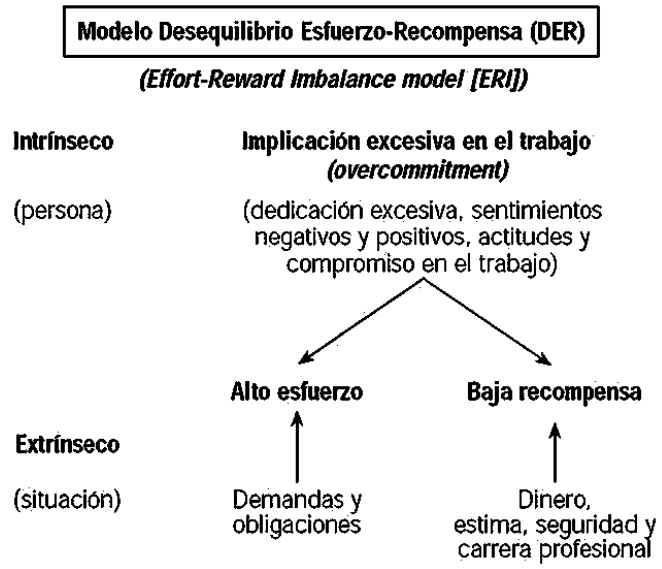
- Monetaria, salario adecuado
- Apoyo social, respeto
- Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir el autor describe un tipo de sujetos que define como "excesivamente comprometidos" caracterizados por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.

El modelo de Siegrist se ha asociado con el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicosomáticas.

Gráfico Nº 5: Modelo: Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa



Fuente: Adverse health effects of high effort/low reward conditions.
Elaborado por: Siegrist, 1996

2.5.4 MODELO DINÁMICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Según Villalobos (2007) los factores psicosociales son condiciones que las personas al relacionarse con el medio, el trabajo y la sociedad que les rodea, viven y experimentan. Estos factores no constituyen riesgo sino hasta que se transforman en potencialmente peligrosos para la salud y el bienestar del trabajador, afectando su relación con el trabajo o entorno; de esta forma Villalobos plantea una serie de criterios que pueden llevar a una condición psicosocial a convertirse en factor de riesgo; dentro de estos criterios se encuentran: "el tiempo de exposición, la frecuencia de prestación, la intensidad de la situación, el potencial dañino, la significación para el individuo y la simultaneidad de dos o más factores de riesgo"

Pueden presentarse factores de riesgo psicosocial de diverso tipo:

- Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.

- Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tiene alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables.
- Condiciones cotidianas que aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajas. (Villalobos, 1999)

Este modelo se caracteriza por ser un sistema en el cual sus componentes y las relaciones entre estos son cambiantes; este modelo integra diferentes principios teóricos de factores psicosociales y estrés, como, el modelo de demanda control de Karasek y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa de Siegrist, entre otros.

Para Villalobos (2007), el potencial que pueden tener los factores y condiciones psicosociales individuales, intralaborales y extralaborales percibidas por el trabajador es el de generar estrés manifestado a nivel fisiológico, psicológico, y conductual, que siendo crónico puede desarrollar alteraciones cardiovasculares y mentales, dentro de las que se encuentran principalmente la ansiedad, la depresión y problemas gastrointestinales, entre otras.

2.6 CONCLUSIONES

Los factores de riesgo psicosocial constituyen un tema de preocupación a nivel mundial tanto de pequeñas como grandes empresas. La influencia de los mismos es determinante para la prestación de un servicio y la consecución de fines y objetivos de una institución; es por eso que retomando elementos de los modelos antes mencionados: Karasek, Johnson, Siegrist y Villalobos, fue elaborado el cuestionario que se aplicará en el Capítulo III, el cual busca identificar los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en los funcionarios que laboran en la casa Matriz del Banco del Austro.

CAPITULO III

APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE FACTORES DE RIESGO PISCOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A Y B

3. INTRODUCCIÓN

Este capítulo se refiere a la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, (Formas A y B) elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010) al personal de la casa Matriz del Banco del Austro. En dicho cuestionario se establecen las dimensiones y dominios que el mismo comprende, se definen el procedimiento y los participantes. La aplicación del cuestionario permitirá definir los principales factores de riesgo psicosocial en la casa Matriz del Banco del Austro.

3.1 MÉTODO

3.1.1 TIPO DE ESTUDIO

Investigación cuantitativa, a través de cuestionarios estructurados.

3.1.2 INSTRUMENTO

Se aplicó el cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Formas A y B, (Anexos 1 y 2), elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia junto con la Pontificia Universidad Javeriana (2010)

El cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo u organización y del entorno en el que se desarrolla, las mismas que bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Fue el instrumento escogido ya que el mismo se destaca por su calidad, proponiendo una estructura de categorías analíticas, teniendo en cuenta la necesidad de incluir factores de

origen intralaboral, extralaboral y del individuo además de incluir un instrumento para el diagnóstico del estrés ocupacional y la evaluación obtenida de los puestos de trabajo. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda – control –apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Johnson (1986), el modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Está conformado por cuatro dominios:

- **DEMANDAS DEL TRABAJO**

  Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

- **CONTROL SOBREL EL TRABAJO**

  Se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- **LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

  El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

  El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos

funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- **RECOMPENSA**

  Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y de seguridad en el trabajo, además de considerar también las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización.

Los dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las siguientes dimensiones:

Tabla Nº 2: Conformación de Dominios

DOMINIOS	DIMENSIONES
DEMANDAS DEL TRABAJO	• Demandas Cuantitativas • Demandas de Carga Mental • Demandas Emocionales • Exigencias de Responsabilidad del Cargo • Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico • Demandas de la Jornada de Trabajo • Consistencia de Rol • Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral
CONTROL	• Control y autonomía sobre el trabajo • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas • Participación y manejo del cambio • Claridad de rol • Capacitación
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	• Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño • Relación con los colaboradores (subordinados)
RECOMPENSA	• Reconocimiento y compensación • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Definición de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo:

Tabla Nº 3: Definición de Dimensiones

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	▪ El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar el número de duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	▪ La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. ▪ La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: 1.- entender las situaciones y sentimientos de otras personas y 2.- ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El individuo se expone a los sentimientos, emocionales o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Exigencias de responsabilidad del cargo	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, está dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. Se puede constituir en fuente de riesgo cuando:	• El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que la determinan.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones de lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condición de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), química, biológica (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia del Rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias del tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:	• El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales, la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajador.

Claridad de rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo; las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	• La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de los resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	• La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que recibe de compañeros. El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que impliquen colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones de la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Los cuestionarios presentan las siguientes opciones de respuesta:

- ✓ **Siempre**
- ✓ **Casi siempre**
- ✓ **Algunas veces**
- ✓ **Casi nunca**
- ✓ **Nunca**

Además de calificar el nivel de riesgo tanto para las dimensiones como para los dominios de la siguiente manera:

1. **Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente los dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

2. **Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, los dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

3. **Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

4. **Riesgo Bajo:** No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Los dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

5. **Sin Riesgo o Riesgo Despreciable:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Los dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción. (Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, 2010).

3.1.3 PROCEDIMIENTO

Este estudio se realizó en tres etapas:

- **Primera Etapa:** Se realizó la presentación del proyecto a los directivos del Banco del Austro: Talento Humano, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Gerencia Nacional Administrativa y Recursos Humanos, obteniéndose los permisos para la ejecución del mismo.
- **Segunda Etapa:** A través de una alianza entre la Unidad de Salud Ocupacional junto con Recursos Humanos, se dio a conocer a los funcionarios de la Matriz la aplicación del Estudio sobre factores de Riesgo Psicosocial enviándose dos correos electrónicos donde se indicaba el procedimiento a seguir.

Correo No 1:

BANCO DEL AUSTRO
La Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional velando por una eficiente y responsable cultura de Salud Organizacional próximamente emprenderá un nuevo proyecto el mismo que nos permitirá conocer su opinión sobre distintos aspectos relacionados a su Trabajo.
" El Bienestar Laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una Organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias".
En los próximos días les daremos mayor información.
"Si ayudas a los demás a ser exitosos, tu éxito está garantizado"

Correo No 2:

BANCO DEL AUSTRO
Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional
Entre los principales objetivos de la Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional está el conocer las condiciones en que se desarrollan las actividades de cada uno de sus funcionarios, pretendiendo diagnosticar los Factores Psicosociales Intralaborales, que pueden influir en el desempeño de sus funciones.
Por esta razón el día Jueves11 de Septiembre al Jueves 18 de Septiembre del 2014 se llevará a cabo un estudio que nos permitirá identificar estos factores mediante la:
Aplicación de un Cuestionario Estructurado
¡Contamos con tu Apoyo!

- ✓ **Herramienta utilizada para la obtención de la información:**

Aplicativo de Google Drive, el cual es un servicio de almacenamiento de archivos en línea. Fue introducido por Google el 24 de abril de 2012. Cada usuario cuenta con 15 Gigabytes de espacio gratuito para almacenar sus archivos.

Google Documentos y Hojas de cálculo, oficialmente Google Docs&Spreadsheets es un programa gratuito basado en Web para crear documentos en línea con la posibilidad de colaborar en grupo. Incluye un procesador de textos, una hoja de cálculo, programa de presentación básico, un creador de dibujos y un editor de formularios destinados a encuestas, motivo por el cual fue la herramienta idónea para la aplicación y obtención de resultados.

Los cuestionarios (A y B) fueron cargados en Google Drive a través de la opción Formulario; dicho programa asignó los respectivos links de ingreso, los mismos que fueron enviados a cada uno de los funcionarios de la casa Matriz.

Desde cualquier computador el funcionario del Banco del Austro, podía ingresar al link mencionado el cual direccionaba hacia el cuestionario respectivo.

Se incluye el link generado por el aplicativo Google Drive:

El cuestionario fue simple de interpretar con indicaciones y reglas claras para el registro de la misma, se mantuvo la confidencialidad y reserva en cada uno de los cuestionarios a responder.

Al finalizar cada cuestionario, los resultados fueron almacenados en la herramienta mencionada, posteriormente fueron clasificados y ordenados a través de la opción Hoja de Cálculo presente dentro del aplicativo.

- **Tercera Etapa:** Se realizó el procesamiento y el análisis de los datos.

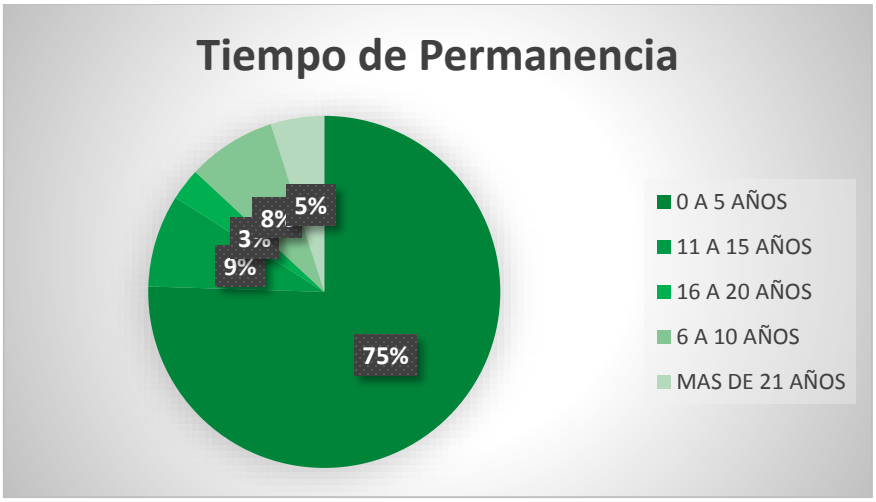
Para la obtención de resultados se utilizó el aplicativo para captura de datos desarrollado por los creadores de esta batería, el mismo que contiene toda la sintaxis necesaria: calificación de los ítems, obtención de puntajes brutos, transformación de puntajes brutos, comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos y obtención del informe individual (Ministerio de la Protección Social, 2010). Posteriormente la tabulación de datos y la obtención de los respectivos gráficos se los realizó en el programa Excel.

3.1.4 PARTICIPANTES

En el estudio participaron los funcionarios de la Casa Matriz del Banco del Austro, localizada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay. Un total de 306 funcionarios participaron en esta investigación. Es necesario aclarar que el total de funcionarios alcanza a 315, quienes no pudieron colaborar fue debido a encontrarse de vacaciones y un número muy reducido con licencia de maternidad.

El 75% de los evaluados se encuentran laborando en la institución de 0 a 5 años, el 8% de 6 a 10 años, el 9% de 11 a 15 años, el 3% de 16 a 20 años y el 5% más de 21 años.

Gráfico Nº 5: Tiempo de Permanencia



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Con relación al departamento en el que trabajan:

Tabla Nº 4: Número de Participantes

Departamento	#	Porcentaje
Tecnología y Sistemas	53	17,3%
Operaciones	48	15,7%
Riesgo Integral	21	6,9%
Recursos Humanos	18	5,9%
Recuperaciones	17	5,6%
Auditoría	13	4,2%
Revisoría y Control	13	4,2%
Servicios Administrativos	13	4,2%
Crédito	10	3,3%
Cuentas Corrientes	10	3,3%
Cumplimiento	10	3,3%
Organización y Procesos	9	2,9%

Seguridad Informática	9	2,9%
Productos y Servicios	8	2,6%
Comercial	7	2,3%
Contabilidad	7	2,3%
Comercio Exterior	6	2,0%
Tesorería y Finanzas	6	2,0%
Inversiones	5	1,6%
Salud y Seguridad Ocupacional	5	1,6%
Gerencia General	4	1,3%
Mercadeo	4	1,3%
Gerencia Nacional Administrativa y RRHH	2	0,7%
Legal	2	0.7%
Mesa de Ayuda	2	0,7%
Proyectos	2	0,7%
Reclamos	2	0,7%
TOTAL	306	100%

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 6: Departamentos

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Un total de 306 funcionarios participaron en esta investigación, los mismos que fueron divididos en dos grupos:

- Grupo 1: Conformado por 75 personas las cuales fueron evaluadas a través del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma A (123 preguntas).

Este cuestionario está orientado a personas que ocupan cargos de jefatura y profesionales o técnicos. Se caracterizan por tener personas a cargo y asegurar la

gestión y los resultados de una determinada sección o la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina o de departamento, supervisores, etc.

- Grupo 2: Conformado por las 231 personas restantes, evaluadas a través del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma B (97 preguntas).

La forma B se aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, asistentes, secretarias, digitadores entre otros.

La razón que motivó la aplicación de los cuestionarios (Forma A y Forma B) es totalmente razonable por cuanto al estar en el Grupo 1 sólo Gerentes y Jefes departamentales las condiciones en las que prestan sus servicios, liderazgo, capacitación, retribución económica, de promoción es diferente a la de aquellos que están comprendidos en el Grupo 2. (Auxiliares, asistentes); por lo tanto algunas preguntas fueron diferentes.

3.1.5 RESULTADOS

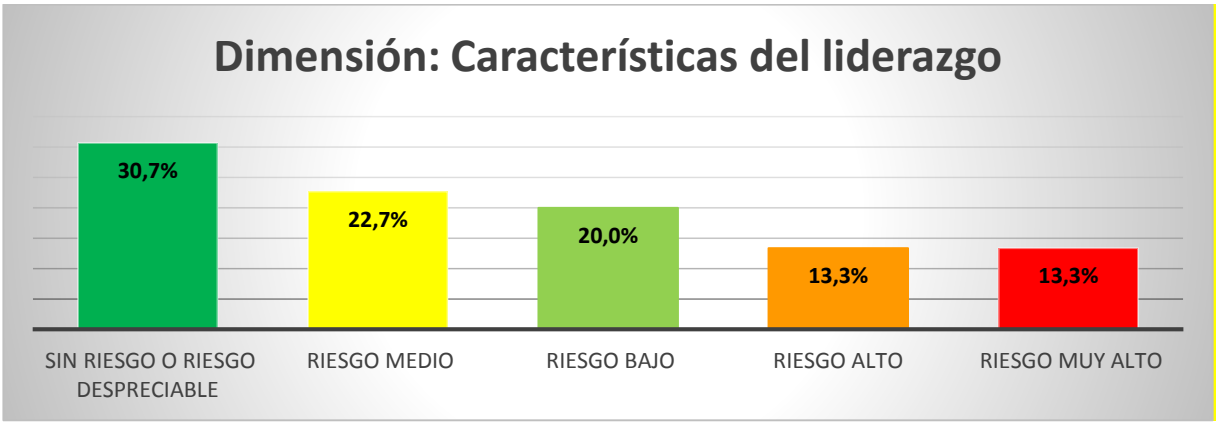
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

GRUPO 1: RESULTADOS CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES FORMA A

Dimensión: Características del Liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Se logra determinar que el 30.7 % de las personas evaluadas presentan un riesgo despreciable o sin riesgo debido a los atributos en la gestión realizada por sus superiores, en relación con la planificación y asignación de trabajo encomendado a los mandos inferiores y consecución de resultados.

Gráfico Nº 7: Dimensión: Características del liderazgo, Forma A



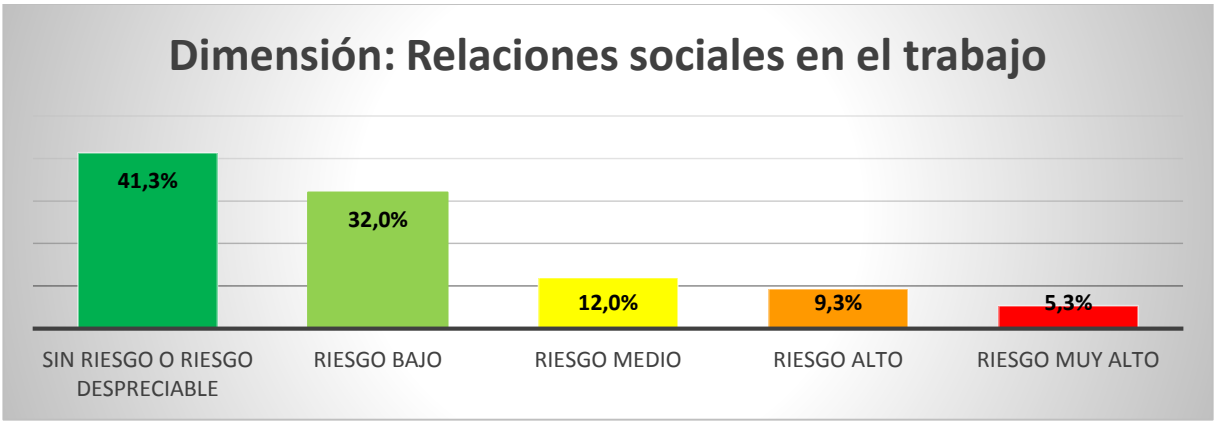
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: la calidad y características de las interacciones entre compañeros, trabajo en equipo y cohesión.

En esta dimensión el 41, 3 % presenta un riesgo despreciable o sin riesgo debido a la calidez de las relaciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe mutuamente, el

trabajo se lo realiza en equipo, en definitiva existe una integración para conseguir los resultados propuestos.

Gráfico Nº 8: Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo, Forma A

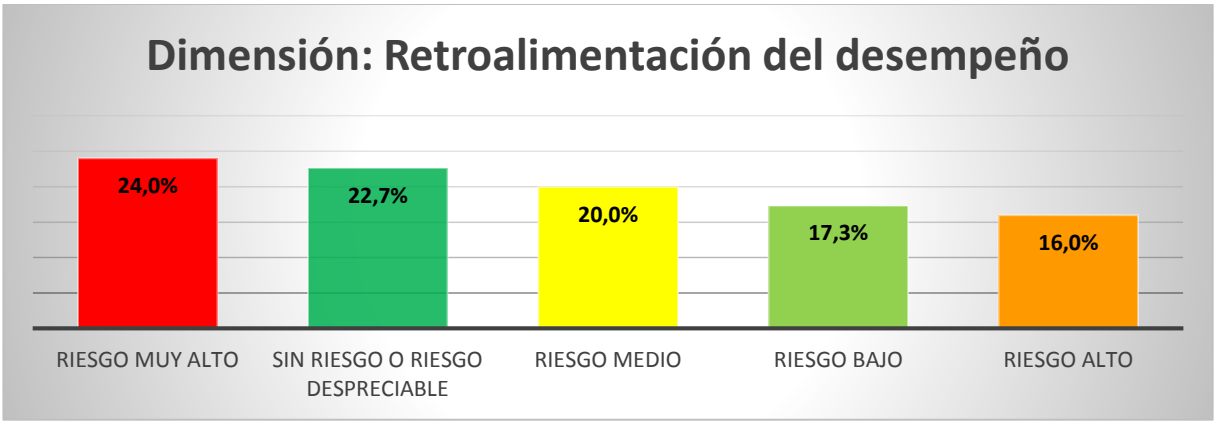


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

En esta dimensión el 24% presenta riesgo muy alto, demostrando que el trabajador no recibe información sobre la forma en que realiza su trabajo lo que no le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar las medidas para mejorar su desempeño.

Gráfico Nº 9: Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo, Forma A

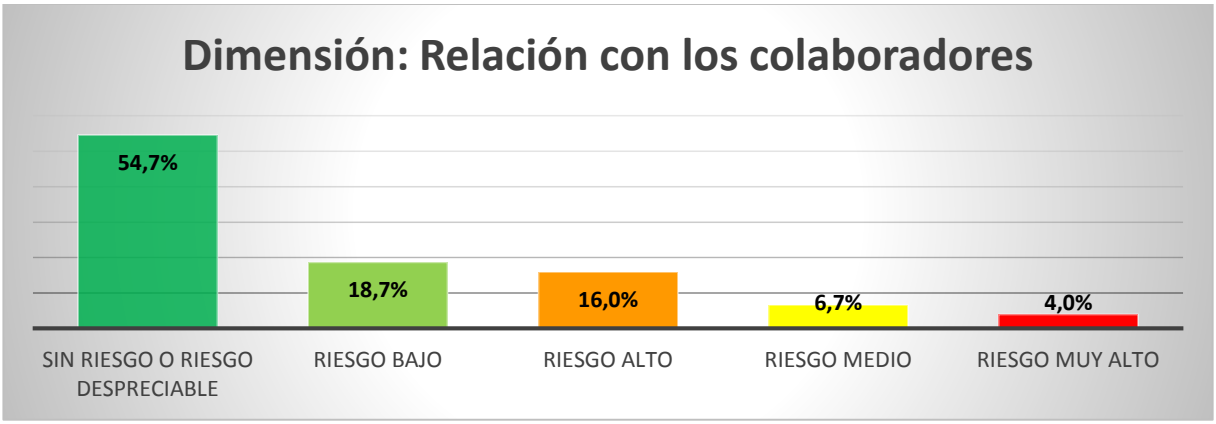


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Relación con los colaboradores: Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de los resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Se pudo determinar que más del 50% los evaluados no presenta riesgos ya que los colaboradores no tienen dificultad para comunicarse y relacionarse con sus superiores ya que estos les brindan su apoyo y les permiten su participación y toman en cuenta sus opiniones y sugerencias.

Gráfico Nº 10: Dimensión: Relación con los colaboradores, Forma A

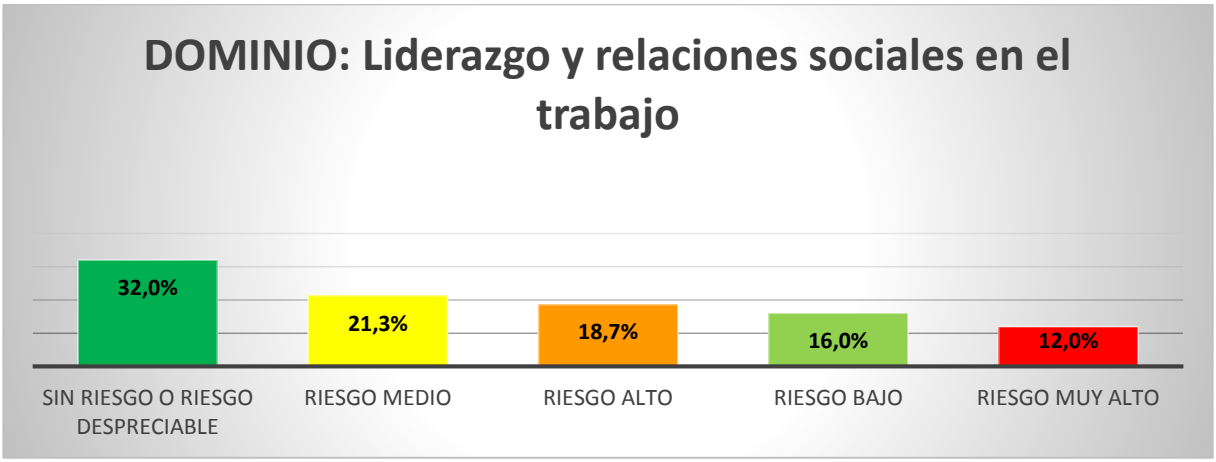


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

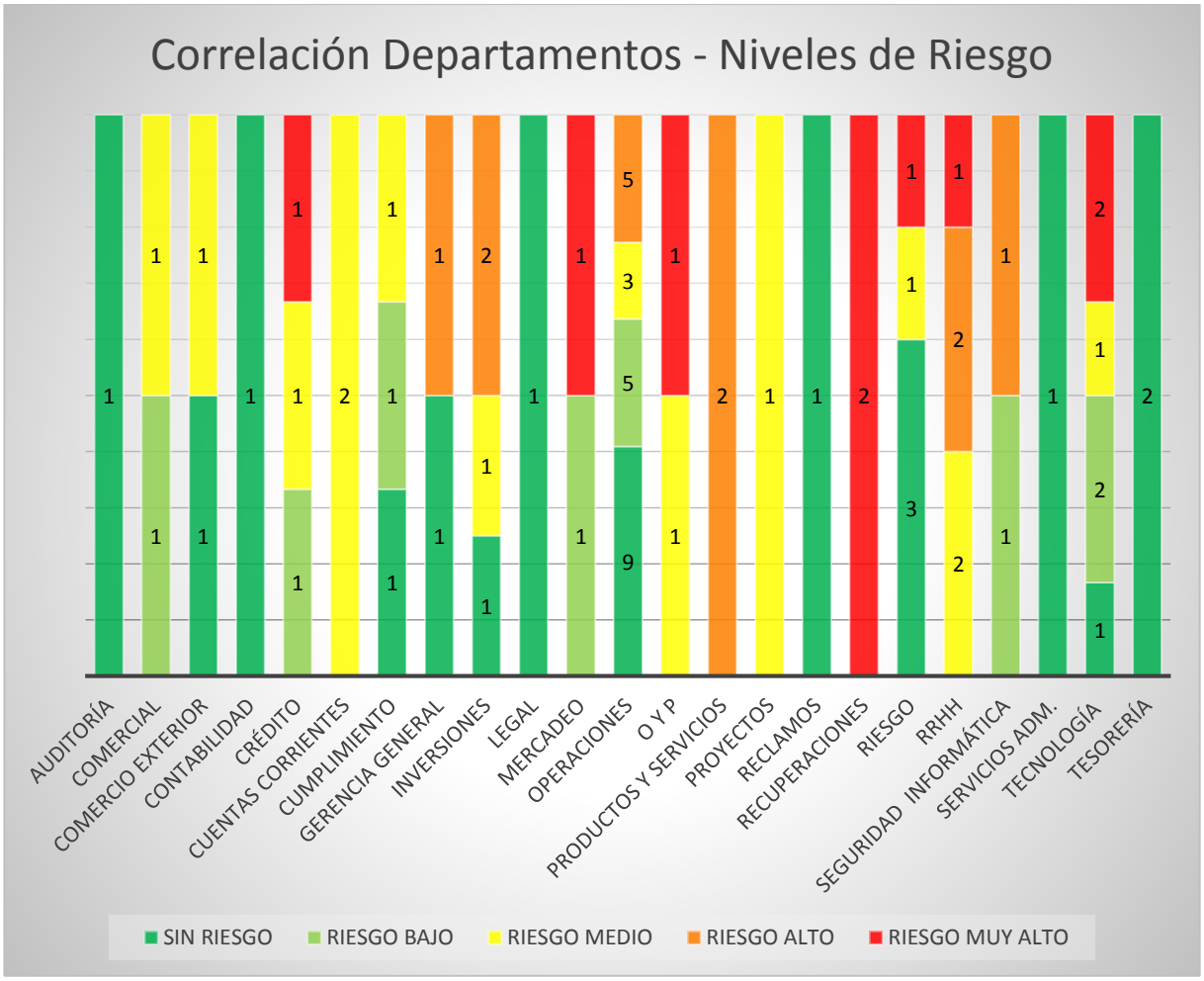
El 32 % de los evaluados presenta un riesgo despreciable o sin riesgo en el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, lo que determina que estos aspectos no requieren prevención sino su promoción.

Gráfico Nº 11: DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 12: Correlación Departamentos - Niveles de Riesgo. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza

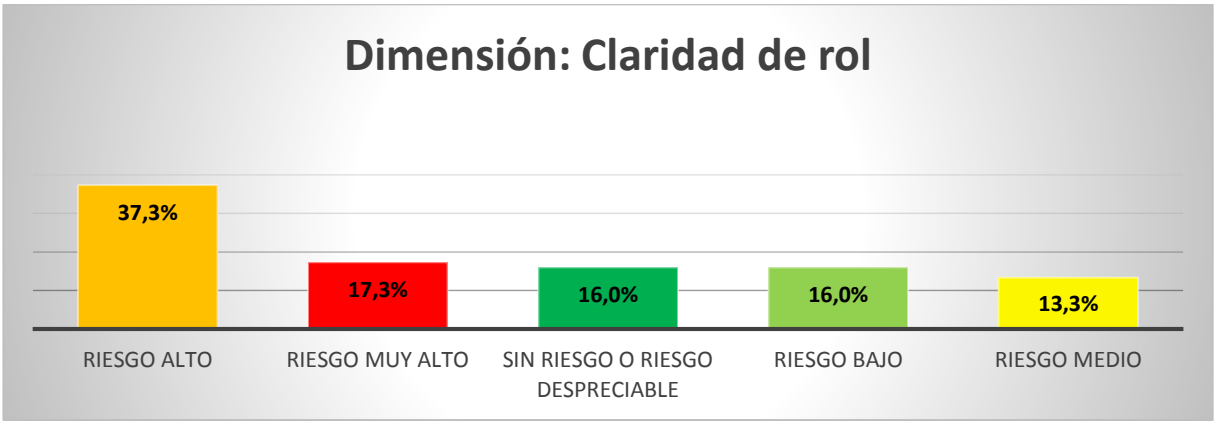
Se logra determinar que el riesgo alto y muy alto se presenta en los siguientes departamentos:
Tecnología, Seguridad Informática, RRHH, Riesgo, Recuperaciones, Productos y Servicios, O y P, Operaciones, Mercadeo, Inversiones, Gerencia General y Crédito.

Dimensión: Claridad de Rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los

objetivos del trabajo; las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

En la dimensión claridad de Rol se logró determinar que el 37.3% de los evaluados presenta un riesgo alto, es decir que a estos funcionarios no se les informa con claridad cuáles son sus funciones, cuáles son las decisiones que pueden tomar, el margen de autonomía.

Gráfico Nº 13: Dimensión: Claridad de rol, Forma A

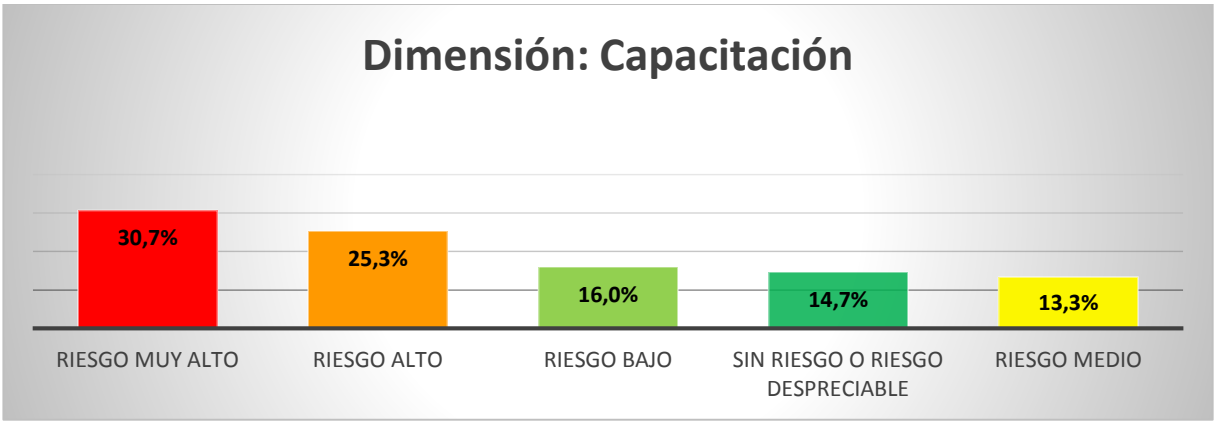


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Se pudo determinar que el 30.7% presenta un riesgo muy alto lo que implica que no reciben capacitación para la realización de sus actividades o que si es brindada no responde a sus necesidades para fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Gráfico Nº 14: Dimensión: Capacitación, Forma A

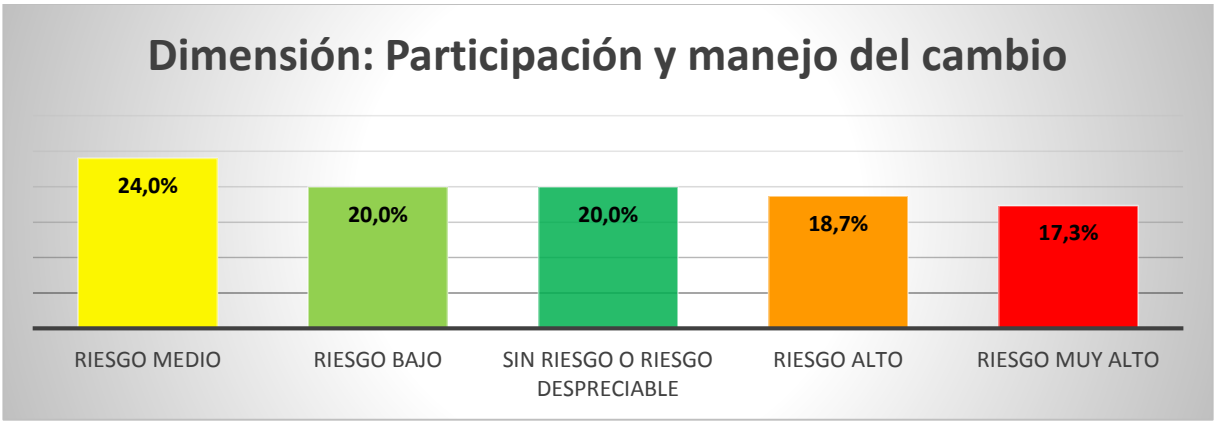


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral como: la información (clara, oportuna) y la participación de los empleados.

El 24 % de los evaluados se encuentra en riesgo medio, lo que significa que los cambios introducidos, para ellos si han sido beneficiosos y les son oportunamente difundidos además de que se les permite sugerir algunos cambios. 20% presentan un riesgo bajo y 20 % quienes no presentan riesgos.

Gráfico Nº 15: Dimensión: Participación y manejo del cambio, Forma A

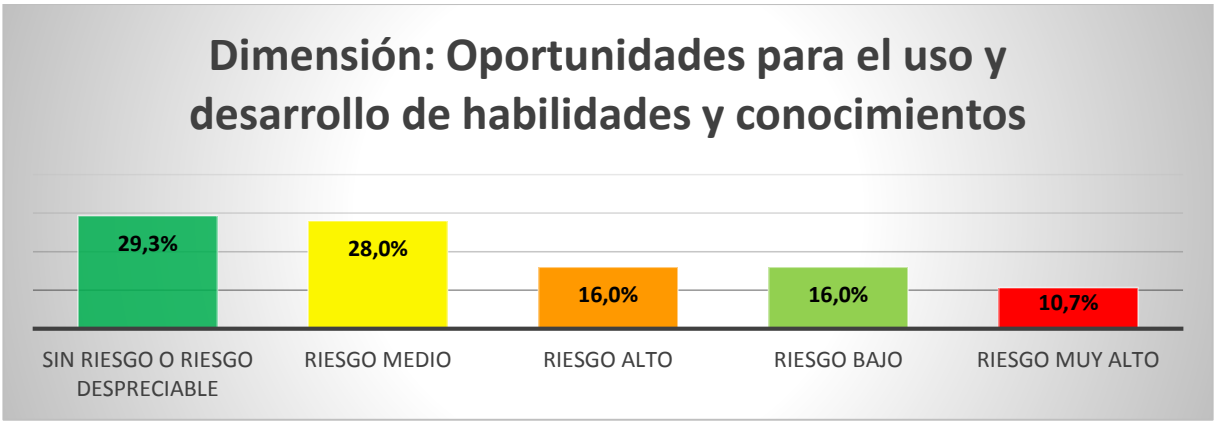


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:
Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

En esta dimensión el 29.3 % no presenta riesgos, lo que representa que su trabajo les permite aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos y que se les asigna las actividades para las cuales están calificados pero un 28 % se encuentran en un riesgo medio lo que implica que en ocasiones consideran que en ciertas actividades no pueden aplicar sus conocimientos y habilidades.

Gráfico Nº 16: Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, Forma A

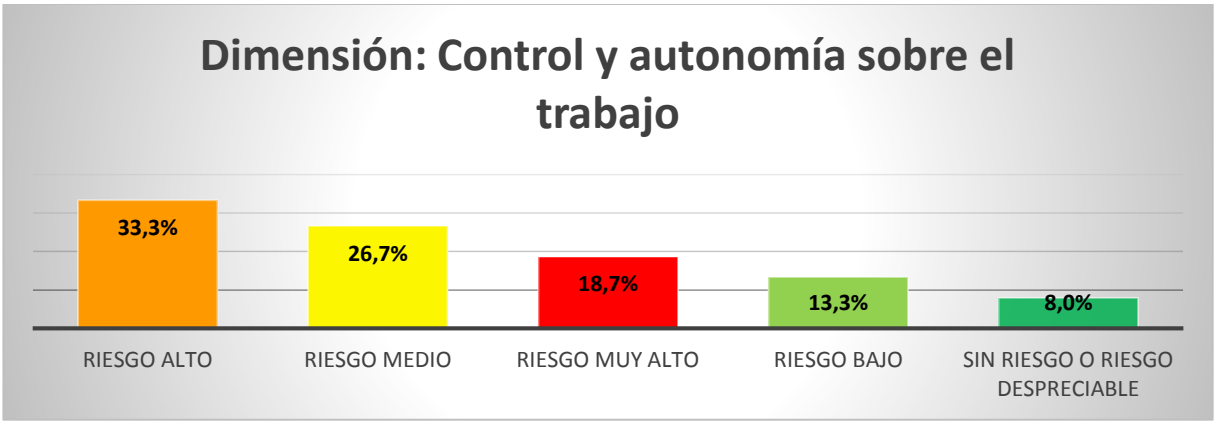


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

En esta dimensión podemos deducir que un 33.3% de los evaluados presenta un riesgo alto es decir que no tienen mayor poder de decisión sobre el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y forma de trabajo.

Gráfico Nº 17: Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo, Forma A

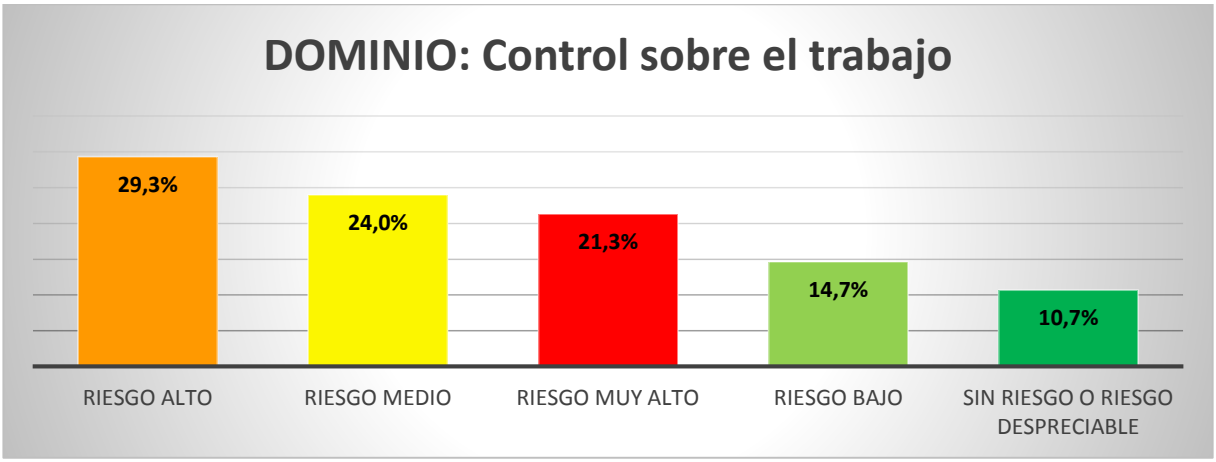


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Control sobre el trabajo

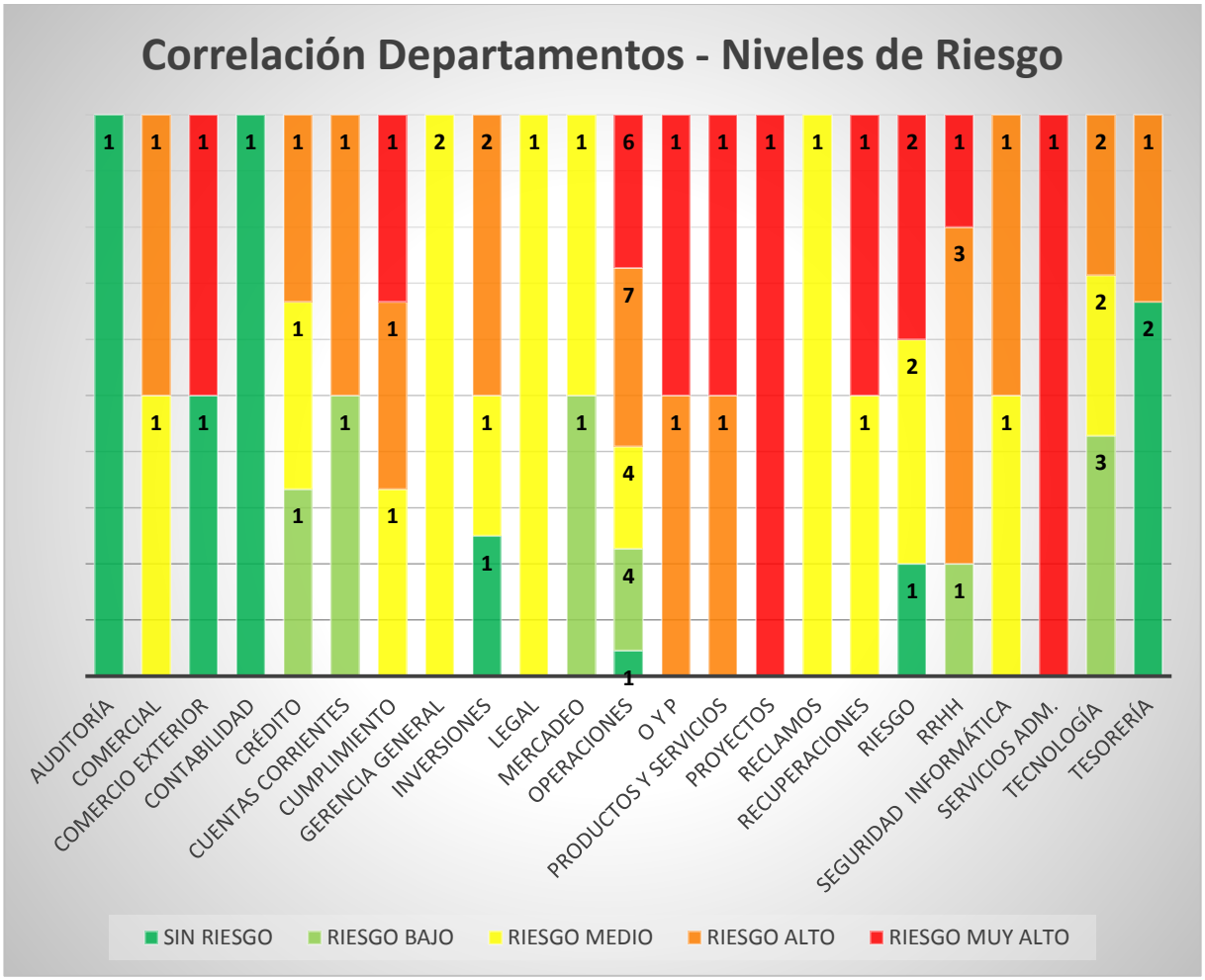
En el dominio Control sobre el trabajo, un 29.3% se encuentran en un riesgo alto lo que implica que no tienen mayores posibilidades de influir y tomar decisiones, así como autonomía e iniciativa sobre los diferentes aspectos para la realización del trabajo.

Gráfico Nº 18: DOMINIO: Control sobre el trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 19: Correlación Departamentos - Niveles de Riesgo. Control sobre el trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

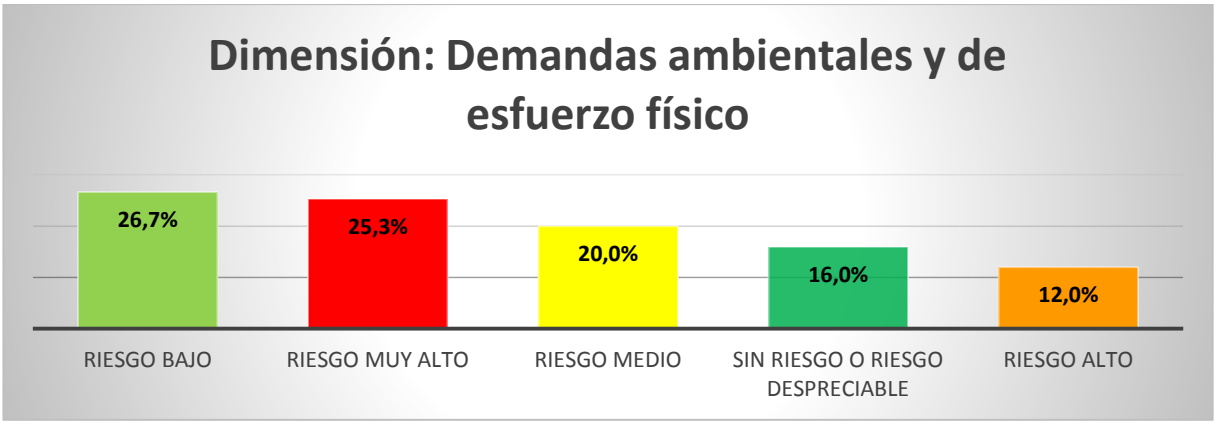
De acuerdo a los resultados podemos determinar que el riesgo alto y muy alto se encuentra presente en los departamentos de:

Comercial, Comercio Exterior, Crédito, Cuentas Corrientes, Cumplimiento, Inversiones, Operaciones, O y P, Productos y Servicios, Proyectos, Recuperaciones, Riesgo, RRHH, Seguridad Informática, Servicios Administrativos, Tecnología y Tesorería.

Dimensión: Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: Hace referencia a las condiciones de lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Por ejemplo: ruido, iluminación, temperatura, etc.

Podemos distinguir que un 26.7% presenta un riesgo bajo es decir que están de acuerdo con las condiciones en las que se desarrolla el trabajo; esto es, se trata de un lugar limpio y ordenado, que cuenta con los equipos o herramientas necesarios para el trabajo, mientras que un 25.3% presenta un riesgo muy alto, de lo que se deduce que para este porcentaje de funcionarios el lugar de trabajo no reúne las condiciones tanto físicas como ambientales para la prestación eficaz de su trabajo.

Gráfico Nº 20: Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Forma A



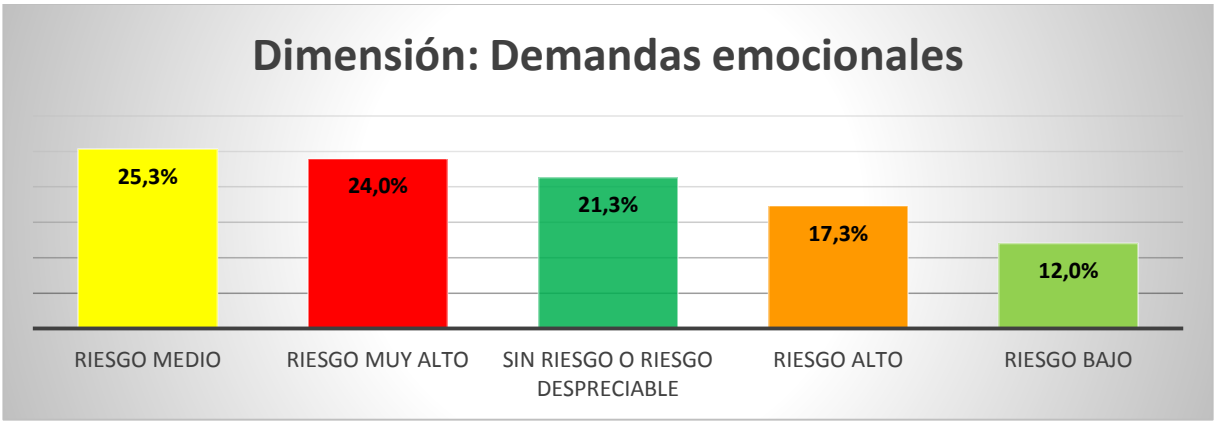
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas Emocionales: Hace referencia a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

En la dimensión de Demandas Emocionales un 25.3% presenta un riesgo medio, es decir que por lo general demuestran habilidad para manejar situaciones o sentimientos de los usuarios con la finalidad de no que les afecte en sus labores; seguido del 24% quienes presentan un riesgo muy alto es decir que presentan dificultades para ocultar sus

emociones o sentimientos durante la ejecución de su trabajo al verse expuestos a situaciones de tristeza, violencia, amenazas etc.

Gráfico Nº21: Dimensión: Demandas emocionales, Forma A

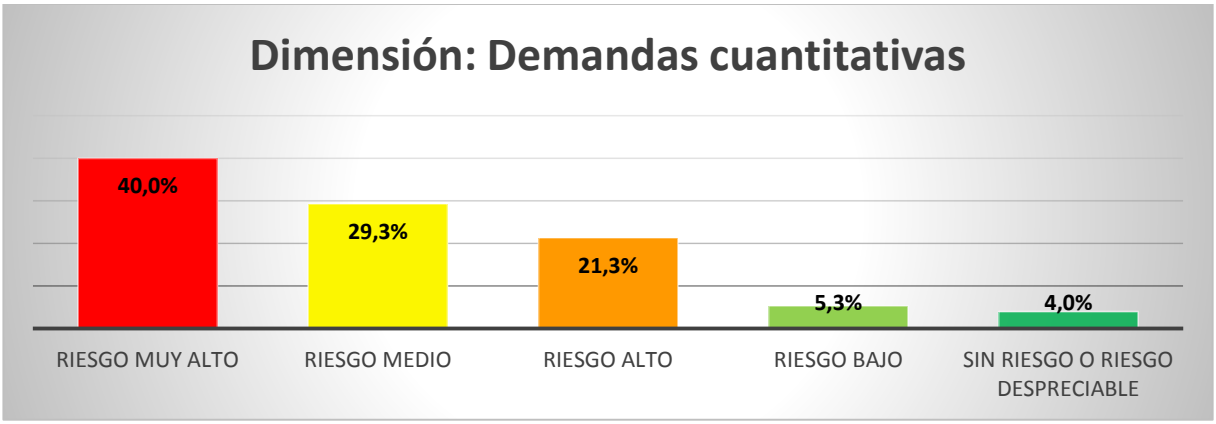


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo

En esta dimensión el 40% de los evaluados presenta un riesgo muy alto, debido a que el tiempo de que disponen para ejecutar el trabajo es insuficiente por lo que requieren trabajar a un ritmo muy rápido, limitar al máximo la duración de las pausas o deben trabajar tiempo adicional a la jornada de trabajo para cumplir con las tareas asignadas.

Gráfico Nº 21: Dimensión: Demandas cuantitativas, Forma A

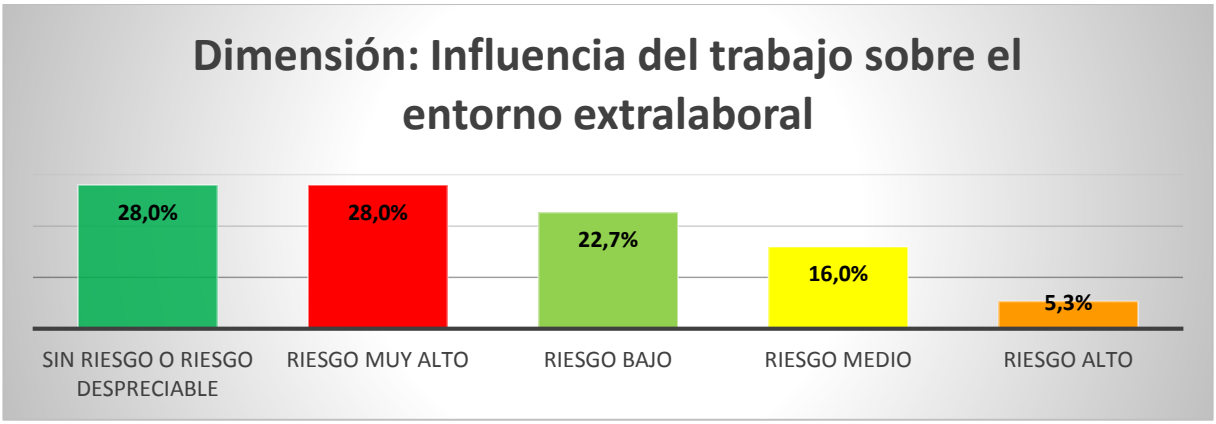


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias del tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

En esta dimensión el 28% no presenta riesgos, lo que equivale a señalar que la elevada demanda de tiempo y esfuerzo en el trabajo no le afectan al funcionario en su vida personal y familiar, en contraste con el 28% siguiente en donde el riesgo es muy alto por cuanto el esfuerzo físico y la demanda de tiempo impactan en forma negativa en su vida extralaboral.

Gráfico Nº 22: Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Forma A

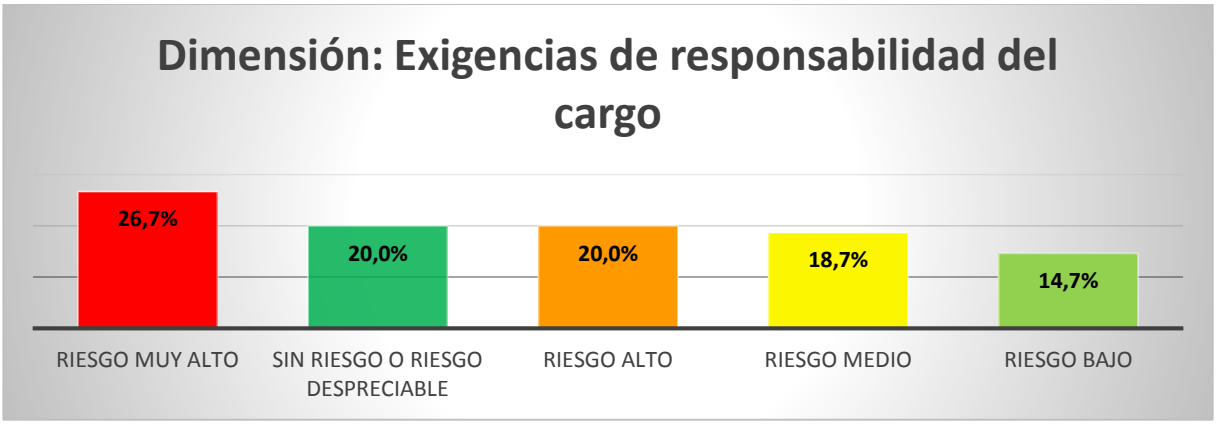


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo: Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, está dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.

Encontramos con un riesgo muy alto al 26.7% de los evaluados; es decir que su trabajo requiere de un esfuerzo importante para mantener el control, debe supervisar en forma personal, asumir directamente la responsabilidad en su área de trabajo considerando que ciertos factores están bajo su control y otros fuera del mismo. Cabe señalar que se presenta un 20% en donde no existe riesgo por cuanto no encuentran dificultad alguna en asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo. A su vez riesgo alto y sin riesgos y de un 20%.

Gráfico Nº 23: Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo, Forma A

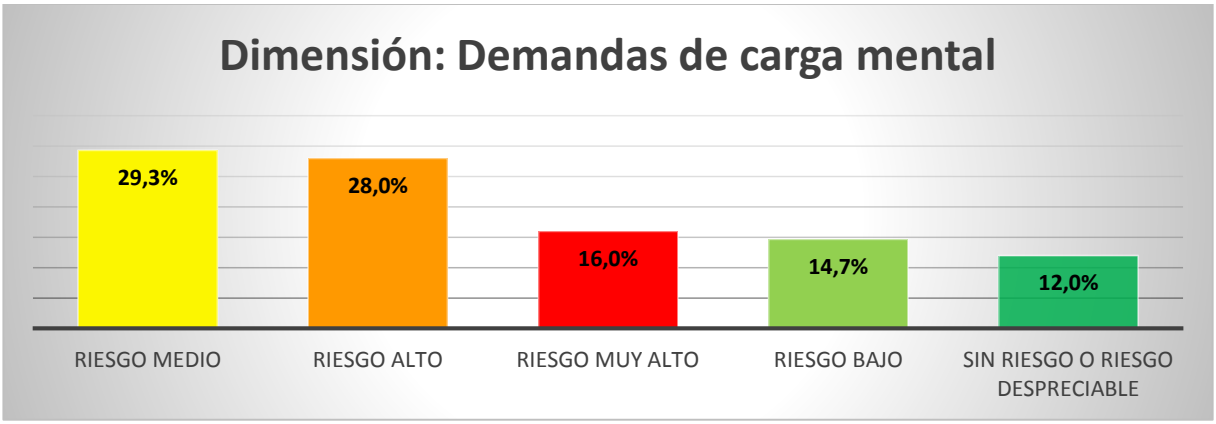


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas de carga mental: Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

Podemos distinguir un 29.3% con riesgo medio, seguido por un 28% con riesgo alto. En general la tarea obliga a un gran esfuerzo mental, la información es excesiva o muy compleja, que requiere de mucha atención, memoria y análisis de información, debiendo tener mucho cuidado con ciertos detalles por la presión del tiempo.

Gráfico Nº 24: Dimensión: Demandas de carga mental, Forma A

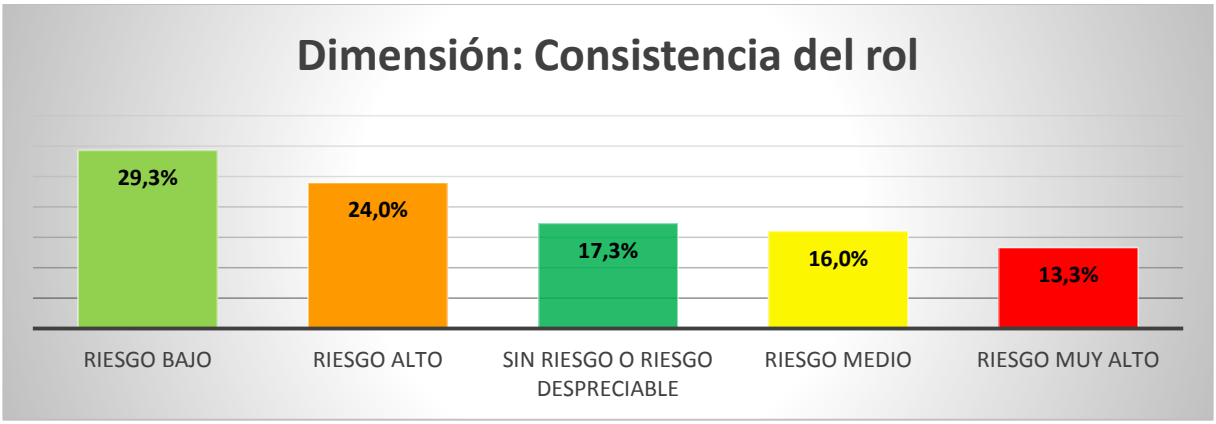


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Consistencia del Rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

En esta dimensión Consistencia del rol el 29.3% presenta un riesgo bajo, lo que nos demuestra que los funcionarios no tienen problemas en el ejercicio de su cargo ya que no se presentan ciertas situaciones contradictorias o incompatibles o que vallan en contra de sus principios éticos, técnicos o de calidad del servicio; en tanto que para el 24% presenta un riesgo alto es decir se enfrentan a situaciones de incompatibilidad e inconsistencia sobre exigencias relacionadas con la eficiencia del producto.

Gráfico Nº 25: Dimensión: Consistencia del rol, Forma A

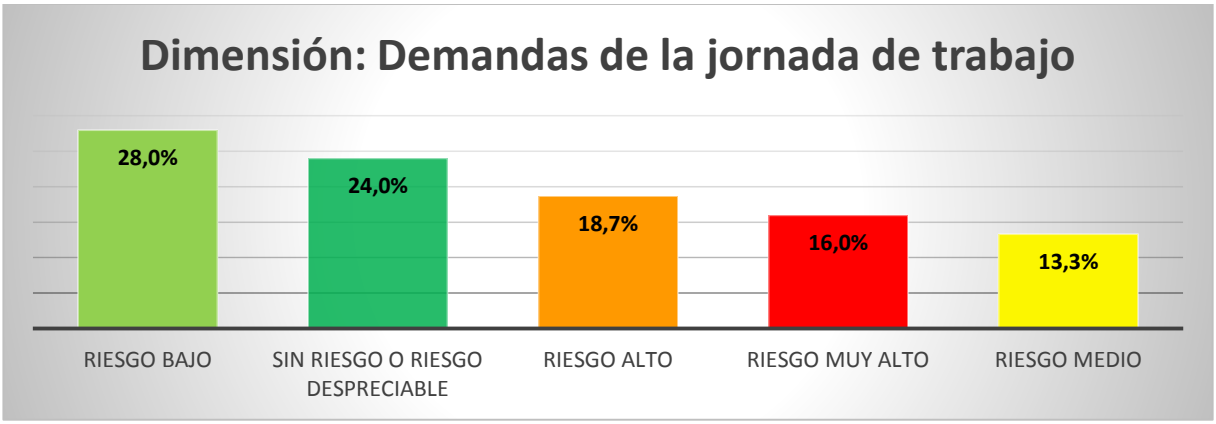


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

En lo referente a la dimensión Demandas de la jornada de trabajo el 28% de los evaluados se encuentran en riesgo bajo mientras que el 24% no presenta riesgos, lo que indica que no existe problema en cuanto a los términos de duración de la jornada de trabajo, a los turnos nocturnos así como en periodos de descanso, fines de semana o días festivos.

Gráfico Nº 26: Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo, Forma A

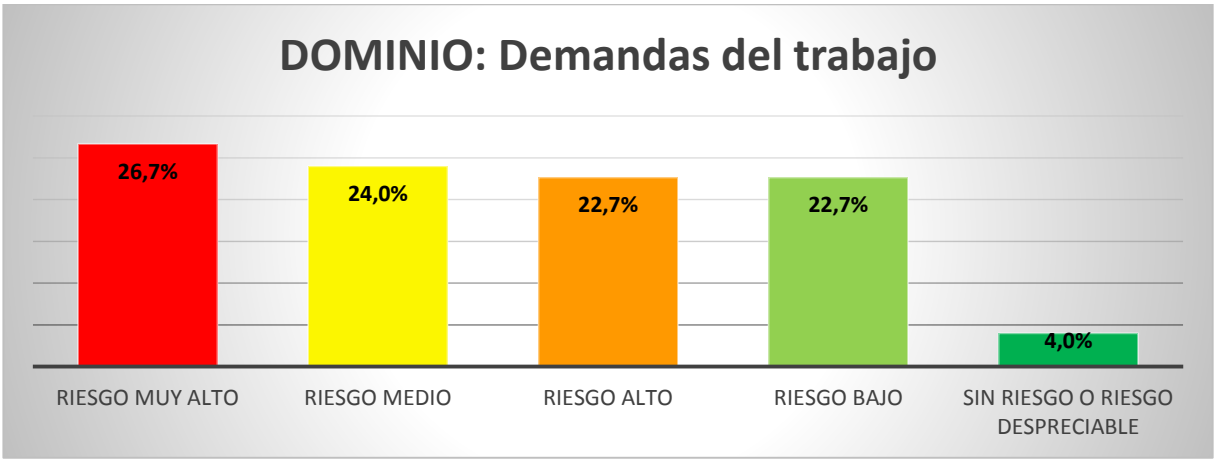


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Demandas del trabajo

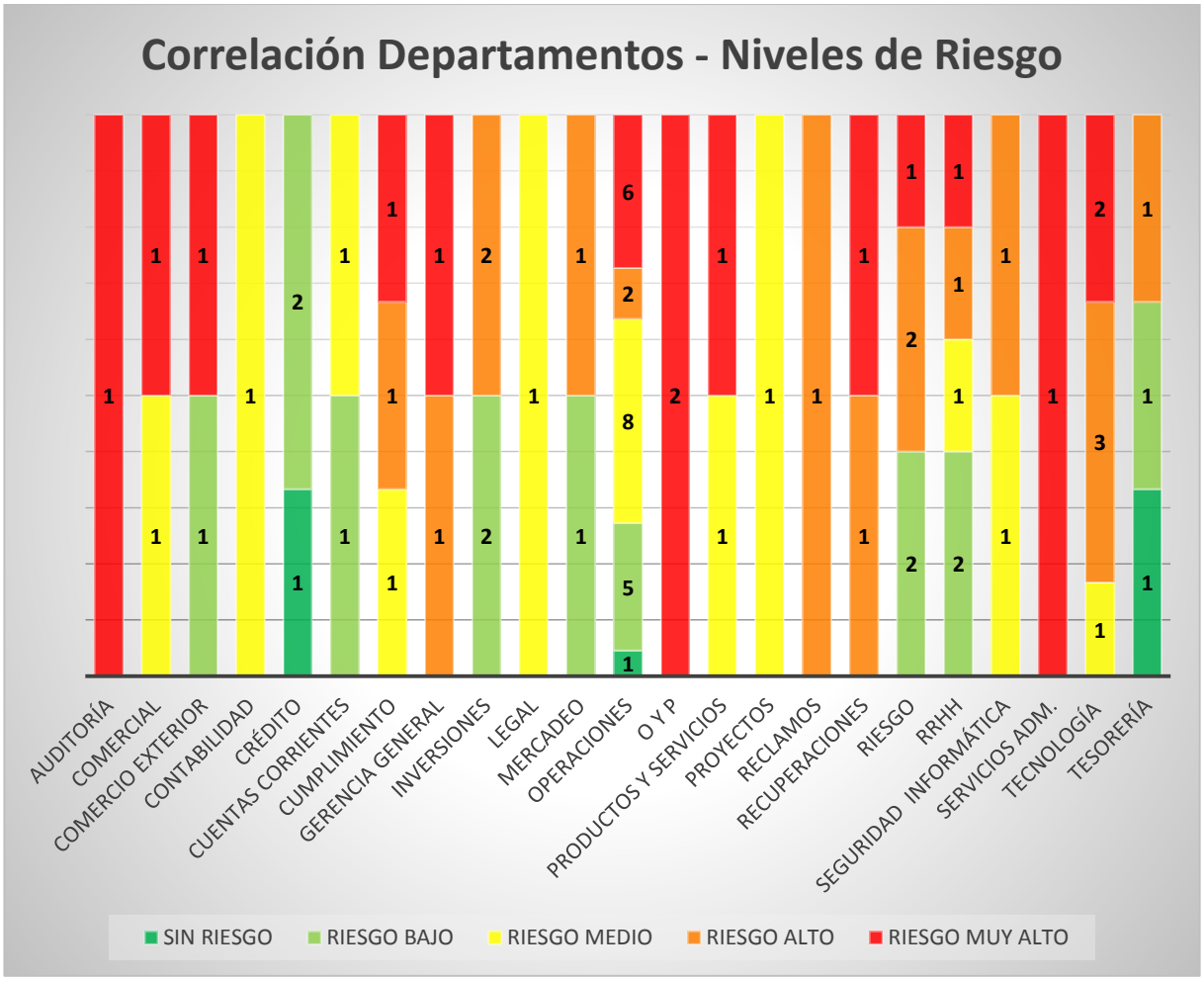
En el dominio Demandas del trabajo el 26.7% se encuentra en un riesgo muy alto, seguido de un 24% que presentan un riesgo medio. Es decir se ven sometidos a exigencias mentales, cualitativas, físicas, emocionales durante su jornada de trabajo.

Gráfico Nº 27: DOMINIO: Demandas del trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 28: Correlación Departamentos - Niveles de Riesgo. Demandas del trabajo, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Se logra determinar que todos los departamentos presentan riesgo alto y muy alto a excepción de: Contabilidad, Crédito, Cuentas Corrientes, Legal y Proyectos.

Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Podemos percibir que el 41.3% de los evaluados no presenta riesgos lo que significa que se sienten orgullosos de laborar en la institución por la estabilidad laboral que perciben, en ella han conseguido su autorrealización.

Gráfico Nº 29: Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Forma A

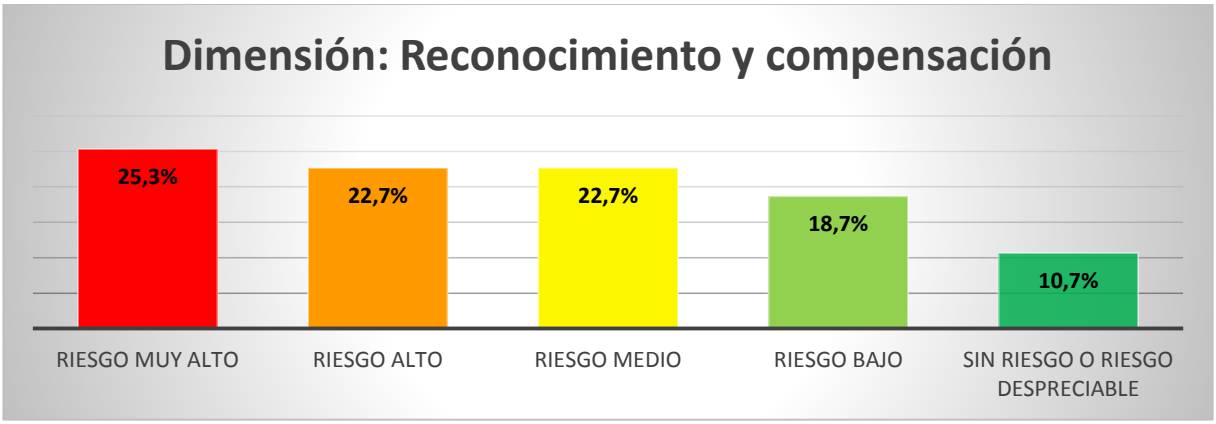
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones de la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

En esta dimensión se distingue que el 25.3% presenta un riesgo muy alto, seguido de un 22.7% en riesgo alto lo que evidencia que sienten que la empresa no se preocupa de su bienestar, no se les brinda oportunidades de desarrollo o que el salario que perciben no

corresponde a sus esfuerzos y resultados obtenidos, la empresa no ha cumplido con el salario acordado o no se lo cancela oportunamente.

Gráfico Nº 30: Dimensión: Reconocimiento y compensación, Forma A

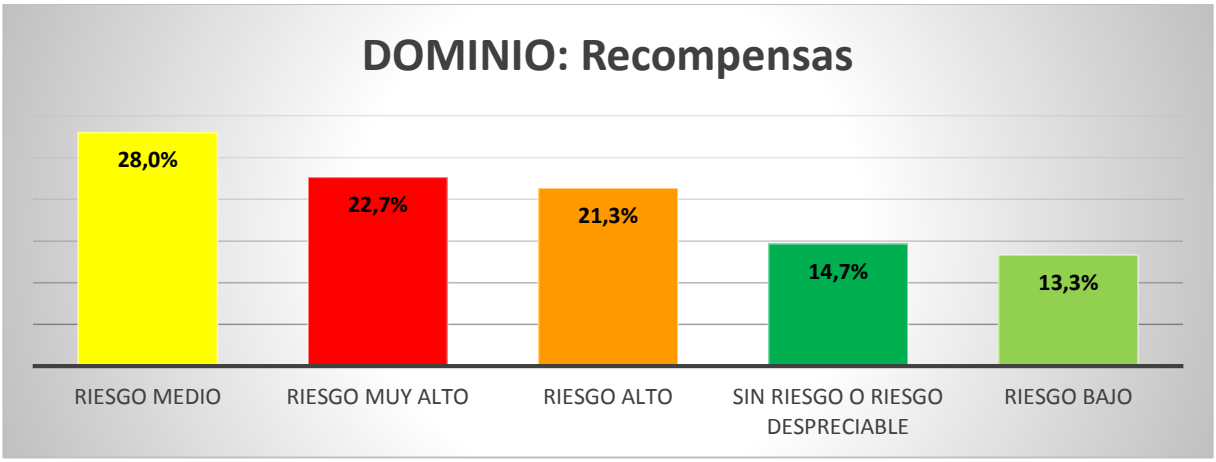


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Recompensas

En el Dominio Recompensas un 28% se encuentra en riesgo medio seguido de un 22.7% quienes se encuentran en riesgo muy alto y un 21.3% en riesgo alto lo que nos lleva a determinar que los funcionarios consideran que la retribución por su trabajo no es la que corresponde al esfuerzo que realizan; puede ser de diferentes clases: financiera, de estima (reconocimiento y al trato que se merece por su trabajo); y, la posibilidad de mejores oportunidades y de ser promocionado.

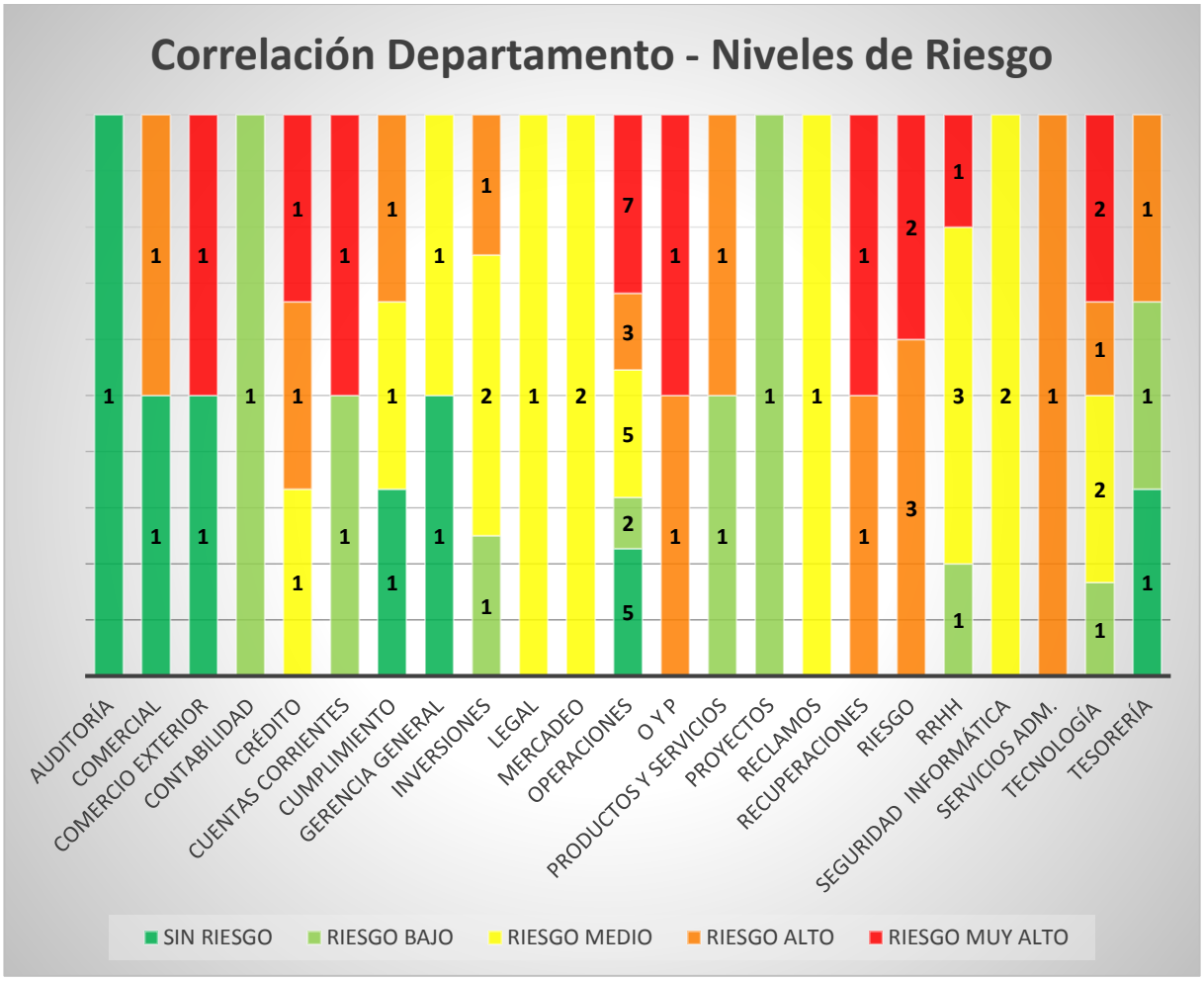
Gráfico Nº 31: DOMINIO: Recompensas, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 32: Correlación Departamento - Niveles de Riesgo. Recompensas, Forma A



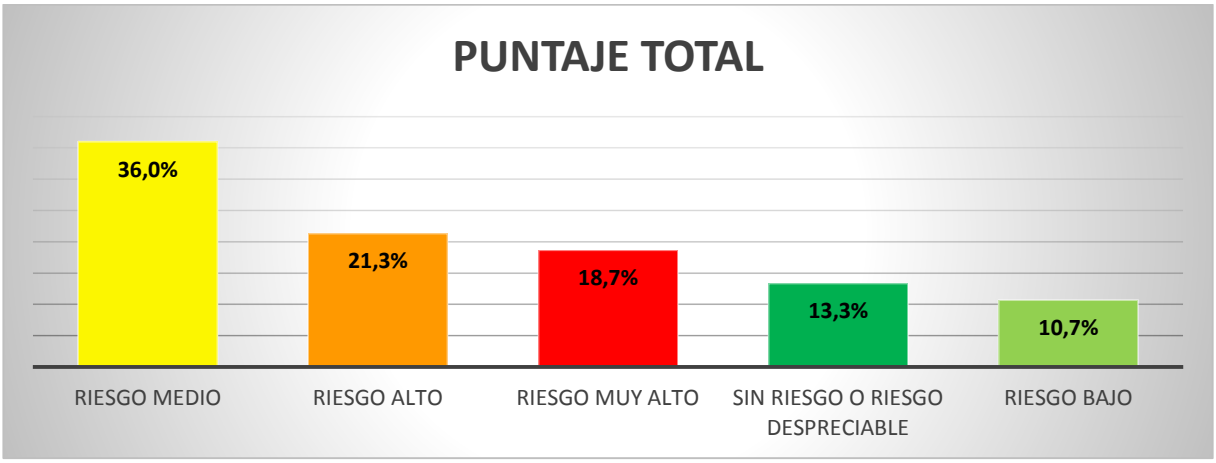
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Se logra determinar que son los departamentos de: Comercial, Comercio Exterior, Crédito, Cuentas Corrientes, Cumplimiento, Inversiones, Operaciones, O y P, Productos y Servicios, Recuperaciones, Riesgo, RRHH, Servicios Administrativos, Tecnología y Tesorería, quienes presentan riesgo alto y muy alto.

Puntaje Total

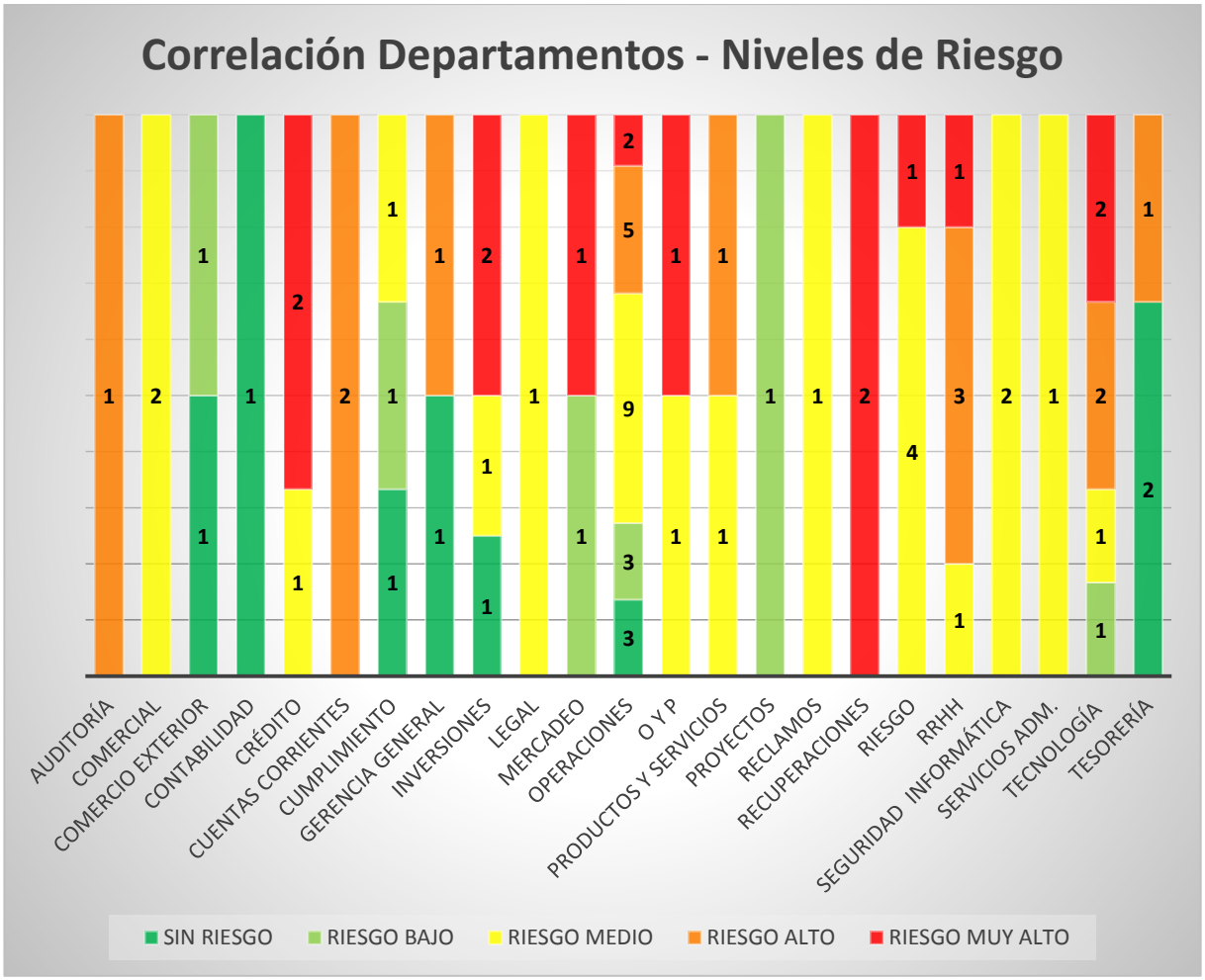
En este gráfico podemos distinguir que el 36% de los evaluados se encuentran en riesgo medio, el 21.3% en riesgo alto, el 18.7 en riesgo muy alto. Lo que indica que las condiciones de trabajo requieren mejorarse pues el descuido llevaría a producir efectos negativos tanto para el trabajador como para su familia que van a influir directamente en su actividad por lo que se requiere que su esfuerzo sea reconocido, que se brinde oportunidades de capacitación, promoción y mejoramiento.

Gráfico Nº 33: PUNTAJE TOTAL, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 34: Correlación Departamentos - Niveles de Riesgo. Puntaje Total, Forma A



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Podemos distinguir niveles altos de riesgo en los departamentos:

- Auditoría
- Crédito
- Cuentas Corrientes
- Gerencia General
- Inversiones

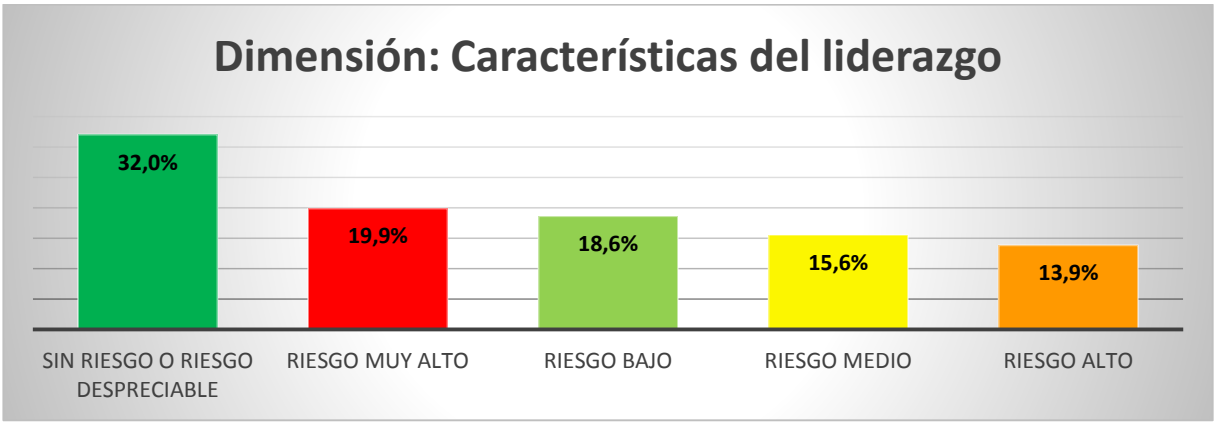
- Mercadeo
- Operaciones
- O y P
- Productos y Servicios
- Recuperaciones
- Riesgo
- RRHH
- Tecnología
- Tesorería

GRUPO 2: RESULTADOS CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES FORMA B

Dimensión: Características del Liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

En esta dimensión podemos apreciar que el 32% de los evaluados no presenta riesgos ya que perciben que la gestión que realiza el jefe en relación con su trabajo, consecución de resultados, motivación y comunicación no representa dificultades. Sienten además el apoyo de sus jefes en la solución de los conflictos.

Gráfico Nº 35: Dimensión: Características del liderazgo, Forma B



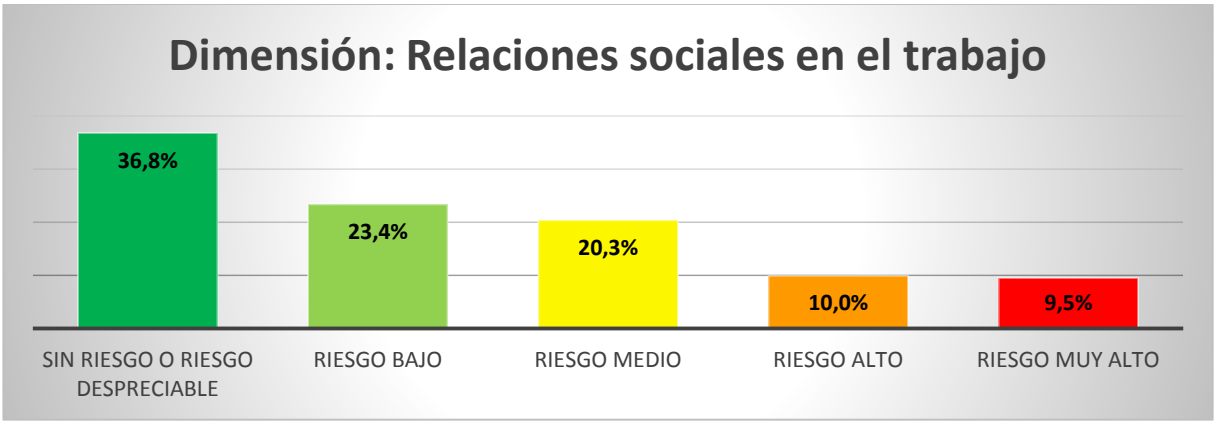
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: la calidad y características de las interacciones entre compañeros, trabajo en equipo y cohesión.

El 36.8% de los evaluados no presenta riesgos lo que demuestra que entre compañeros se da una relación de respeto y confianza, el trabajo lo realizan en equipo, se brindan

apoyo mutuo para superar las deficiencia o dificultades. Existe integración para conseguir el fin propuesto.

Gráfico Nº 36: Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo, Forma B

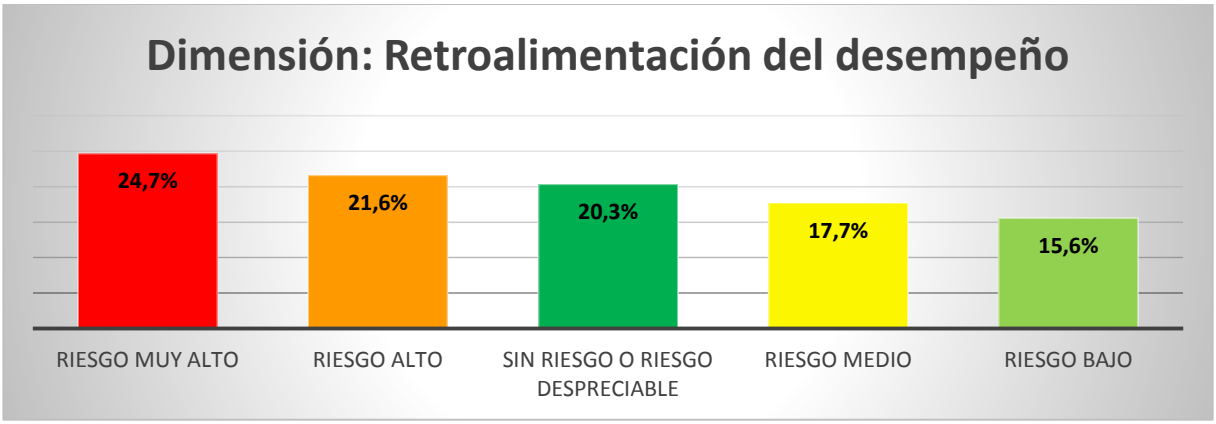


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Se logra observar que el 24.7% presentan riesgo muy alto. Estos datos nos llevan a la conclusión que los trabajadores no reciben información o la misma no es oportuna sobre la forma en que realizan su trabajo, lo que no les permite que puedan tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Gráfico Nº 37: Dimensión: Retroalimentación del desempeño, Forma B

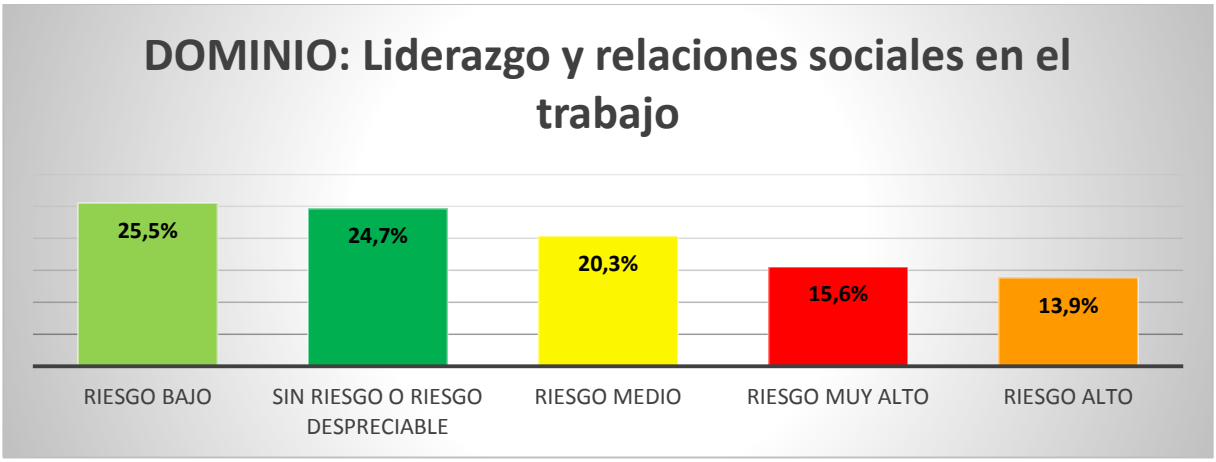


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

En este dominio el 25.5% presenta un riesgo bajo, seguido de un 24.7 sin riesgos lo que determina que los trabajadores consideran que el liderazgo de sus superiores influye positivamente en la forma de trabajar así como en el ambiente laboral. Esto permite el trabajo en equipo, el apoyo en la solución de conflictos y la integración de todos para mejorar los resultados.

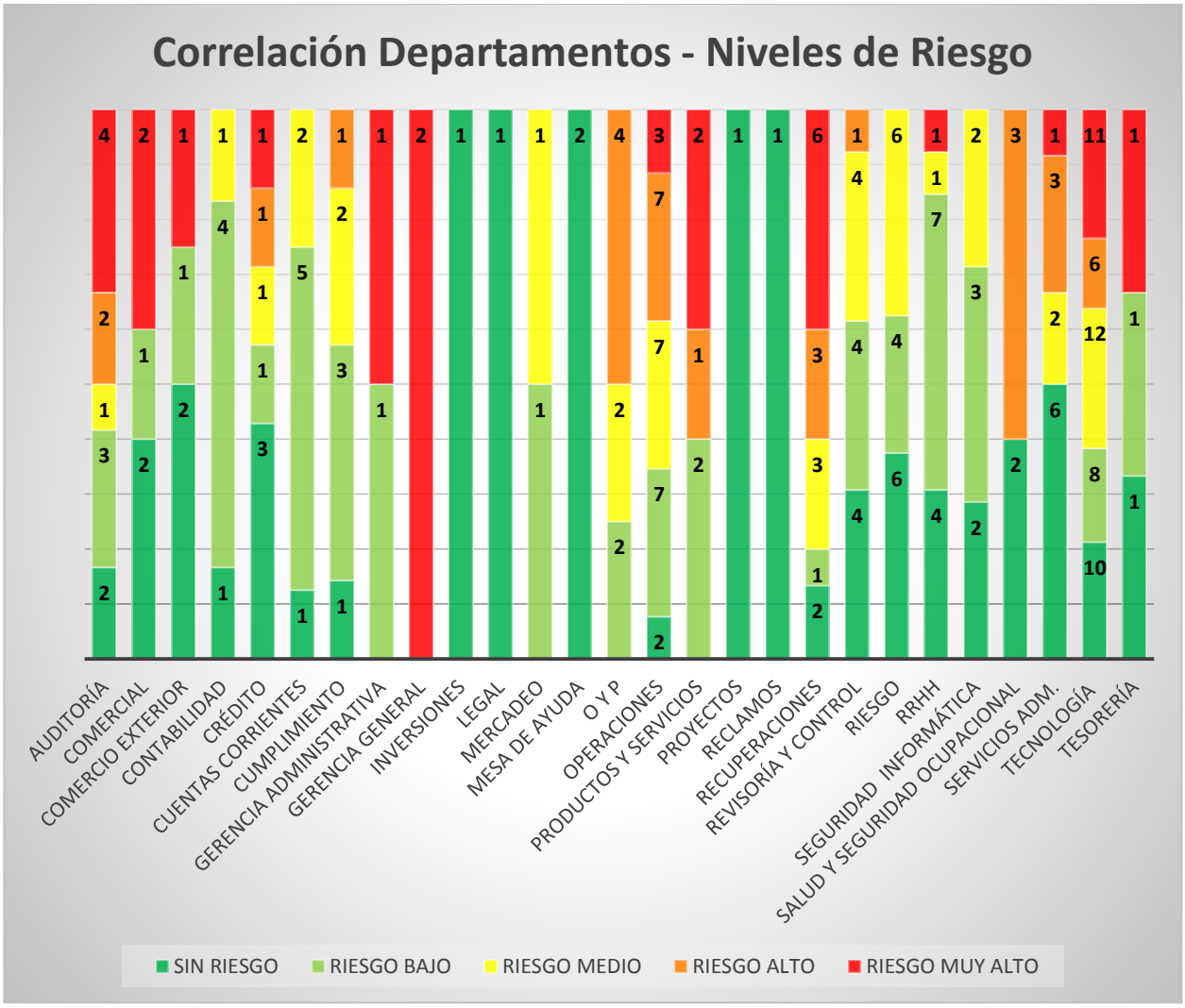
Gráfico Nº 38: DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 39: Correlación Departamentos - Niveles de Riesgo. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Forma B



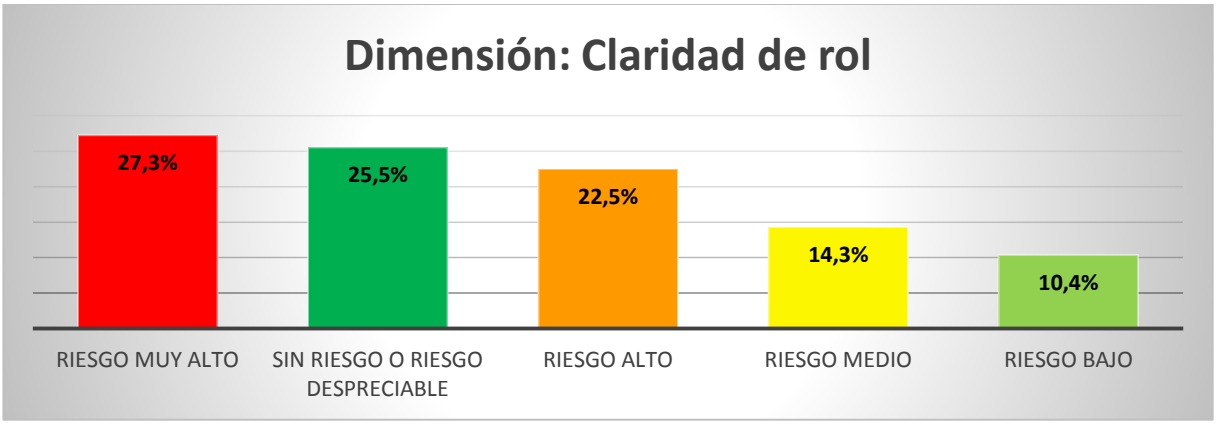
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Los departamentos de: Auditoría, Comercial, Comercio Exterior, Crédito, Cumplimiento, Gerencia Administrativa, Gerencia General, O y P, Operaciones, Productos y Servicios, Recuperaciones, Revisoría y Control, RRHH, Salud y Seguridad y Salud Ocupacional, Servicios Administrativos, Tecnología y Tesorería son los que presentan niveles más altos de riesgo.

Dimensión: Claridad de Rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo; las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Se presentan resultados contradictorios pues un 27.3% (riesgo muy alto) considera que la empresa no le informa los objetivos, las funciones que debe cumplir, los resultados obtenidos, en tanto que el 25,5 % (sin riesgo) considera que si son informados oportunamente sobre el impacto que tiene el ejercicio de su cargo, el margen de la autonomía para tomar decisiones y sobre las funciones que deben desempeñar.

Gráfico Nº 40: Dimensión: Claridad de rol, Forma B



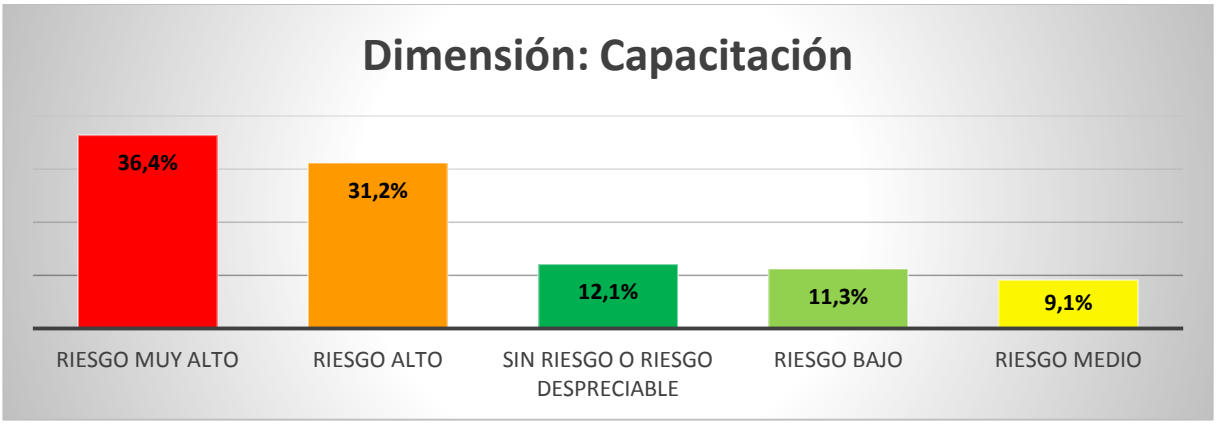
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

En la dimensión capacitación el 36.4% presenta un riesgo muy alto, seguido de un 31.2% con riesgo alto. Lo que evidencia que la capacitación es limitada o no existe. No consideran los superiores que el capacitarlos permitiría su desarrollo y el

fortalecimiento de sus conocimientos, o si en contadas ocasiones hay capacitación esta no responde a sus necesidades.

Gráfico Nº 41: Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo, Forma B

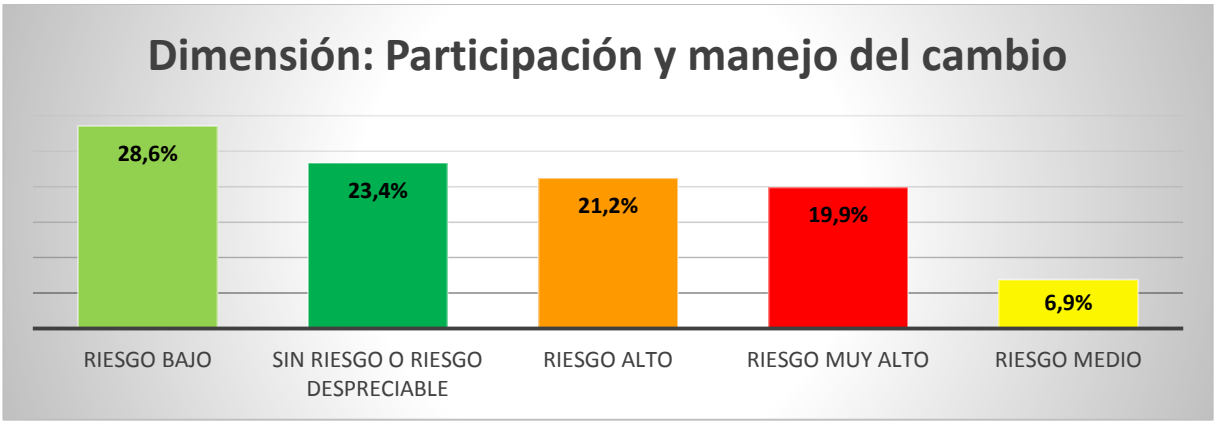


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral como: la información (clara, oportuna) y la participación de los empleados.

El 28.6% presenta un riesgo bajo, seguido de un 23.4% sin riesgo. Lo que nos lleva a establecer que los colaboradores tienen la capacidad de adaptarse a los distintos cambios que se presentan en su trabajo, cuentan con información clara y oportuna sobre los mismos, sus opiniones y aportes son considerados por sus superiores.

Gráfico Nº 42: Dimensión: Participación y manejo del cambio, Forma B



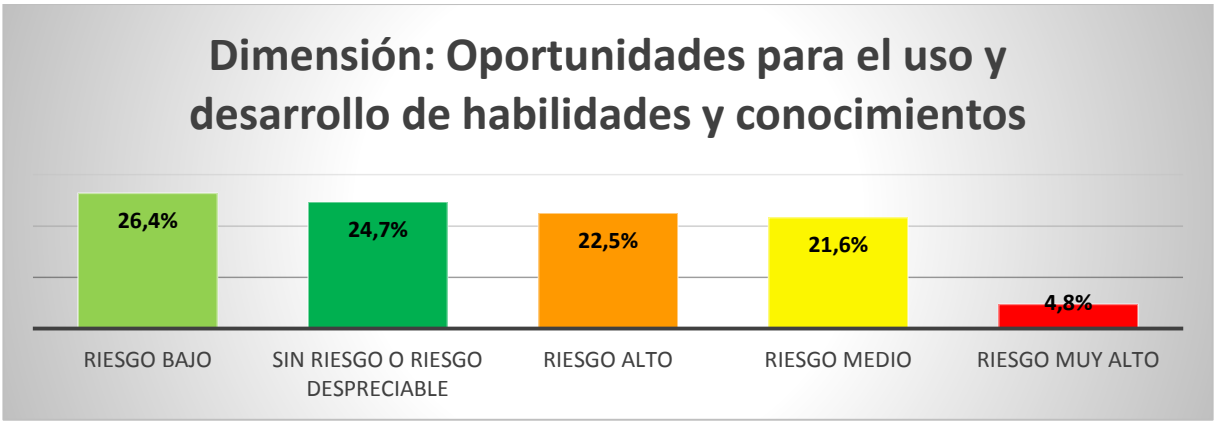
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:

Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Podemos observar que el 24.6% presenta riesgo bajo seguido de un 24.7% sin riesgos, lo que evidencia que los trabajadores sienten que en su trabajo pueden aplicar sus conocimientos, pueden aprender y desarrollar nuevas habilidades, y que se le asignan tareas relacionadas con su formación académica.

Gráfico Nº 43: Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, Forma B

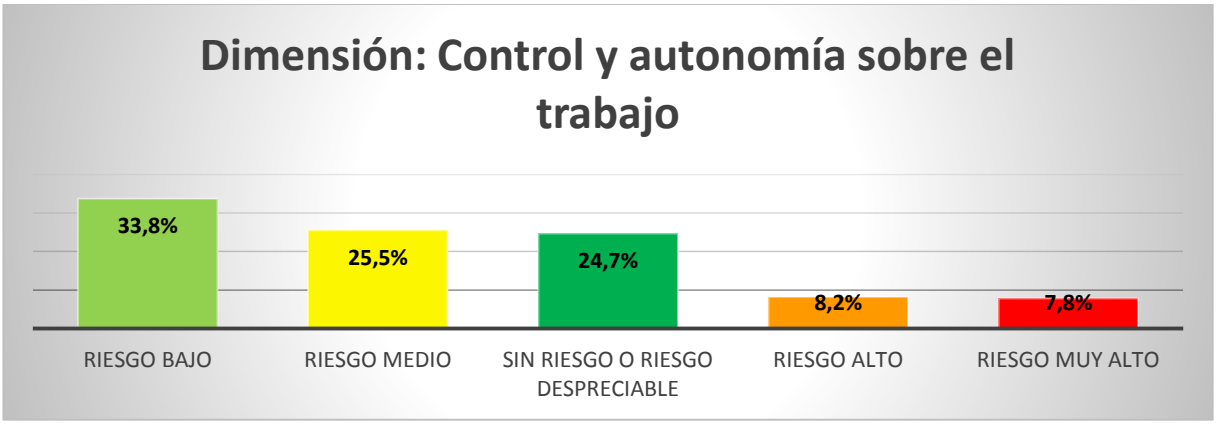


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

El 33.8% de los evaluados presentan un riesgo bajo, esto nos lleva a concluir que los trabajadores pueden decidir sobre el orden en la realización de sus tareas, el ritmo de trabajo, las pausas durante la jornada laboral y tiempo de descanso.

Gráfico Nº 44: Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo, Forma B

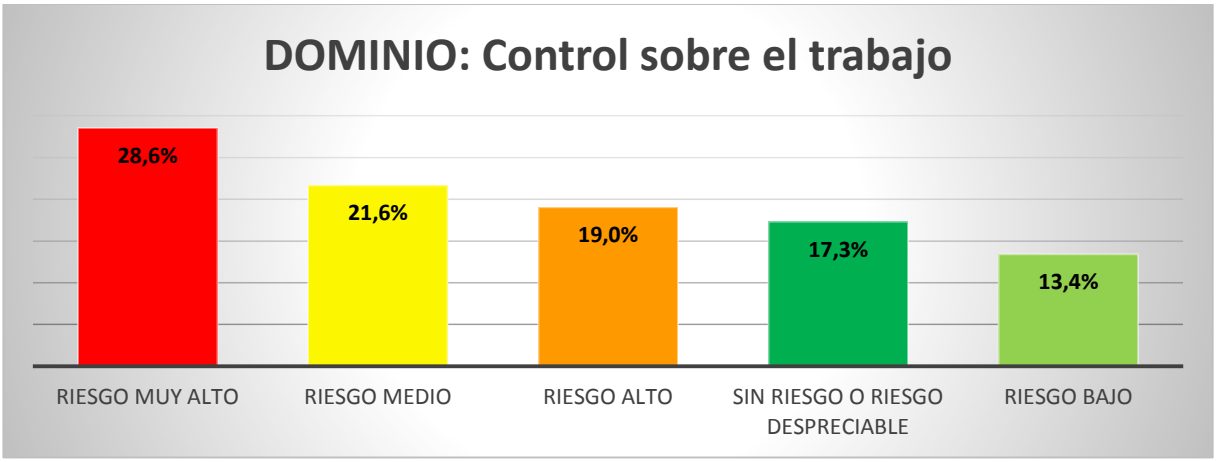


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Control sobre el trabajo

Se logra determinar que la gran mayoría de los trabajadores (28.6%: riesgo muy alto) no tienen la posibilidad para influir y tomar decisiones sobre diferentes aspectos en la realización del trabajo así como en el manejo del cambio pues no tienen clarificado su rol y al tener limitación en cuanto a la capacitación no tienen la posibilidad de influir sobre su trabajo.

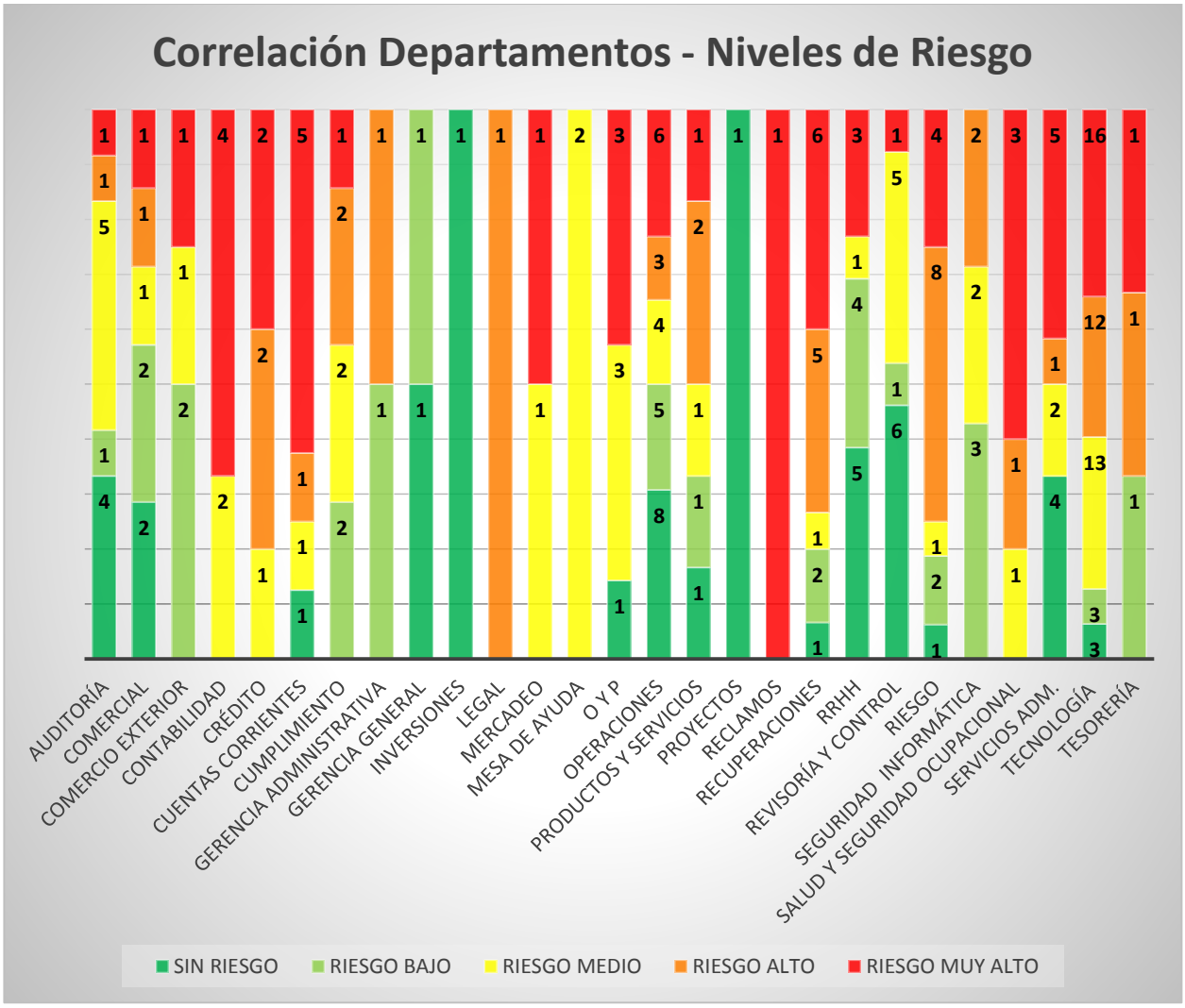
Gráfico Nº 45: DOMINIO: Control sobre el trabajo, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 46: Correlación Departamentos – Niveles de Riesgo. Control sobre el trabajo, Forma B



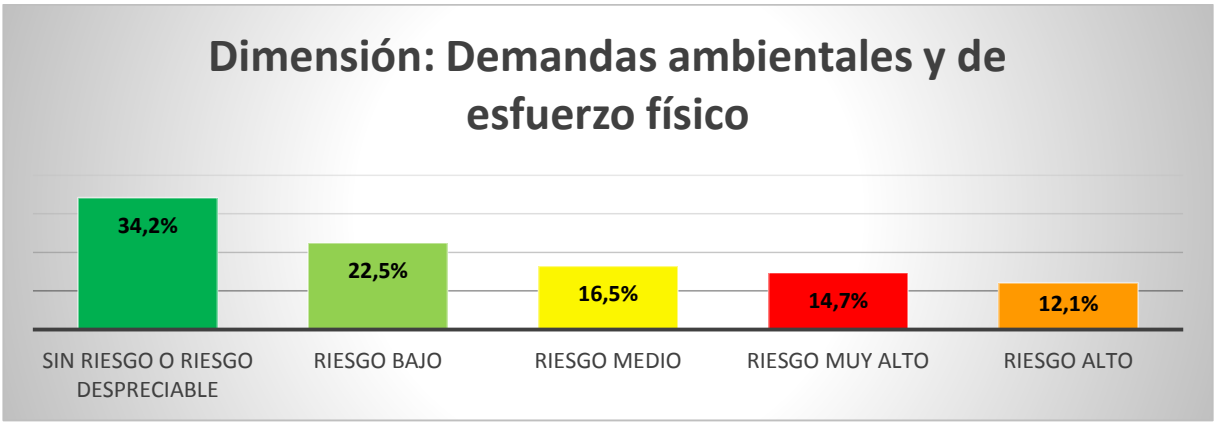
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Todos los departamentos presentan niveles altos de riesgos a excepción de: Gerencia General, Inversiones, Mesa de Ayuda y Proyectos.

Dimensión: Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: Hace referencia a las condiciones de lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Por ejemplo: ruido, iluminación, temperatura, etc.

En esta dimensión el 34.2% no presenta riesgos. Es decir que los trabajadores consideran que cuentan con las condiciones adecuadas para prestar su servicio tanto en el aspecto físico (iluminación, ventilación) así como de diseño de su puesto de trabajo (orden y aseo) lo que les permite adaptarse fácilmente al mismo.

Gráfico Nº 47: Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Forma B

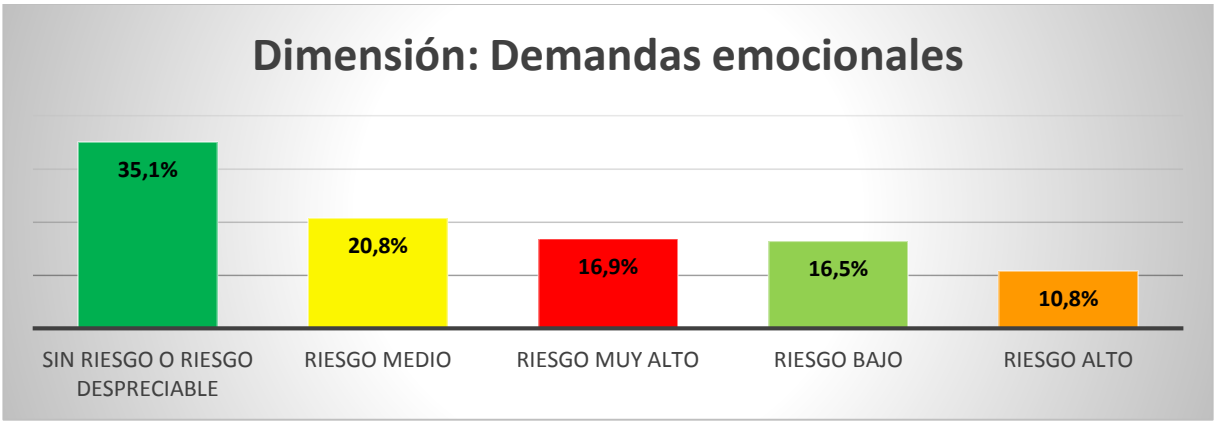


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas Emocionales: Hace referencia a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

Un 35.1% de los evaluados no presenta riesgos, es decir que tienen habilidad para entender situaciones y sentimientos de otras personas, que no les afecta atender a personas enfermas, enojadas, o con algún problema emocional, pudiendo ejercer autocontrol de esas emociones o sentimientos para impedir que influyan en su desempeño.

Gráfico Nº 48: Dimensión: Demandas emocionales, Forma B

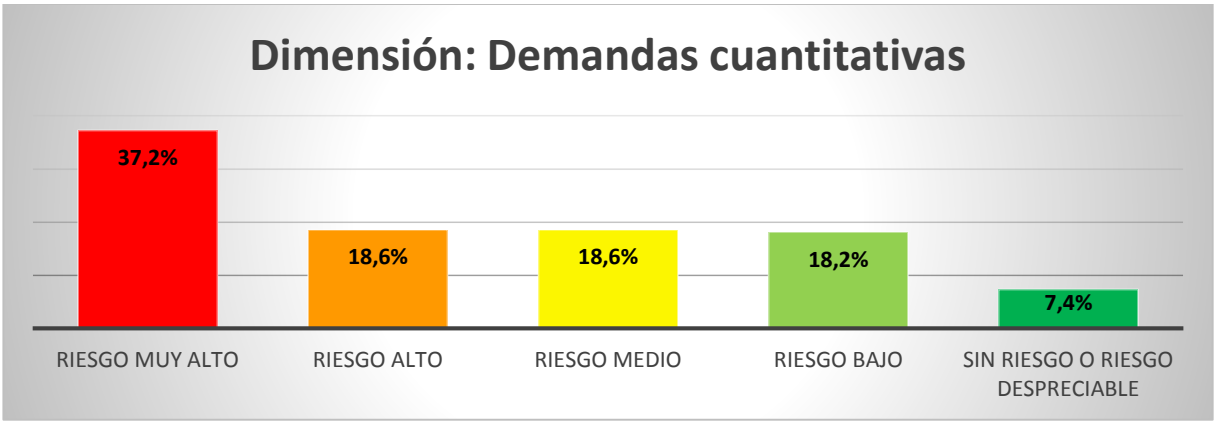


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas Cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

En la dimensión Demandas Cuantitativas el 37.2% presenta un riesgo muy alto, lo que indica que el tiempo del que disponen para realizar su trabajo no les es suficiente en función del volumen de tareas asignadas, deben trabajar a un ritmo rápido o trabajar en horas adicionales para cumplir con lo dispuesto, se limitan las pausas.

Gráfico Nº 49: Dimensión: Demandas cuantitativas, Forma B

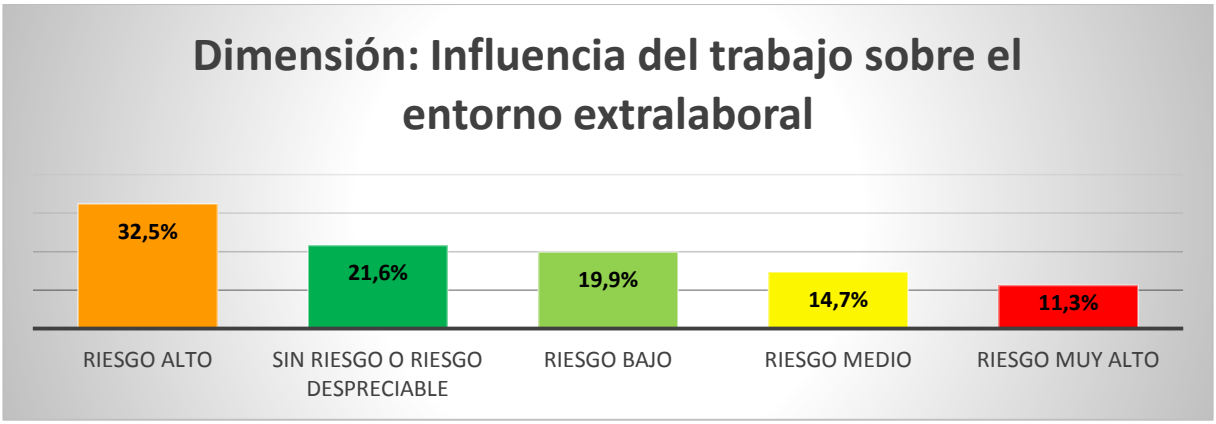


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias del tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

En esta dimensión el 32.5% de los evaluados presenta riesgo algo, lo que indica que el tiempo y esfuerzo empleados en su trabajo le afectan en su vida personal y familiar ya que deben realizar ciertas actividades incluso en periodos de descanso, a vez el 21.6% y el 19.9% no presentan riesgos o presentan riesgo bajo caracterizado por la actividad que desarrolla en determinados departamentos en donde no es necesario emplear el tiempo dedicado a la familia a actividades de la institución.

Gráfico Nº 50: Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Forma B

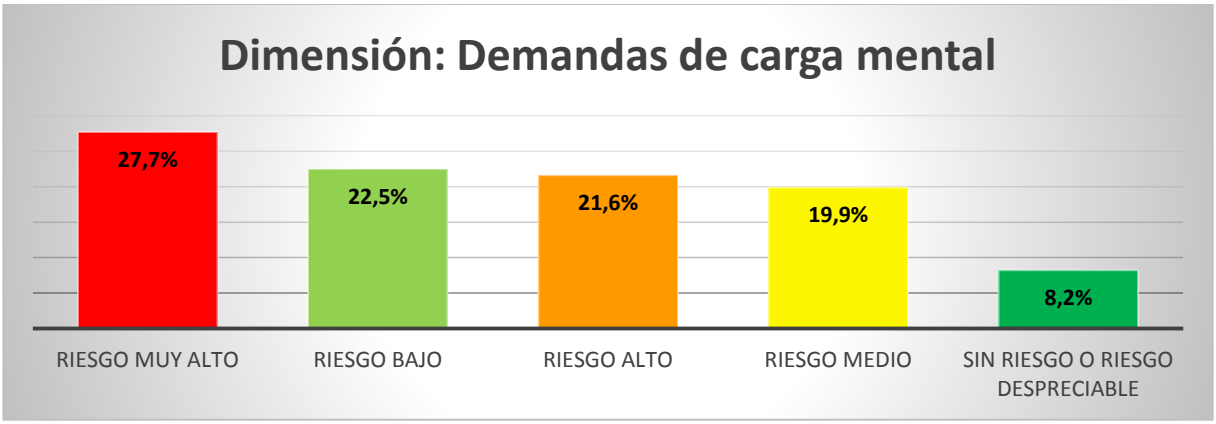


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas de carga mental: Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

El 27.7% de los evaluados presenta un riesgo muy alto, de lo que se deduce que la tarea que se realiza requiere esfuerzo, memoria, atención debido a que la información es compleja, excesiva y no se dispone del tiempo suficiente para procesarla.

Gráfico Nº 51: Dimensión: Demandas de carga mental, Forma B

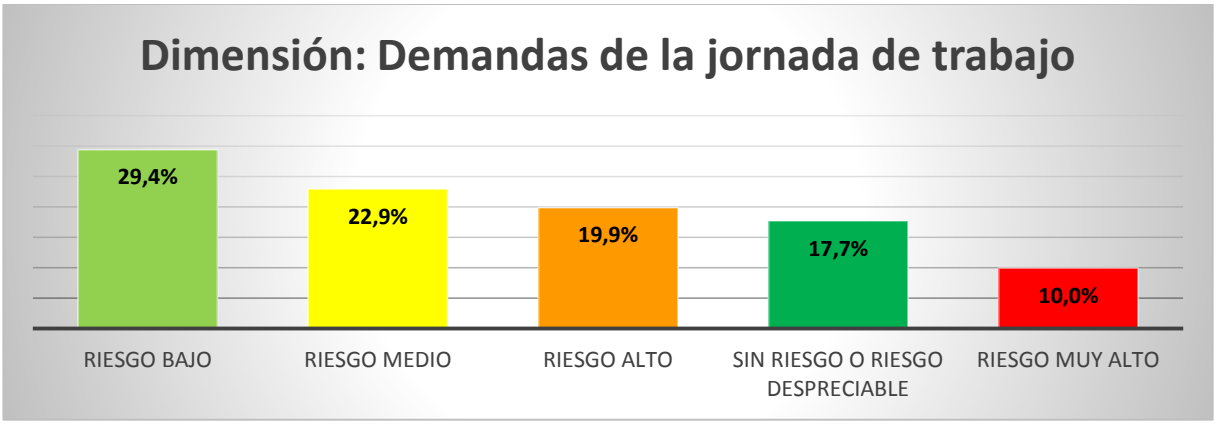


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Un 29.4% de los evaluados presenta un riesgo bajo. Lo que nos indica que la gran mayoría no labora en turnos nocturnos, que pueden descansar luego de la jornada de trabajo y en días de descanso y feriados además existen pausas en su trabajo.

Gráfico Nº 52: Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo, Forma B

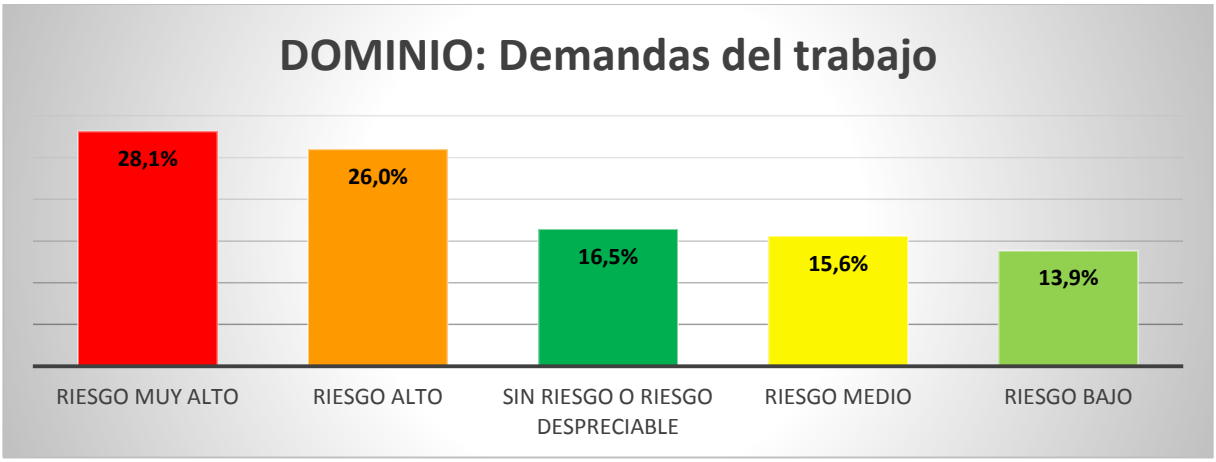


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Demandas del trabajo

En el dominio Demandas del trabajo un 28.1% se encuentran en riesgo muy alto, lo que se traduce en que el trabajo para la gran mayoría presenta exigencias de conocimiento, de responsabilidad, volumen elevado de tareas, y que en ocasiones deban trabajar fuera de la jornada de trabajo.

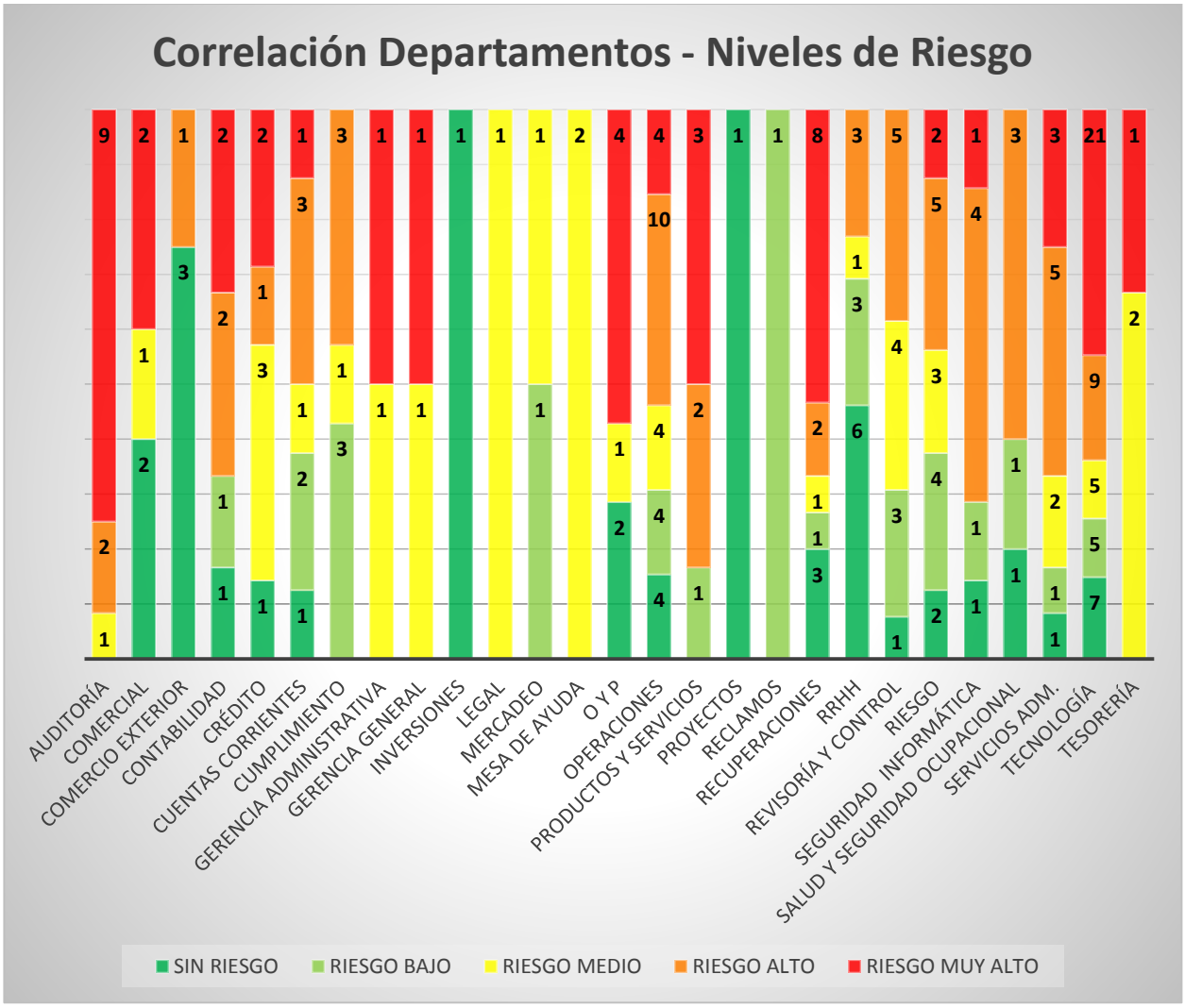
Gráfico Nº 53: DOMINIO: Demandas del trabajo, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 54: Correlación Departamentos – Niveles de Riesgo. Demandas del trabajo, Forma B



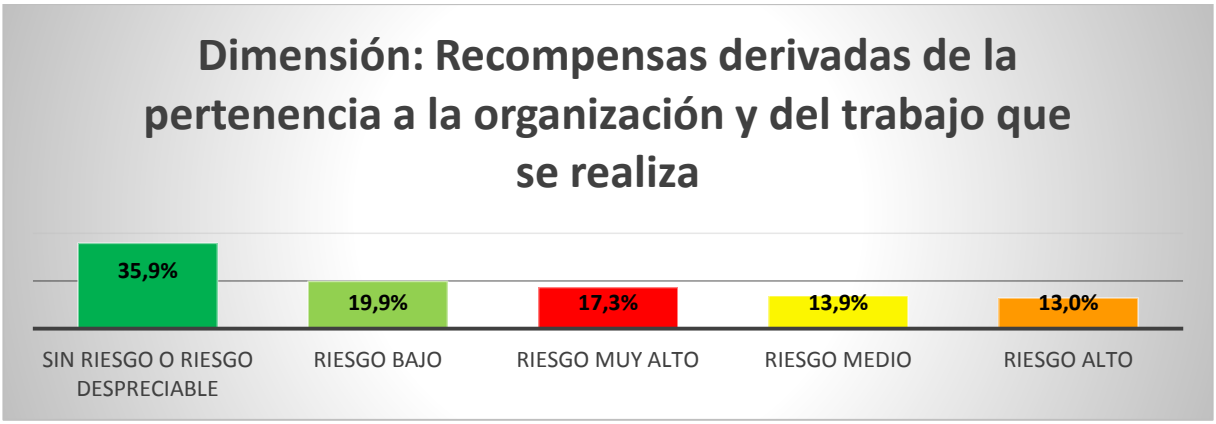
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Podemos distinguir que los riesgos más altos se presentan en la mayoría de departamentos a excepción de: Legal, Mercadeo, Mesa de Ayuda, Proyectos y Reclamos.

Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

En esta dimensión el 35.9% no presenta riesgos, de lo que se concluye que quienes prestan sus servicios en la casa Matriz del Banco del Austro se sienten orgullosos de pertenecer a la misma, influye en ello su estabilidad laboral, sienten que se han autorealizado, se además de sentirse identificados con el Banco por el trabajo que realizan.

Gráfico Nº 55: Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Forma B



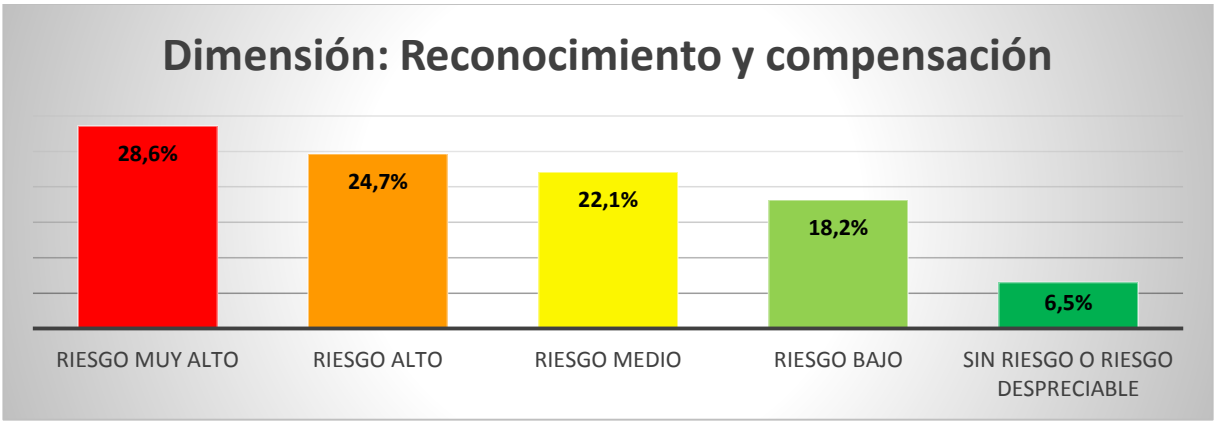
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dimensión: Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones de la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Un 28.6% de los evaluados presenta un riesgo muy alto, lo que refleja que para la gran mayoría la empresa no considera su desempeño para brindarles mejores oportunidades,

que el salario que perciben no compensa el trabajo que realizan, la institución no toma en cuenta los esfuerzos y resultados obtenidos para retribuirles como les corresponden.

Gráfico Nº 56: Dimensión: Reconocimiento y compensación, Forma B

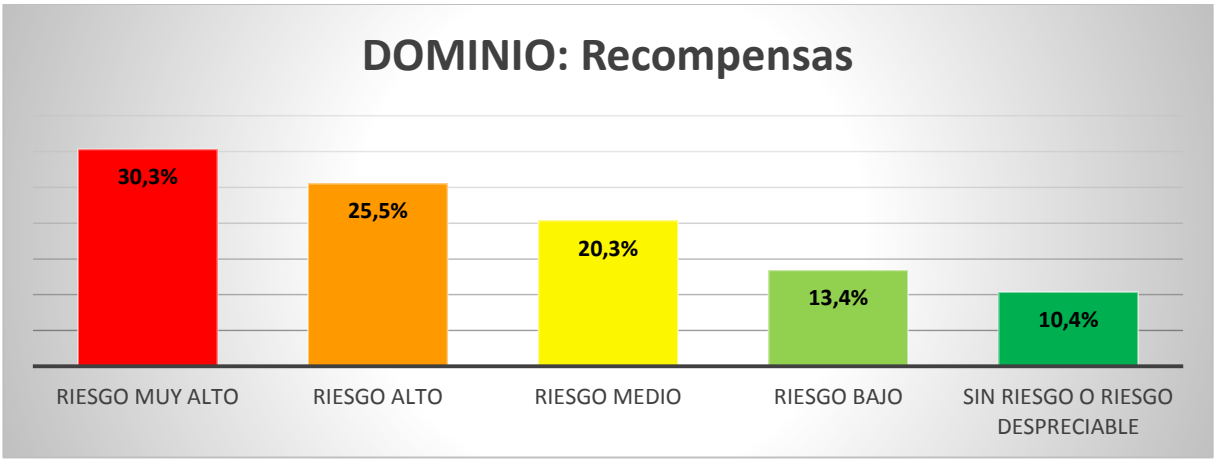


Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Dominio: Recompensas

El 30.3% de los evaluados se encuentran en riesgo muy alto, datos que nos llevan a la conclusión de que para un número alto de evaluados el esfuerzo utilizado en su actividad laboral no está siendo retribuida adecuadamente; ya se trate de retribución económica, de estima o de posibilidades de ser promocionado y tener seguridad en su trabajo.

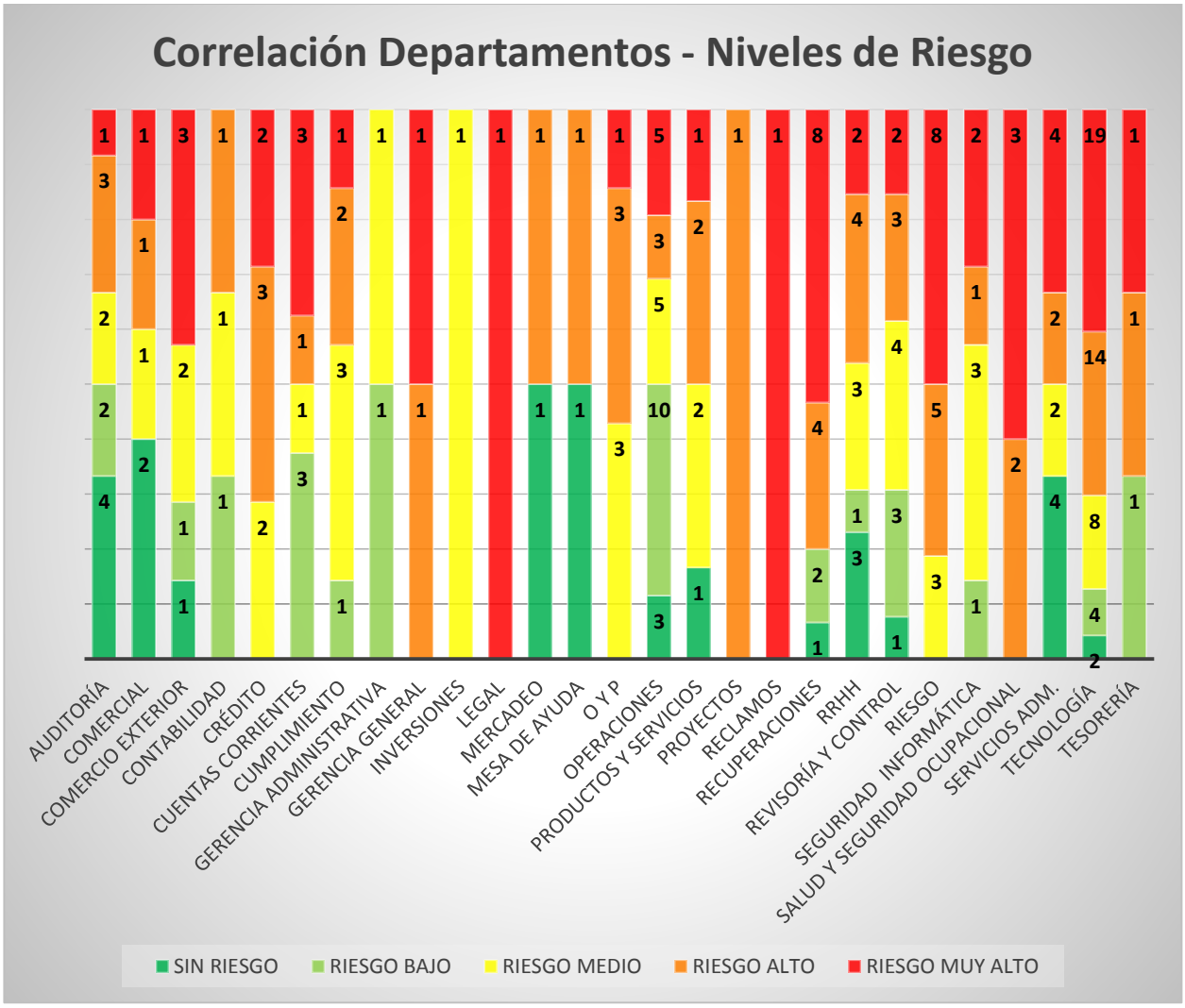
Gráfico Nº 57: DOMINIO: Recompensas, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 58: Correlación Departamentos – Niveles de Riesgo. Recompensas, Forma B



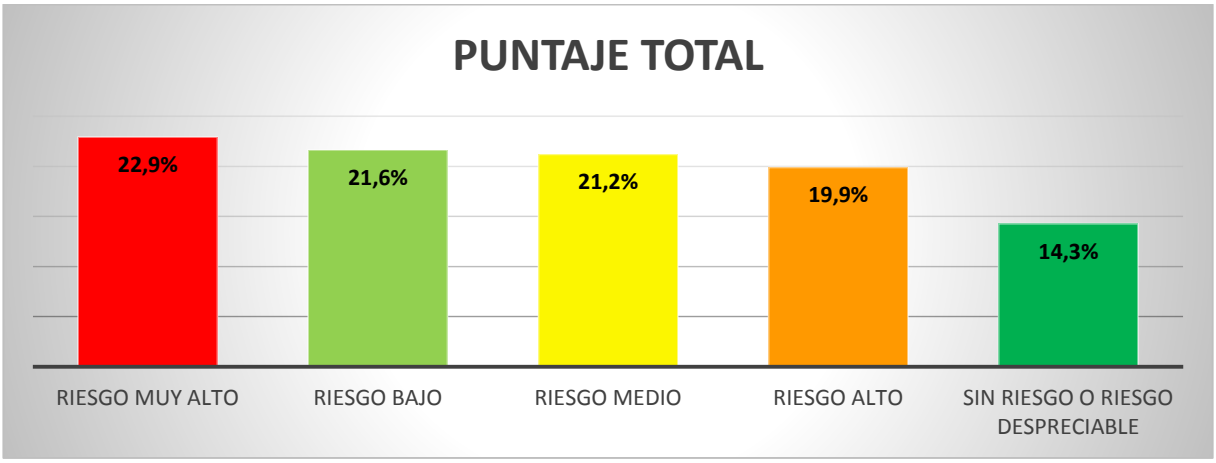
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Podemos observar niveles altos de riesgo presentes en todos los departamentos a excepción de: Gerencia Administrativa, Inversiones.

Puntaje Total:

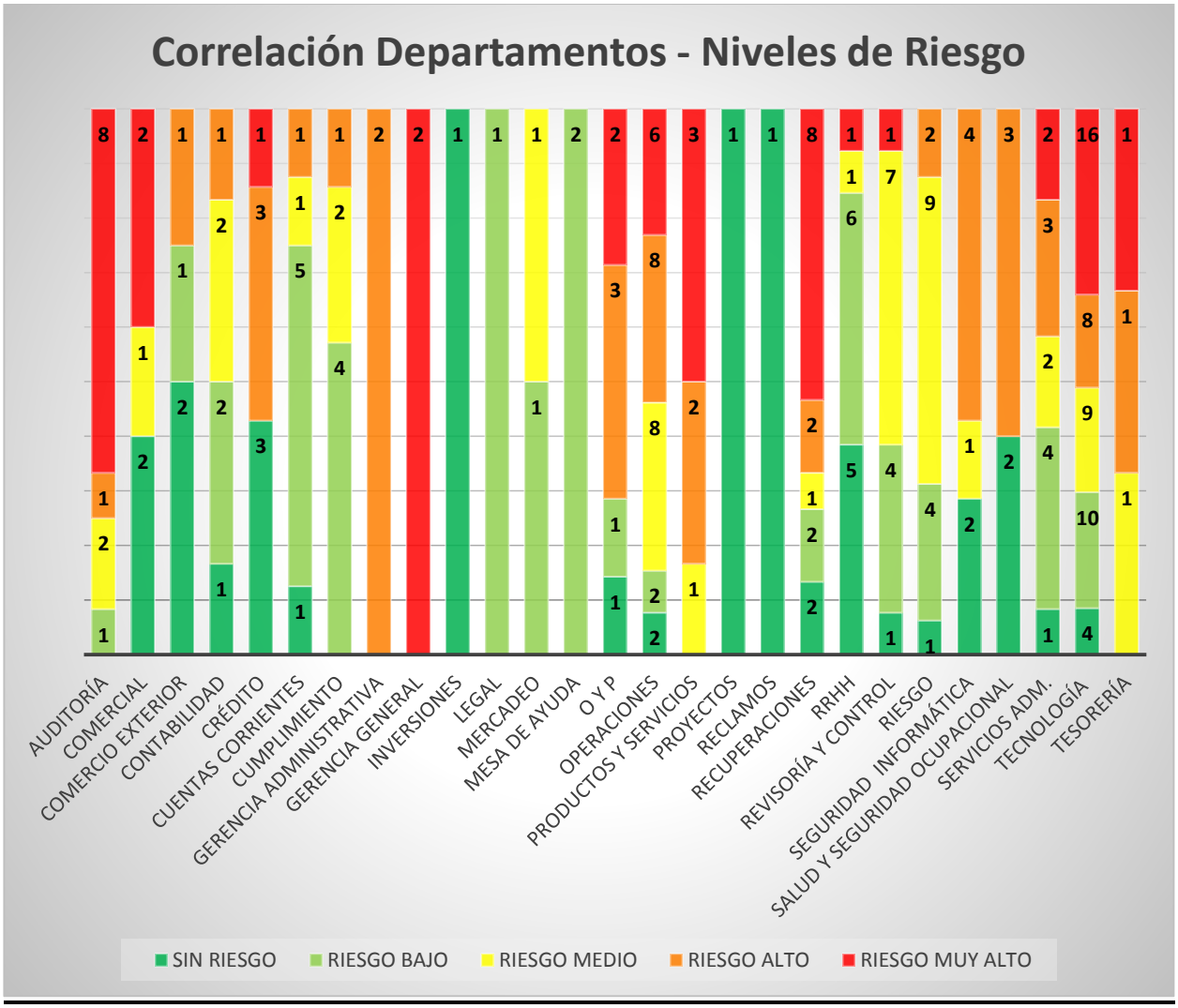
El estudio realizado nos lleva a la conclusión que a los evaluados a través del Cuestionario Forma B; la mitad de los mismos no presentan riesgos es decir que están satisfechos en su trabajo, sintiéndose identificados con el Banco, sienten que su desempeño y sus esfuerzos son reconocidos, tienen posibilidades de ser promocionados, disponen de condiciones adecuadas tanto físicas como ambientales para desarrollar su actividad, que la Institución ha cumplido con el salario pactado. En tanto que para la otra parte se presenta un riesgo muy alto caracterizado por la inconformidad en su trabajo debido a condiciones físicas, ambientales, que su trabajo no es reconocido pese al esfuerzo, conocimientos, atención y responsabilidad demostrada, que no tienen opciones de capacitación y que sus sueldos no satisfacen sus necesidades.

Gráfico Nº 59: PUNTAJE TOTAL, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Gráfico Nº 59: Correlación Departamentos – Niveles de Riesgo. Puntaje Total, Forma B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Finalmente podemos determinar la presencia de riesgo alto en los departamentos de: Auditoría, Comercial, Comercio Exterior, Contabilidad, Crédito, Cuentas Corrientes, Cumplimiento, Gerencia Administrativa, Gerencia General, O y P, Operaciones, Productos y Servicios, Recuperaciones, RRHH, Revisoría y Control, Riesgo, Seguridad

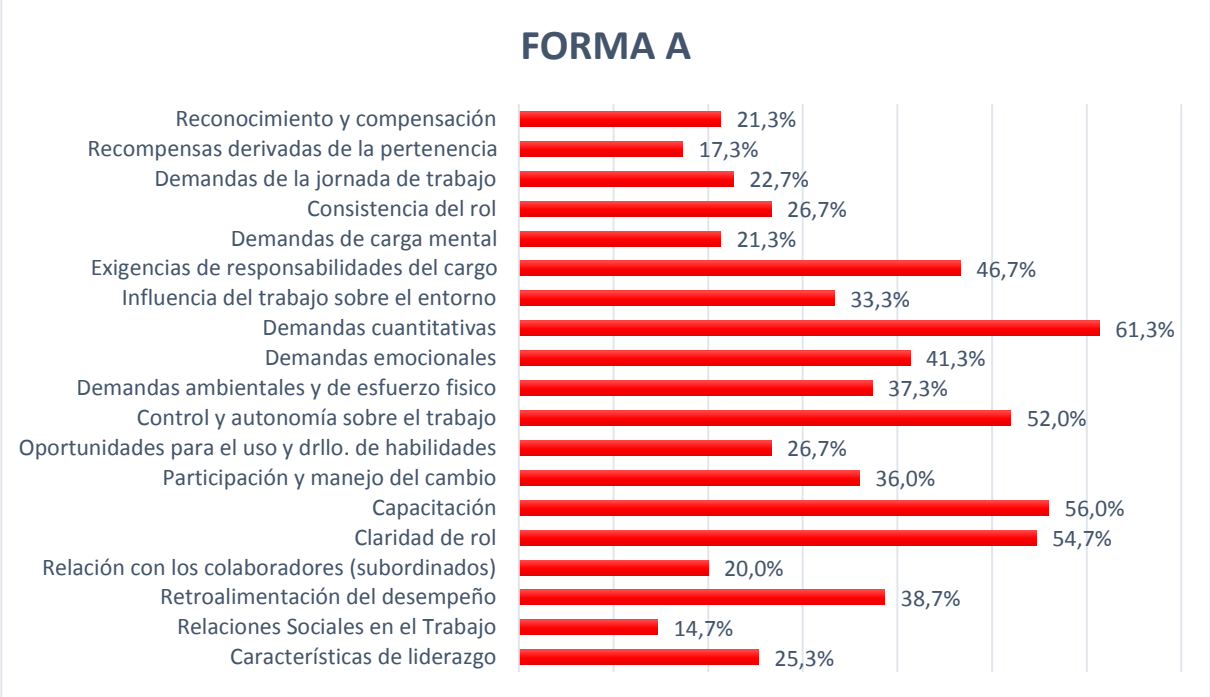
Informática, Salud y Seguridad Ocupacional, Servicios Administrativos, Tecnología y Tesorería.

3.2 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

Se logró determinar que para los evaluados pertenecientes al Grupo A, las dimensiones con riesgo más alto son:

- Demandas Cuantitativas: 61.3%
- Capacitación: 56 %
- Claridad de Rol: 54.7 %
- Control y Autonomía sobre el trabajo: 52 %

Gráfico Nº 60: Niveles de Riesgo Grupo A



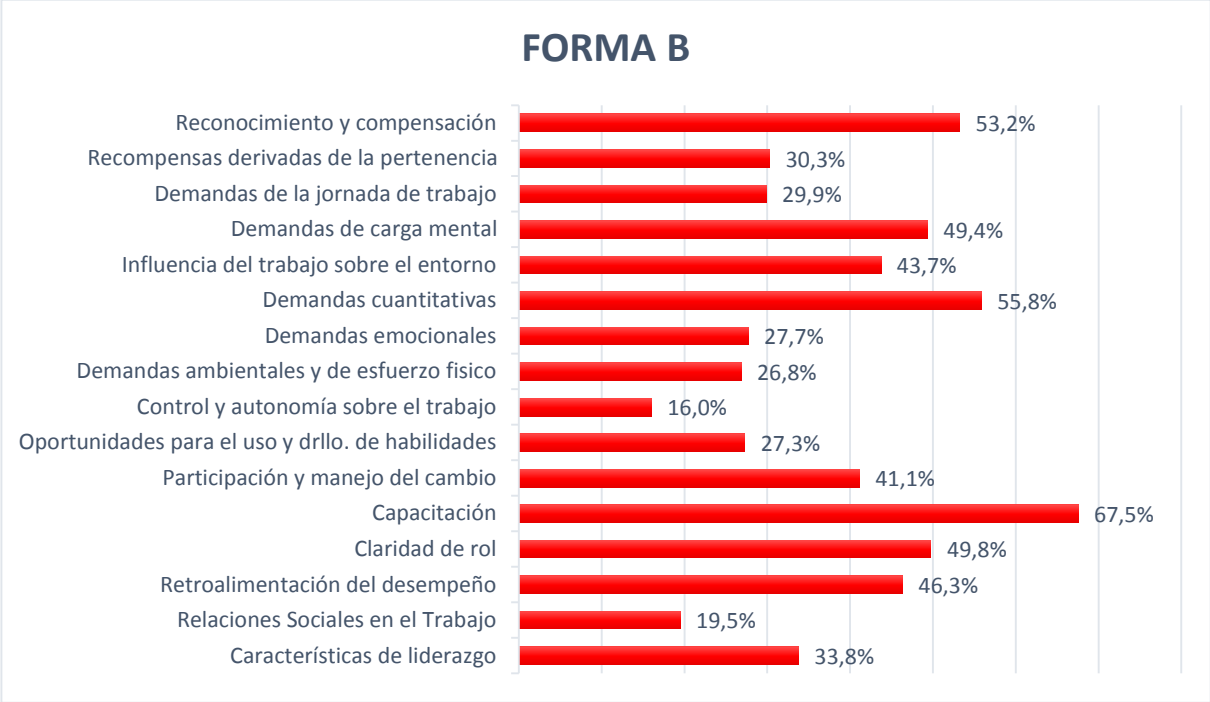
Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

Para el grupo B, las dimensiones con riesgo más alto son:

- Capacitación: 67.5 %
- Demandas Cuantitativas: 55.8%
- Reconocimiento y Compensación: 53.2 %
- Claridad de Rol: 49.8 %

Gráfico Nº 61: Niveles de Riesgo Grupo B



Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

3.3 PANORAMA GENERAL FACTORES PSICOSOCIALES

Tabla Nº 5: Panorama General Factores Psicosociales

SIN RIESGO		BAJO		MEDIO		ALTO		MUY ALTO	

	FORMA A	FORMA B
Dimensiones		
Características de liderazgo		
Relaciones sociales en el trabajo		
Retroalimentación del desempeño		
Relación con los colaboradores (subordinados)		N/A
Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales		
Claridad de rol		
Capacitación		
Participación y manejo del cambio		
Oportunidades para el uso y drllo. de habilidades		
Control y autonomía sobre el trabajo		
Dominio: Control sobre el Trabajo		
Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
Demandas emocionales		
Demandas cuantitativas		
Influencia del trabajo sobre el entorno		
Exigencias de responsabilidades del cargo		N/A
Demandas de carga mental		
Consistencia del rol		N/A
Demandas de la jornada de trabajo		
Dominio: Demandas del Trabajo		
Recompensas derivadas de la pertenencia		
Reconocimiento y compensación		
Dominio: Recompensa		
TOTAL FACTORES INTRALABORALES		

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.

3.4 CONCLUSIONES

Los principales factores de riesgo psicosocial en la casa Matriz del Banco del Austro según la información obtenida por la aplicación del Cuestionario, en el Grupo A que comprende el personal directivo son: Demandadas Cuantitativas, Capacitación, Claridad de Rol; así como el Control y Autonomía sobre el trabajo. En tanto que en el Grupo B que se aplicó al resto del personal los principales factores son: la Capacitación, Demandas Cuantitativas, Claridad del Rol y por último el Reconocimiento y la Compensación. En definitiva en los dos grupos existe una similitud en tres factores de riesgo.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

4. INTRODUCCIÓN:

Al ser el tema de este trabajo Diagnostico de Factores de Riesgo Psicosocial, es necesario plantear posibles medidas de prevención al haberse determinado cuatro factores de riesgo principales. Las medidas preventivas las formulamos con el objeto de que a través del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional se pongan en práctica para el beneficio de la casa Matriz y de toda la institución.

Cabe indicar que se propone las siguientes medidas preventivas a fin de que sean implementadas conforme la prioridad y necesidades del caso, dando importancia a aquellos de prioridad inmediata.

4.1 DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

En lo que se refiere al dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales en ambos grupos, el riesgo es bajo o no presenta riesgos lo que implica que la mayoría de empleados no requieren medidas preventivas, más bien precisa que se mantenga y se fomente.

Sin embargo existen funcionarios en los cuales se determinó niveles altos de riesgo en las dimensiones que integran este dominio especialmente en Retroalimentación de Desempeño, por lo que se sugieren las siguientes medidas preventivas:

Tabla Nº 6: Propuesta Medidas Preventivas: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	PERSONAL CON RIESGO: 19 = 25.3%	PERSONAL CON RIESGO: 78 = 33,8%	La jefatura debe proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de las respectivas actividades. Se recomienda colocar en cada puesto de trabajo la descripción de tareas y el procedimiento para cada una. A pesar de que esta información se encuentra en la Intranet del Banco del Austro, es desconocido o ignorado por el nuevo empleado. Se debe realizar cambios en la cultura de mando, potenciando el trabajo en equipo y mejorando la comunicación ascendente (jefes), descendente (colaboradores), horizontal (entre compañeros), transversal (departamentos). Adaptar el liderazgo para cada tipo de persona y situación. Ya que no todas las personas se comportan de la misma forma, un trabajador nuevo o desmotivado necesitará mayor supervisión o motivación. Sin embargo se recomienda evitar todo tipo de favoritismo que podría desencadenar en mayor tensión y sentimientos de presión e inconformidad. Se debe supervisar y controlar el cumplimiento de las tareas e instrucciones dadas, ya que el no hacerlo da la impresión de poca importancia a los trabajadores. Realizar un benchmarking interno de los modelos de mando y liderazgo de la empresa mejor valorados y reconocidos a fin de elaborar estrategias para potenciarlos y extenderlos en todas las áreas. Precisa entonces tomar en cuenta estos perfiles de liderazgo, para futuros programas de desarrollo de competencias ligados a planes de carrera y evaluación de desempeño.	A LARGO PLAZO

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	PERSONAL CON RIESGO: 11 = 14,7%	PERSONAL CON RIESGO: 45 = 19,5%	Se recomienda fomentar espacios de reflexión, con la posibilidad de compartir dudas y experiencias en común. Precisa establecer objetivos de equipo, que favorezcan la colaboración entre compañeros: equipos o parejas. Se debe elaborar y poner en marcha protocolos de actuación que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos, evitando que los mismos puedan desencadenar situaciones de violencia y/o acoso laboral; asegurando la imparcialidad y justicia en sus resoluciones. Se recomienda promover las relaciones sociales entre los trabajadores a través de: paseos, concursos, eventos deportivos, cena navideña, fiestas por aniversarios, etc.	A LARGO PLAZO
RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	PERSONAL CON RIESGO: 29 = 38.7%	PERSONAL CON RIESGO: 107 = 46,3%	Luego de una evaluación, se recomienda a la jefatura reunirse con cada subordinado (20 – 30 minutos) para conocer los resultados de la misma, basándose siempre en acontecimientos comprobables, corrigiendo errores y destacando aciertos. Se debe asegurar que el trabajador tenga suficiente información para corregir errores en el trabajo o al menos conocer lo que se espera de él en el trabajo. Se debe reconocer y enaltecer metas u objetivos alcanzados por los empleados, con el objeto de conseguir que los mismos se mantengan y/o aumenten.	INMEDIATA

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	PERSONAL CON RIESGO: 15 = 20%	N/A	Se recomienda a las jefaturas favorecer la comunicación con su equipo de trabajo, valorando ideas y dejándolos participar activamente en la toma de decisiones. Al establecer una comunicación positiva, se fomenta la colaboración y el compañerismo, contribuyendo a la formación de un verdadero trabajo en equipo. Al transmitir respeto y confianza a los demás, y aplicar suficiente empatía poniéndose en lugar del otro, se logra una actitud identificadora y solidaria con el jefe y sus valores, logrando que los colaboradores acepten el dominio del jefe placenteramente, manteniendo una actitud positiva hacia el mismo.	A LARGO PLAZO

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza

4.2 DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO

El dominio Control sobre el Trabajo comprendido por las dimensiones: Claridad de rol, Capacitación, Participación y Manejo del Cambio, Oportunidades para el uso, desarrollo de habilidades, Control y autonomía sobre el trabajo. En ambos grupos se presenta riesgo alto.

Por lo tanto se proponen las siguientes medidas preventivas:

Tabla Nº 7: Propuesta Medidas Preventivas: Control sobre el Trabajo

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
CLARIDAD DE ROL	PERSONAL CON RIESGO: 41 = 54.7%	PERSONAL CON RIESGO: 115 = 49.8%	Es necesario la correcta definición de puestos de trabajo, a través de información clara y precisa de lo que se debe hacer, indicar cuales son las funciones, competencias y atribuciones de cada cargo. A través del programa COMPERS y alojado en el sistema INTRANET, el Banco ya cuenta con lo que se denomina DESCRIPCION FUNCIONAL Y PERFIL POR COMPETENCIA; sin embargo se propone difundir su uso y manejo. Precisa un efectivo y oportuno levantamiento de procesos, estableciendo los métodos a seguir, objetivos, tiempo asignado para cada tarea, responsabilidad y margen de autonomía. Los responsables de esta actividad serían el Departamento de Recursos Humanos y Organización y Procesos. Se debe realizar una matriz en donde se compare funciones y obligaciones, logrando comprobar si existen funciones duplicadas, conflicto de rol o ambigüedad de rol. Se debe clarificar cuales son tareas innecesarias o tareas que no pueden realizarse por no disponer de recursos necesarios, ya que el realizar actividades que no contribuyen a la mejora de procesos crea en el colaborador ansiedad y disconformidad.	INMEDIATA

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
CAPACITACIÓN	PERSONAL CON RIESGO: 42 = 56%	PERSONAL CON RIESGO: 156 = 67.5%	Se recomienda realizar capacitaciones continuas que posibiliten la adquisición y actualización de conocimientos técnicos, para la realización de las labores diarias. Es necesario articular actividades educativas dentro del programa de capacitación (CAMPUS BDA) que fortalezcan cognitivamente al personal del Banco del Austro. Como por ejemplo: Diseño de Software, Seguridad de la Información, Talento Humano, Marketing, Sistemas, etc. Se requiere capacitar al personal en las reformas legales referentes al campo de acción del Banco del Austro: Código Monetario, resoluciones y disposiciones de organismos de control, etc. Se debe realizar una descripción de puestos de trabajo para detectar las tareas que necesitan formación o capacitación para mejorar el bajo nivel de productividad de determinados funcionarios. Para el caso de promociones internas se establecerá un periodo formativo en el nuevo puesto, el mismo que será correctamente estructurado por el área de capacitación además de ser el encargado de dar el respectivo seguimiento. El analista de capacitación deberá presentar informes con resultados obtenidos. Se debe dar una correcta y eficiente transferencia de conocimientos adquiridos en determinadas capacitaciones, en caso de que solo haya sido capacitada la jefatura del área. El área de capacitación debe encargarse de la correcta y oportuna planificación de estos eventos, evaluando la eficiencia de los cursos impartidos e incluso el conocimiento adquirido por los trabajadores.	INMEDIATA

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	PERSONAL CON RIESGO: 27 = 36%	PERSONAL CON RIESGO: 95 = 41,1%	Se recomienda capacitar a los funcionarios sobre las reformas introducidas en la Institución para su eficiente desempeño. Ya que nadie más que el mismo empleado sabe de su puesto de trabajo, es indispensable contar con sus sugerencias y opiniones al momento de implementar cambios: logrando que las personas tengan un mayor control sobre sus funciones, además de sentirse reconocidos al tener en cuentas sus opiniones. Se debe implementar un sistema de participación como: grupos de mejora, foros, buzones de sugerencia, chats. Además de nombrarse a los responsables de gestionarlo y emitir respuestas. Una vez establecido, se debe informar al personal del Banco, su implementación y funcionamiento. Además se debería premiar al personal que contribuya con sugerencias atractivas. Se deberá informar trimestralmente/ semestralmente sobre los resultados de las sugerencias implementadas y sus beneficios.	A MEDIANO PLAZO
OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	PERSONAL CON RIESGO: 20 = 26.7%	PERSONAL CON RIESGO: 63 = 27,3%	Es necesario proporcionar a todo el personal del Banco, oportunidades de aprender y usar habilidades nuevas. Los cambios tecnológicos se deben planificar con anticipación, además que la respectiva capacitación sobre su utilización y manejo, debe ser con suficiente anterioridad.	A LARGO PLAZO

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	PERSONAL CON RIESGO: 39 = 52%	PERSONAL CON RIESGO: 37 = 16%	Se recomienda permitir al empleado tomar decisiones sobre los métodos y el orden que pueden realizar en sus funciones siempre y cuando no implique el cometimiento de errores. Es necesario establecer pautas que permitan una recuperación adecuada después de tareas muy exigentes, procurando evitar el estrés y la fatiga, evitando de ser posible trabajar más de las 8 horas establecidas. Es preciso proporcionar el tiempo suficiente para hacer las tareas (correcta planificación de actividades). Se debe evitar en la medida de lo posible, los trabajos que requieran esfuerzos intensos y continuados. Si no es posible, se debe reestructurar la asignación de tareas con el fin de distribuirlas equilibradamente entre los trabajadores.	A CORTO PLAZO

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza

4.3 DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO

El Tercer dominio comprendido por las dimensiones: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas emocionales, Demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno, Exigencias de responsabilidades del cargo, Demandas de carga mental, Consistencia del rol y Demandas de la jornada de trabajo ambos grupos presentan riesgo muy alto.

Se plantea las siguientes medidas preventivas:

Tabla Nº 8: Propuesta Medidas Preventivas: Demandas del Trabajo

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	PERSONAL CON RIESGO: 28 = 37,3%	PERSONAL CON RIESGO: 62 = 26,8 %	Se recomienda mejorar el medio ambiente de trabajo: (controlando los riesgos de trabajo, adecuando el ambiente físico, temperatura, iluminación, colores): La iluminación debe ser suficiente: proporcionando la cantidad de luz necesaria para cada departamento. Las luces deben ser constantes y uniformemente distribuidas: evitando la fatiga visual. Verificar que las luces existentes no causen: ofuscamiento, excesiva brillantez, fatiga a la vista o necesidad constante de acomodaciones visuales. Se recomienda eliminar el ruido excesivo a través de: dotación de protectores auriculares, eliminación o separación de la fuente de ruidos. Se debe dotar de eficaces sistemas de ventilación que logren mitigar excesivas temperaturas sobre todo en oficinas que no cuentan con suficientes fuentes de aire, ventanas, etc. Eliminar barreras arquitectónicas (paredes o biombos), ya que incluso algunas oficinas son del mismo departamento y están separados o en edificios distintos. Se debe agrupar los puestos de trabajo según las necesidades de comunicación. Lo idóneo es no separar departamentos. Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares en el trabajo). Se debe proporcionar en forma oportuna de materiales y útiles para el trabajo lo que contribuye a la eficiencia en el mismo.	A LARGO PLAZO

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
DEMANDAS CUANTITATIVAS	PERSONAL CON RIESGO: 46 = 61.3%	PERSONAL CON RIESGO: 129 = 55,8%	Se recomienda realizar un análisis del volumen de trabajo con cada Jefe Inmediato, determinando el tiempo necesario para la ejecución de cada actividad. Se debe marcar prioridades en las tareas, evitando dar al trabajador la sensación de urgencia y apremio de tiempo. Es necesario determinar las causas por la que el tiempo asignado para la realización de las tareas es escaso: ya sea por la dificultad o exceso de la misma, debiendo introducirse cambios oportunos. Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas, favoreciendo que el personal adquiera nuevas destrezas y habilidades, además de formar backups. Se recomienda proporcionar la suficiente dotación de personal a las unidades de trabajo, además de sustituir adecuadamente las bajas, evitando el prolongado entrenamiento de personal no calificado para determinadas funciones. Capacitar al personal en manejo progresivo del estrés a través de terapias de relajación y respiración, ya que la tensión muscular y respiración inapropiada desencadenarán en estrés. Si se logra controlar, se reduce consiguientemente el estrés experimentado aún en presencia de problemas. Estos cursos pueden extenderse el tiempo que se crea conveniente, posteriormente los trabajadores comienzan a practicar estos ejercicios en casa para luego aplicarlos gradualmente en su trabajo.	INMEDIATA

DEMANDAS EMOCIONALES	PERSONAL CON RIESGO: 31 = 41.3%	PERSONAL CON RIESGO: 64 = 27.7 %	Se debe capacitar al personal y directivos en el manejo de situaciones conflictivas y habilidades de comunicación en especial los que se encuentran con mayor contacto con clientes (Crédito, Operaciones, Inversiones, Reclamos, Recuperaciones, RRHH) Precisa capacitar al personal para que conozca los riesgos a los que está sometido, las medidas tomadas por la empresa, el tipo de actuación adecuada, así como para aprender a interpretar correctamente las señales previas: como por ejemplo la formación a personal expuesto a atraco o violencia a fin de interpretar algunos tipos de conducta previos al ataque. Implementar capacitaciones sobre qué hacer y cómo actuar (permanecer en calma, utilizar el silencio, etc.), control del lenguaje corporal, prácticas de trabajo seguras. Información que debe ser revisada y actualizada, debiéndose repetir los actos formativos a fin de asegurar que se interiorizan las conductas adecuadas. Es necesario brindar soporte y ayuda psicológica interviniendo sobre secuelas y posible estrés postraumático, logrando que los trabajadores se sientan apoyados y tengan medios para afrontar la situación. Se debe contar con personal especializado que estimule la adaptación de las personas frente a un suceso negativo, además de dar el respectivo seguimiento con el fin de tener la seguridad de que no haya secuelas y que los trabajadores no necesitan apoyo adicional. Potenciar la Inteligencia emocional conocida como la capacidad que tiene el trabajador de percibir, comprender y manejar las emociones propias y de los demás, distinguiendo emociones básicas como: enfado, tristeza, miedo, alegría, amor, disgusto, vergüenza, logrando así autoconocimiento emocional (introspección), autocontrol emocional, automotivación, reconocimiento de emociones de los otros (empatía) y comunicación afectiva. La inteligencia emocional influye en un mejor desempeño en el puesto, trabajo en equipo y cohesión grupal.	A MEDIANO PLAZO

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO	PERSONAL CON RIESGO: 25 = 33.3%	PERSONAL CON RIESGO: 101 = 43.7%	Evitar asignar a los funcionarios tareas en horas cercanas a la finalización de la jornada, ya que esto va a determinar que se extienda la misma, generando consecuencias negativas en su vida familiar. El trabajador debe planificar la realización de todas sus actividades en la jornada laboral diaria.	A MEDIANO PLAZO
EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDADES DEL CARGO	PERSONAL CON RIESGO: 35 = 46.7%	N/A	Se debe capacitar al personal de mandos medios para que en un determinado momento puedan ejecutar actividades que se encuentran encomendadas a ciertos funcionarios o jefes departamentales. Al contar con personal correctamente entrenado y capacitado se puede redistribuir la carga de trabajo y equilibrar la misma. Se debe eliminar las fuentes de distracción innecesarias (uso de internet, celular, música, charlas prolongadas). Se recomienda establecer programas de formación para mejorar el conocimiento y manejo de herramientas de trabajo.	INMEDIATA

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
DEMANDAS DE CARGA MENTAL	PERSONAL CON RIESGO: 16 = 21,3%	PERSONAL CON RIESGO: 114 = 49.4%	Se recomienda asignar actividades a las personas en función de sus conocimientos, destrezas y habilidades, pues hacer lo contrario determinaría un gran esfuerzo que puede implicar problemas en su salud. Se debe poner mucha atención en la información que se proporciona al personal para la ejecución de un determinado trabajo, la misma que no debe ser demasiado compleja, lo que dificultaría los resultados esperados. Es necesario introducir pausas que permitan la recuperación de la fatiga. Siempre que sea posible, deberá darse al trabajador la posibilidad de distribuir él mismo las pausas a lo largo de su jornada laboral, de modo que pueda hacerlas de forma espontánea, en el momento que perciba su necesidad. Se debe proporcionar la formación y el entrenamiento adecuados para la realización de determinadas tareas, buscando reducir el desgaste mental causado por realizar actividades reiterativas o monótonas.	INMEDIATA
CONSISTENCIA DEL ROL	PERSONAL CON RIESGO: 20 = 26,7 %	N/A	Se recomienda evitar asignar tareas que exijan saltarse procesos preestablecidos, instrucciones incompatibles ya que podrían crear conflictos internos para el empleado.	A LARGO PLAZO

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	PERSONAL CON RIESGO: 17 = 22,7%	PERSONAL CON RIESGO: 69 = 29,9 %	Para el caso de trabajadores que deben laborar en jornada nocturna se recomienda informarles sobre el turno con dos semanas de anticipación. El personal que labora en horario nocturno debe recibir la misma formación y beneficios que los que laboran en la mañana. Se debe establecer la rotación de turnos equitativamente entre los trabajadores. Se debe implementar un programa de entrenamiento en manejo del tiempo, donde a través de seminarios, conferencias, discusiones, el trabajador aprende habilidades de gestión de tiempo, enfatizando la necesidad de dedicarle más tiempo a las tareas prioritarias.	A LARGO PLAZO

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza

4.4 DOMINIO: RECOMPENSA

En el último dominio denominado Recompensa, se refiere a Recompensas derivadas de la pertenencia y al Reconocimiento y Compensación. El Grupo 2 presenta un riesgo muy alto.

Se recomienda las siguientes medidas preventivas:

Tabla Nº 9: Propuesta Medidas Preventivas: Recompensa

DOMINIO: RECOMPENSA				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA	PERSONAL CON RIESGO: 13 = 17,3%	PERSONAL CON RIESGO: 70 = 30,3%	Se debe informar al personal de la renovación o finalización del contrato con la máxima antelación posible. Se recomienda desarrollar e implementar un plan de carrera o sucesión efectivo y confiable, detallando oportunidades de crecimiento y ascenso, estableciendo bandas salariales. Fomentar actitudes favorables y positivas hacia el trabajo, la salud, el bienestar y la prevención de riesgos laborales, con campañas de sensibilización hacia los mismos, utilizando modelos a imitar en que los trabajadores puedan identificarse es una estrategia exitosa de promoción de la salud.	A LARGO PLAZO

DOMINIO: RECOMPENSA				
Dimensión	**Forma A**	**Forma B**	**Medidas Preventivas**	**Prioridad de Intervención**
ECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	PERSONAL CON RIESGO: 16 = 21,3%	PERSONAL CON RIESGO: 123 = 53,2%	Se debe potencializar el reclutamiento interno informándose a todo el personal sobre los puestos vacantes y los requisitos necesarios. Se recomienda dar prioridad al personal del Banco en lugar de personal externo. Se debe formar a los subordinados en estilos de liderazgo y manejo de conflictos, creando así posibilidades de crecimiento o ascenso. Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja autoestima, excesiva rotación de personal y fuga de talentos. Se recomienda garantizar la seguridad, proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios impuestos al trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.	INMEDIATA

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza

4.5 CONCLUSIONES

Se requiere crear conciencia de una cultura de prevención de los principales factores de riesgo que se han detectado en la institución. La prevención permitirá un mayor aprovechamiento de las capacidades del personal, un mayor compromiso con su lugar de trabajo. En definitiva la prevención contribuirá al cumplimiento de los fines de la institución y aumentará los niveles de competitividad.

CONCLUSIONES GENERALES

- Los factores de riesgo psicosocial afectan a todas las instituciones, el Banco del Austro Casa Matriz no es la excepción; en donde con la aplicación del cuestionario, se han detectado cuatro principales factores tanto para el personal directivo como para el resto de funcionarios, siendo estos para los primeros los siguientes: Demandas Cuantitativas, Capacitación, Claridad de Rol y Control y Autonomía sobre el trabajo, en tanto que para los segundos: Capacitación, Demandas Cuantitativas, Reconocimiento y Compensación y Claridad de Rol.

- Estos factores influyen negativamente en el campo laboral ya que rompen el equilibrio de la Institución y producen en su personal un estado de tensión e insatisfacción; sienten que todo su esfuerzo no es reconocido y compensado conforme corresponde. La cantidad de trabajo asignado y en ocasiones a realizarse fuera de la jornada de trabajo, les causa estrés y problemas en su entorno familiar.

- Los cambios organizacionales y reformas legales implican resistencia de ahí la necesidad de una continua capacitación a fin de que los mismos no repercutan negativamente en el trabajo.

- Se debe destacar la necesidad de realizar en forma oportuna un estudio de los factores de riesgo psicosocial que afectan a una determinada empresa, lo que permitirá detectar enfermedades físicas y psicológicas, evitar problemas en el ambiente familiar del trabajador, a fin de mejorar su rendimiento laboral.

- Con razón se dice que prevenir es mejor que lamentar, las medidas planteadas permitirán la detección, y prevención de los factores de riesgo psicosocial que influyen negativamente en el desempeño laboral de gran parte de los funcionarios.

RECOMENDACIONES

- Nuestra recomendación al finalizar este trabajo es que aquellas medidas que hemos propuesto sobre todo para los factores de riesgo psicosocial más altos como: Demandas Cuantitativas, Capacitación, Claridad de rol, Control y Autonomía sobre el trabajo (Grupo A) Reconocimiento y compensación (Grupo B), sean socializadas por parte de los organismos pertinentes a fin de que sean de obligatorio cumplimiento no solo a nivel de la casa Matriz del Banco del Austro sino de sus sucursales y agencias a nivel nacional.

  Se recomienda a la Institución prestar atención a aquellos empleados a quienes se les ha asignado mayores responsabilidades, pues este trabajo puede generar estrés laboral lo que influye en su entorno familiar.

  Todos tenemos un mismo fin, trabajar por el engrandecimiento y reconocimiento de esta institución financiera de ahí que la prevención involucra a Directivos y personal en general.

- Es necesario en esta institución bancaria una detección precoz de las situaciones que determinan un riesgo psicosocial, tomando en consideración la personalidad así como la situación sociodemográfica que rodea a cada funcionario. Se debe evaluar los riesgos psicosociales extralaborales e individuales a los que se encuentran expuestos ya que repercuten en su desempeño laboral. Se hace necesario estudiar la temática desde los otros elementos que componen el riesgo psicosocial es decir el nivel extralaboral para con ello contar con una comprensión global del fenómeno que facilite su prevención y el mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados.
- Se recomienda que en el Organigrama del Banco del Austro se haga constar al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional como dependiente en forma directa de la Gerencia General, con el fin de que pueda actuar con mayor agilidad e independencia para poner en práctica medidas preventivas o actividades propias de su campo de acción.

REFERENCIAS

Álvarez, F. Salud Ocupacional. Bogotá: Editorial Ecoe, 2006

Agencias del Banco del Austro. Obtenido el 29 de Octubre del 2014. Desde: http://www.bancodelaustro.com/ca-ag-agencias.php

Bohlander, G; Snell, S y Sherman, A. Administración de Recursos Humanos. México: International Thomson Editores. Decimosegunda Edición., 2001

Código del Trabajo del Ecuador.

Collins, Karasek & Costas. Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk, 2005.

El Riesgo Psicosocial y su prevención. Obtenido el 22 de Octubre del 2014. Desde: http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/docencia/psicologia_salud/paginas/pagina01/Tema3.html

Gil – Monte, P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Madrid: Revista española de salud pública, 2009.

González, M. Manejo del Estrés. Mlaga: INNOVA, 2006

Grzywacz, J; Casey, P y Jones F. The Effects of Workplace Flexibility on Health Behaviors: A Cross – Sectional and Longitudinal Analysis. The Journal of Occupational and Environmental Medicine, 2007

González, R. Un nuevo año de trabajo, logros y celebraciones. Seguridad y Salud en el Trabajo. Junio 2013. Obtenido el 05 de Noviembre del 2014. Desde: http://www.iess.gob.ec/multimedias/revista_digital/ver9/files/seguro%20sst%20no9.pdf

Historia del Banco del Austro. Obtenido el 29 de Octubre del 2014. Desde: http://www.bancodelaustro.com/emp_historia.php

Incidencia de los Riesgos Psicosociales. Obtenido el 22 de Octubre del 2014. Desde: http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Informe_08.pdf

INSHT. Estrés Laboral. Madrid: Documentos divulgativos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001

INSHT. La carga mental de trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales., 2002.

Karasek, R. Job Demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 1979.

Llaneza, F. Ergonomía y Psicosociología aplicada: Manual para la Formación del Especialista. Lex Nova, 2009. Obtenido el 11 de diciembre del 2014. Desde: http://books.google.com.ec/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mansilla, F. Estrés Laboral. Obtenido el 03 de septiembre del 2014. Desde: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

Mansilla, F. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Madrid: Editorial Académica Española, 2012.

Maslach, C y Leiter, M. Early Predictors of Job Burnout and Engagement. Journal of Applied Psychology, 2008.

Ministerio de la Protección. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá: Ministerio de Protección Social, 2010.

Ministerio de Protección Social. Plan Nacional de Salud Ocupacional 2003 – 2007. Bogotá: Ministerio de Protección Social, 2004.

Misión y Visón del Banco del Austro. Obtenido el 29 de Octubre del 2014. Desde: http://www.bancodelaustro.com/emp_mision.php

Oramas, A y Marreno, L. Prevención e Intervención ante el Síndrome de Burnout. RIPSOL, 2008.

Peiró, J y González – Roma, V. Role Set variables as antecedent of role stress a casual model. Revue International of Psychologie Sociale, 1991.

Prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas. Obtenido el 22 de Octubre del 2014. Desde: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2011_Guia_sectorial_Prev_RPS_banco_cajas.pdf

Ramos, J; Peiró, J y Ripoll, P. Condiciones de trabajo y clima laboral. Madrid: Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 1, 2002.

Reglamento Interno de Salud y Seguridad del Banco del Austro, 2014.

Seguridad y Salud en el trabajo. Obtenido el de 26 de Octubre del 2014. Desde: http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm

Schaufeli, W y Salanova, M. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?: algunos retos para el futuro. Prevención, Trabajo y Salud No. 20, 2002.

Siegrist, J. Adverse health effects of high effort/low reward conditions. J Occup Health Psychol, 1996.

Uribe, J. Violencia y Acoso en el Trabajo. Mobbing. México: Editorial el Manual Moderno, 2011.

Valores del Banco del Austro. Obtenido el 29 de Octubre del 2014. Desde: http://www.bancodelaustro.com/emp_valores.php

Vega, V. Violencia, maltrato, acoso laboral: El Mobbing como concepto. Buenos Aires: Lugar Editorial S.A, 2011.

Villalobos, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Bogotá, 2007.

Villalobos, G. Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Congreso del Consejo Colombiano de Seguridad. 1999.

Villalobos, G. Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Bogotá: Revista Ciencia y Trabajo. No 14, 2004.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Forma A

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral

Este Cuestionario de Factores Psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que Usted se sirva contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que Usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a Usted como trabajador, sino busca conocer como es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

El Cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente Usted requerirá 25 minutos para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

Por favor llene los datos solicitados a continuación:

Departamento*

Tiempo de permanencia en el Banco*

1

Las siguientes preguntas están relacionados con las condiciones ambientales del (los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

1 El ruido en el lugar donde trabajo es molesto*

2 En el lugar donde trabajo hace mucho frío*

3 En el lugar donde trabajo hace mucho calor*

4 El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable*

5 La luz del sitio donde trabajo es agradable*

6El espacio donde trabajo es cómodo*

7En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud*

8Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico*

9Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos*

10En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud*

11Me preocupa accidentarme en mi trabajo*

12El lugar donde trabajo es limpio y ordenado*

2

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que Usted tiene a cargo

13Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional*

14Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes*

15Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar*

3

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

16Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental*

17Mi trabajo me exige estar muy concentrado*

18Mi trabajo me exige memorizar mucha información*

19En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido*

20Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo*

21 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles*

4

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que Usted debe hacer en su trabajo

22En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor*

23En mi trabajo respondo por dinero de la empresa*

24Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros*

25Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo*

26Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas*

27En el trabajo me dan órdenes contradictorias*

28 En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias*

29 En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos*

30 En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica*

5

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

31 Trabajo en horario de noche*

32 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar*

33 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana*

34 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes*

35 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo*

36 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo*

37 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa*

38 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco*

6

Las siguientes preguntas están relacionas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

39 Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades*

40 Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos*

41 Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas*

42 Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.*

43 Puedo tomar pausas cuando las necesito*

44 Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día*

45 Puedo decidir la velocidad a la que trabajo*

46 Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo*

47 Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal*

7

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

48 Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos*

49 Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo*

50 Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo*

51 Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias*

52 Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor*

8

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado en su trabajo.

53 Me informan con claridad cuáles son mis funciones*

54 Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo*

55 Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo*

56 Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa*

57 Me explican claramente los objetivos de mi trabajo*

58 Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo*

59 Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo*

9

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

60 La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo*

61 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo*

62 Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo*

10

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

63 Mi jefe me da instrucciones claras*

64 Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo*

65 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones*

66 Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo*

67 Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo*

68 Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo*

69 La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo*

70 Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo*

71 Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo*

72 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo*

73 Siento que puedo confiar en mi jefe*

74 Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo*

75 Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito*

11

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

76 Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo*

77 En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa*

78 Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo*

79 Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo*

80 En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan*

81 Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa*

82 Hay integración en mi grupo de trabajo*

83 Mi grupo de trabajo es muy unido*

84 Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo*

85 Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran*

86 Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo*

87 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades*

88 En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros*

89 Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas*

12

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que Usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

90 Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo*

91 Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo*

92 La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara*

93 La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar*

94 Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo*

13

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

95 En la empresa confían en mi trabajo*

96 En la empresa me pagan a tiempo mi salario*

97 El pago que recibo es el que me ofreció la empresa*

98 El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo*

99 En mi trabajo tengo posibilidades de progresar*

100 Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa*

101 La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores*

102 Mi trabajo en la empresa es estable*

103 El trabajo que hago me hace sentir bien*

104 Siento orgullo de trabajar en esta empresa*

105 Hablo bien de la empresa con otras personas*

14

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios*

Atención al cliente

106 Atiendo clientes o usuarios muy enojados*

107 Atiendo clientes o usuarios muy preocupados*

108 Atiendo clientes o usuarios muy tristes*

109 Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas*

110 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda*

111 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan*

112 Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos*

113 Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia*

114 Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas*

15

Las siguientes preguntas están relacionadas con la persona que Usted supervisa o dirige

Soy Jefe de otras personas en mi trabajo*

Jefaturas

115 Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo*

116 Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos*

117 Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo

*

118 Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones*

119 Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo*

120 Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos*

121 Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita*

122 Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño *

123 Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo*

Enviar formulario

Anexo 2: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Forma B

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral

Este Cuestionario de Factores Psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que Usted se sirva contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que Usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a Usted como trabajador, sino busca conocer como es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

El Cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente Usted requerirá 20 minutos para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES

Por favor llene los datos solicitados a continuación:

Departamento*

Tiempo de Permanencia en el Banco*

1

Las siguientes preguntas están relacionados con las condiciones ambientales del (los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

1.El ruido en el lugar donde trabajo es molesto*

2.En el lugar donde trabajo hace mucho frío*

3.En el lugar donde trabajo hace mucho calor*

4. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable*

5.La luz del sitio donde trabajo es agradable*

6.El espacio donde trabajo es cómodo*

7.En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud*

8.Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico*

9.Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos*

10.En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud*

11.Me preocupa accidentarme en mi trabajo*

12.El lugar donde trabajo es limpio y ordenado*

2

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que Usted tiene a cargo

13.Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional*

14.Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes*

15.Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar*

3

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

16.Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental*

17.Mi trabajo me exige estar muy concentrado*

18.Mi trabajo me exige memorizar mucha información*

19 En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos*

20 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles*

4

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

21 Trabajo en horario de noche*

22 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar*

23 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana*

24 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes*

25 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo*

26 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo*

27 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa*

28 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco*

5

Las siguientes preguntas están relacionas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

29 En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas*

30 Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades*

31 Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos*

32 Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas*

33 Puedo tomar pausas cuando las necesito*

34 Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día*

35 Puedo decidir la velocidad a la que trabajo*

36 Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo*

37 Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal*

6

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

38 Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo*

39 Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo*

40 Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias*

7

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

41 Me informan con claridad cuáles son mis funciones*

42 Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo*

43 Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo*

44 Me explican claramente los objetivos de mi trabajo*

45 Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo*

8

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

46 La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo*

47 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo*

48 Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo*

9

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

49 Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo*

50 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones*

51 Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo*

52 Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo*

53 Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo*

54 La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo*

55 Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo*

56 Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo*

57 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo*

58 Mi jefe me trata con respeto*

59 Siento que puedo confiar en mi jefe*

60 Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo*

61 Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito*

10

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

62 Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo*

63 En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa*

64 Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo*

65 Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo*

66 En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan*

67 Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa*

68 Mi grupo de trabajo es muy unido*

69 Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran*

70 Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo*

71 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades*

72 En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros*

73 Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas*

11

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que Usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

74 Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo*

75 Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo*

76 La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara*

77 La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar*

78 Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo*

12

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

79 En la empresa me pagan a tiempo mi salario*

80 El pago que recibo es el que me ofreció la empresa*

81 El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo*

82 En mi trabajo tengo posibilidades de progresar*

83 Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa*

84 La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores*

85 Mi trabajo en la empresa es estable*

86 El trabajo que hago me hace sentir bien*

87 Siento orgullo de trabajar en esta empresa*

88 Hablo bien de la empresa con otras personas*

13

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios*

Atención al cliente

89 Atiendo clientes o usuarios muy enojados*

90 Atiendo clientes o usuarios muy preocupados*

91 Atiendo clientes o usuarios muy tristes*

92 Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas*

93 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda*

94 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan*

95 Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia*

96 Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas*

97 Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo*

Enviar formulario

Anexo 3: Ítems que integran cada dimensión del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Formas A y B)

Preguntas que integran cada dimensión del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Formas A y B)

Dominios	Dimensiones	Preguntas Forma A	Preguntas Forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No Aplica
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No Aplica
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No Aplica
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Elaborado por: Juan Ávila, Belén Ormaza.