



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**TEMA: Antecedentes Psicosociales y sus consecuencias
sobre la Satisfacción Laboral en el personal Servidores y
Obreros de la Dirección de Morona Santiago de la
Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.**

**Tesis previa a la obtención del
título de “Magíster en Dirección
de Recursos Humanos y
Desarrollo Organizacional”**

AUTOR: Psic. Ximena Alvarado Palacios

DIRECTOR: Magíster Mónica Rodas Tobar

CUENCA – ECUADOR

2015

Dedicatoria:

A mis padres, mi esposo y mis hijos por su imperecedero apoyo, siendo este de gran impulso para concluir este importante proyecto investigativo.

Ximena

Agradecimiento

Al Presidente Ejecutivo, Director de Talento Humano y Director de Morona Santiago de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., por el apoyo brindado para la realización de esta investigación, y de manera especial a todos los empleados que conforman la DIMS por su apertura y colaboración en la duración de este trabajo.

A mi directora de investigación, la Magíster Mónica Rodas Tobar, por su apoyo continuo y su acertada dirección.

RESUMEN

Esta investigación de campo fue realizada en la Dirección de Morona Santiago de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., y tiene como objetivo primordial el conocer los antecedentes psicosociales que influyen en la satisfacción laboral de los empleados.

Se inició con el análisis de cuatro teorías trascendentales acerca de la satisfacción laboral, tomando para este estudio la Teoría de Herzberg; se realizaron socializaciones previas a la aplicación de encuestas tanto de satisfacción como de antecedentes psicosociales, logrando determinar con ello los factores de incidencia psicosocial, que influyen en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Factores Psicosociales, Metodología Encuesta CoPsoQ-istas21.

ABSTRACT

This field research was conducted at *Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.*, Morona Santiago Division. Its main objective is to know the psychosocial background that influences the employees' job satisfaction.

It began with the analysis of four transcendental theories on job satisfaction, using the Herzberg Theory for this study. Meetings to inform about the research took place prior to the implementation of both satisfaction and psychosocial history surveys, determining the psychosocial incidence factors that influence job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Psychosocial Factors, Methodology, COPSOQ-ISTAS21 Survey




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | IV |
| ABSTRACT | V |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | VI |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | VII |
| ÍNDICE DE TABLAS | IX |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. LA SATISFACCIÓN LABORAL:..... | 2 |
| 1.1. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW: | 3 |
| 1.2. TEORÍA DE HERZBERG: | 5 |
| 1.3. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE McCLELLAND: | 6 |
| 1.4. TEORÍA DE LA EQUIDAD:..... | 7 |
| 2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL..... | 9 |
| 2.1. SALUD: | 10 |
| 2.2. EL SÍNDROME DE BURNOUT:..... | 11 |
| 3. METODOLOGÍA: | 12 |
| 4. RESULTADOS: | 15 |
| 4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EVALUADOS CON EL MÉTODO ISTAS 21 | 54 |
| 4.2. SATISFACCIÓN LABORAL | 60 |
| 5. DISCUSIÓN:..... | 65 |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: | 66 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 67 |
| 8. ANEXOS | 69 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Pirámide de Necesidades Maslow..... | 5 |
| Ilustración 2 Motivación e Higiene, Herzberg | 6 |
| Ilustración 3. Teoría de Necesidades, McClelland..... | 7 |
| Ilustración 4. Teoría de la Equidad..... | 8 |
| Ilustración 5. Resultados por apartado Dirección Morona Santiago..... | 19 |
| Ilustración 6. Resultados por apartado Empleados Servidores..... | 20 |
| Ilustración 7. Resultados por apartado, Empleados Obreros | 22 |
| Ilustración 8. Resultados por apartado, Personal Sexo Femenino | 25 |
| Ilustración 9. Resultados por apartado, Personal Sexo Masculino..... | 27 |
| Ilustración 10. Resultados por apartado, Personal Relación Temporal | 30 |
| Ilustración 11. Resultados por apartado, Personal Relación Indefinida..... | 32 |
| Ilustración 12. Resultados por edades, dimensión Exigencias Psicológicas | 34 |
| Ilustración 13. Resultados por edades, dimensión Control sobre el Trabajo | 36 |
| Ilustración 14. Resultados por edades, dimensión Inseguridad | 37 |
| Ilustración 15. Resultados por edades, dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | 39 |
| Ilustración 16. Resultados por edades, dimensión Doble Presencia..... | 41 |
| Ilustración 17. Resultados por edades, dimensión Estima..... | 43 |
| Ilustración 18. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Exigencias Psicológicas | 45 |
| Ilustración 19. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Control sobre el Trabajo | 46 |
| Ilustración 20. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Inseguridad | 48 |
| Ilustración 21. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Exigencias Psicológicas | 50 |
| Ilustración 22. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Doble Presencia | 51 |
| Ilustración 23. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Estima..... | 53 |
| Ilustración 24. Resultados de los Factores Psicosociales de la DIMS | 58 |
| Ilustración 25. Resultados Encuesta de Satisfacción Laboral, Empleados Servidores..... | 61 |
| Ilustración 26. Resultados acontecimientos Satisfacción e Insatisfacción, Empleados Servidores | 62 |

Ilustración 27. Resultados Encuesta de Satisfacción Laboral, Empleados
Obreros63

Ilustración 28. Resultados acontecimientos Satisfacción e Insatisfacción,
Empleados Obreros64

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cuadro de Puntuaciones por Dimensión Psicosocial | 15 |
| Tabla 2. Cuadro de Puntuaciones con Resultados | 16 |

INTRODUCCIÓN

Las sociedades en el mundo se organizan mediante el trabajo, siendo esta una fuente para alcanzar el progreso de los países. Una de los más importantes compromisos de un gobierno es el velar por el bienestar de sus ciudadanos, proveyéndoles de programas de prevención de salud, seguridad e higiene laboral, cuidando de que el trabajador se desenvuelva en un ámbito de seguridad y minimizando sus riesgos.

La evolución laboral trae como consecuencia la importancia en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, pero también es responsable de la aparición de efectos negativos. Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones de trabajo, a todos aquellos aspectos que hacen mención al ambiente laboral, relaciones entre compañeros, estilos de liderazgo, etc.

En este ámbito de los antecedentes psicosociales se encuentran los riesgos que afectan a la satisfacción laboral, a la calidad de vida de los colaboradores, la relación que tienen entre profesionales, y cómo estos se relacionan con el grado de compromiso hacia la organización.

Llamamos factores psicosociales a la dependencia que existe entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción laboral, las condiciones de la empresa, las capacidades, cultura y las necesidades del empleado y las situaciones fuera del empleo, lo cual pudiera influenciar en su rendimiento, salud y grado de satisfacción en el trabajo. Estos riesgos psicosociales pueden ocasionar deterioros en la salud de los trabajadores y también pueden afectar a la satisfacción laboral, pueden generar estrés crónico denominado Síndrome de Burnout.

A través del estudio de los antecedentes psicosociales y de su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección de Morona Santiago, conoceremos cuáles son y qué repercusión tienen frente a la satisfacción laboral.

1. LA SATISFACCIÓN LABORAL:

En un mundo donde existen con frecuencia cambios económicos y sociales, las organizaciones necesitan para sobrevivir, mantener a sus empleados sanos y motivados tanto físicamente como psicológicamente. Dichas organizaciones enfrentan nuevos retos que van enfocados a la satisfacción de sus empleados quienes forman el pilar fundamental para el desarrollo y sostenibilidad de una empresa. Robbins & Juez (2009) definen a la satisfacción laboral como *una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características*, entendiéndose como sensación positiva a todo aquel estímulo que fortalece el sentimiento de bienestar del empleado hacia su empresa y que por lo tanto reflejará en el rendimiento que este tenga en su puesto de trabajo. También se considera como *un estado emocional según el cual alguien se siente a gusto y obtiene placer con la labor que está realizando*. Trechera (2000). Es decir realiza sus actividades a gusto poniendo en práctica todos sus conocimientos y destrezas.

Por otro lado Werther & Davis (1982) dicen que es *el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo*. Siendo estos todos los estados de ánimo y disposiciones emocionales que despiertan en un empleado en relación a su trabajo y actividades tanto favorable como desfavorablemente.

Por esta razón, las organizaciones saludables se encuentran en la búsqueda constante del bienestar del empleado contribuyendo a que este tenga una

mejor calidad de vida tanto laboral como social, motivando el incremento de relaciones interpersonales e incluso modificando y reorganizando sus tareas.

El estudio de los antecedentes psicosociales y las consecuencias que estos generan sobre la satisfacción laboral de los miembros de una organización, son de mucha importancia para detectar tempranamente los factores que ponen en riesgo al empleado y que aunque sus consecuencias no son evidentes aumentan los indicadores de ausentismos relacionados con el estrés, la ansiedad, depresión, etc.

Por ello es importante determinar aquellos factores que afectan directa o indirectamente en la satisfacción y el bienestar de un empleado dentro de una organización.

La satisfacción laboral ha sido analizada desde diferentes perspectivas, generando varios elementos y teorías que se deben considerar para el sustento de esta investigación.

1.1. Teoría de las necesidades de Abraham Maslow:

Maslow, en el año de 1955, fue el primer autor en sistematizar las necesidades del ser humano en un todo, siendo considerada esta investigación como el impulso para futuros estudios sobre la motivación laboral. Esta teoría se fundamenta en el concepto de auto realización, es decir lo que el individuo puede llegar a ser, de allí plantea una jerarquía de 5 necesidades:

- a. **Necesidades fisiológicas:** de acuerdo a esta teoría, las primeras necesidades del ser humano son las de carácter fisiológico, es decir las que llevan al individuo a sobrevivir, a satisfacer sus necesidades más básicas, como tener aire, comida, agua suficiente para sobrevivir, satisfacer la sed, el hambre y todas las demás funciones que interfieren directamente en la supervivencia del individuo.

- b. **Necesidades de seguridad:** esta se asocia directamente con el ser aceptado y querido, satisfacer las necesidades de afiliación como la seguridad física (ambiente) entorno libre de peligros y la seguridad psicológica (estabilidad emocional, laboral).
- c. **Necesidades de afiliación:** son aquellas que se relacionan con el nivel de aceptación en un grupo o en un equipo, relaciones con compañeros, amigos, el amar y ser amado, etc.
- d. **Necesidades de autoestima:** aquí se encuentran todas las aspiraciones de ser reconocido, de ser aceptado en un grupo, dentro de esta etapa se fortalece el autoestima del individuo, por la confianza en uno mismo y la fuerza.
- e. **Necesidades de autorrealización:** Martínez (2009) afirma que es el *impulso a convertirse en lo que es capaz de volverse por su mismo esfuerzo, la satisfacción que uno provoca, la forma eficaz de hacer las cosas*, es decir las metas, la visión del individuo, aquello que desea alcanzar con su esfuerzo, llegar a ser lo mejor que un puede llegar a ser.

De acuerdo a esta teoría, dicha escala jerárquica es relativa, ya que puede haber casos en los que una necesidad superior se satisfaga antes que una necesidad inferior, pudiendo inclusive dificultar la satisfacción de la necesidad inferior, no es preciso que una necesidad inferior esté satisfecha para que se active la necesidad superior.

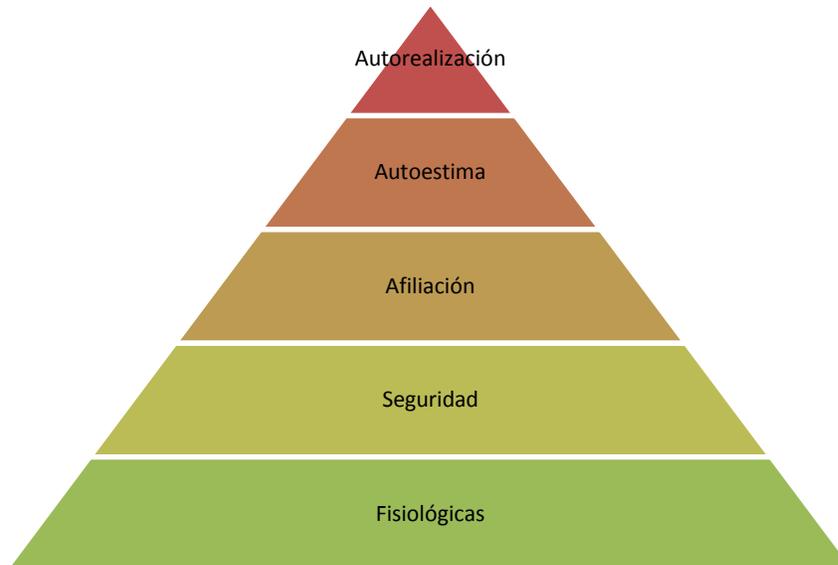


Ilustración 1. Pirámide de Necesidades Maslow

1.2. Teoría de Herzberg:

Propuso la teoría de la *motivación e higiene*, en la que afirma que la relación del individuo con el trabajo es básica y que sus actitudes pueden determinar el éxito o fracaso del individuo en su trabajo, luego de esta investigación concluyó que *los comportamientos que mostraba un individuo cuando se sentía bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal* Robbins S. (2009); relacionando estos comportamientos a la satisfacción o insatisfacción laboral se determinan factores intrínsecos como el reconocimiento, progreso o los logros propios del trabajo, los cuales se relacionan con la satisfacción; y por otro lado estaban los factores extrínsecos como políticas de la empresa, liderazgo, condiciones de trabajo y relaciones con la gente, que se relacionaban con la insatisfacción.

Herzberg en esta investigación concluyó que lo opuesto a la satisfacción no es precisamente la insatisfacción, entendiendo que al eliminarlas el trabajo no se hacía necesariamente satisfactorio o motivante, es decir que los líderes

eliminaran los factores de insatisfacción no dará como resultado un ambiente de trabajo satisfactorio, motivante.



Ilustración 2 Motivación e Higiene, Herzberg

1.3. Teoría de las necesidades de McClelland:

McClelland afirma que existen tres necesidades adquiridas, conforme al comportamiento del individuo, sus necesidades y motivaciones, siendo estas la necesidad de poder, la necesidad de logro y la necesidad de pertenencia

Necesidad de poder: se identifica como el deseo de influenciar y tener control sobre las personas para que actúen de manera deseada.

Necesidad de afiliación: llamada también pertenencia, es la necesidad de afecto e interacción con los demás, es la necesidad de sentirse aceptado por otros, buscando buenas relaciones con las personas.

Necesidad de logro: es el deseo del individuo de demostrar su competencia para alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según el modelo (GUILLEN 2004), dirigiendo sus acciones a terminar rápido y bien una tarea.



Ilustración 3. Teoría de Necesidades, McClelland

1.4. Teoría de la Equidad:

La generalidad de los estudios referentes a satisfacción laboral, consideran que el empleado es un individuo independiente de los demás, sin embargo la organización es un sistema social, en donde cada colaborador depende hasta cierto punto de los aportes de los demás miembros de la organización.

La equidad se sujeta a la proporción que guarda los insumos laborales del trabajador y sus recompensas. De acuerdo a lo que plantea John Stacey Adams, *considera que la motivación procede primariamente de un proceso de comparación social, mediante el cual el trabajador evalúa la proporción existente entre sus esfuerzos y las recompensas que recibe a cambio* (VÉLAZ 1996), es decir que los individuos califican la equidad de sus recompensas comparándolas con las que reciben otros a su alrededor.

Esta teoría indica que los colaboradores de una organización se comparan con amigos, compañeros, colegas de otras organizaciones o comparan su trabajo actual con otros que han tenido anteriormente.

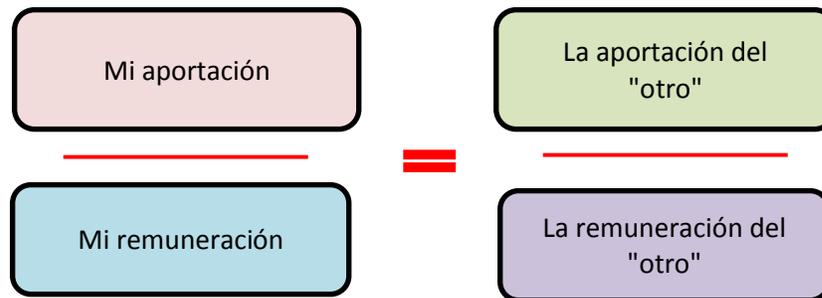


Ilustración 4. Teoría de la Equidad

Al revisar diferentes teorías sobre satisfacción laboral, podemos sintetizar en la importancia de la relación existente entre los trabajadores y la organización, siendo esta la actitud general que el empleado presenta frente a su trabajo, es decir es una respuesta afectiva resultante de una valoración del estado laboral de trabajador, lo que conlleva a analizar los sentimientos individuales que experimentan los trabajadores en el transcurso de su permanencia en la empresa.

Para mejorar el grado de satisfacción laboral de un empleado, la organización debe tomar la decisión de modificar los puestos de trabajo para beneficio de sus empleados, adoptando la teoría más apropiada en base a las condiciones actuales, que le permita conseguir un ambiente laboral agradable.

La Organización Mundial de la Salud, *define los ambientes de trabajo saludables como aquellos en los que tanto los trabajadores como los directivos realizan acciones conjuntas a fin de mejorar los procesos que lleven a la protección y promoción de la salud y el bienestar de todos los asociados y la sostenibilidad de la institución.* (NADER, PEÑA, SANCHEZ, 2014), estos hace

referencia al hecho de que una organización se torna saludable cuando desarrolla actividades en pro de la salud de sus empleados, y a la vez brinda apoyo cuidando de su seguridad, y ejecutando programas que mejoren su salud.

También indican que para lograr un ambiente positivo, se debe reforzar en los siguientes puntos: (NADER, PEÑA, SANCHEZ, 2014)

- a. Favorecer un clima laboral positivo; es decir lograr un balance entre el trabajo y la familia, estableciendo tiempos de descanso.
- b. Análisis de puestos: con el objeto de definir metas que conlleven a los trabajadores a generar desafíos, facilitando su interacción y experiencia
- c. Promover líderes con cualidades que patrocinen un cambio y que consideren al individuo como tal y al tipo y calidad de las relaciones que tengan entre empleados de una organización.
- d. Incrementar el capital psicológico de los empleados, realizando intervenciones para mejorar su nivel de flexibilidad cognitiva.

Trabajando en estos puntos, lograremos que la empresa genere en sus empleados un genuino interés por mejorar y mantener un equilibrio entre su vida laboral y extra laboral, en el desarrollo y planes de carrera de los empleados, en la salud y seguridad, lo que resultará un reconocimiento e involucramiento legítimo de los trabajadores.

2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores que producen riesgo psicosocial son aquellas características relativas a la organización y al trabajo, en las cuales existe evidencia científica que afectan a la salud de los trabajadores. Estos actúan a través de componentes psicológicos y fisiológicos conocidos generalmente como

factores de estrés, siendo este el precursor del efecto, enfermedad o perturbación en la salud que pueda producirse y que se puede prevenir.

De acuerdo a lo que menciona (RODRIGUEZ, 2009), *los factores psicosociales se entiende al ritmo e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto, futuro inseguro*, es decir todas aquellas condiciones de trabajo que obstaculizan el aprendizaje, la autonomía y el desarrollo, dificultando la ejecución del trabajo y las relaciones sociales, creativas y las decisiones sobre nuestra vida y nuestro futuro.

Al analizar las técnicas de prevención de los riesgos psicosociales observamos que el origen es la organización del trabajo, los factores psicosociales constituyen la exposición y el estrés es el precursor de la enfermedad.

En el artículo N° 12 de la Resolución 390 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, referente a los factores de riesgo psicosocial indica: *“Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.”*

Existe una gran variedad de enfermedades y problemas de salud que se encuentran relacionados con factores psicosociales, siendo los de mayor relevancia los trastornos cardiovasculares y la salud mental.

2.1. Salud:

El término salud hace referencia al concepto médico en donde se establecen tres aspectos: el aspecto fisiológico, el aspecto psíquico y el aspecto sanitario, siendo considerado como el más importante el aspecto fisiológico o somático ya que se relaciona con el estado de satisfacción o bienestar del cuerpo. De acuerdo a lo definido por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) la

salud es *el estado de bienestar físico, mental y social* (CORTES, 2007); en virtud de lo expuesto, podemos definir a la salud laboral como el equilibrio entre la mente, el cuerpo y la sociedad y el bienestar social del trabajador, que puede mostrarse influenciado por factores de riesgo que se encuentran en el ambiente laboral.

El ambiente laboral es la relación entre aspectos de precepto psicológico, orgánico y social, siendo lo psicológico lo derivado de la organización del trabajo, que puede ocasionar en el trabajador insatisfacción, estrés e inadaptación al mismo. Lo orgánico está constituido por todos los factores del ambiente que pueden causar lesión física y orgánica al trabajador y lo social lo referente problemas generacionales, cambio de valores, sistemas de mando, políticas remunerativas, planes de carrera.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) *define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psíquico y social y no sólo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo.* (BOADA, FICAPAL, 2012). La salud laboral es el efecto resultante del transcurso en el que la persona puede ir aumentando o disminuyendo en función a las cosas que le rodean. El núcleo principal de la salud laboral es prevenir que se desencadene en el trabajador una enfermedad profesional, accidentes laborales o la incomodidad del trabajador en promoción de la salud.

2.2. El Síndrome de Burnout:

Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo o acumulativo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional. (MARTINEZ, 2010). Ocasionando una combinación de cansancio físico, agotamiento emocional, decepción, falta de interés en la actividad laboral y cansancio cognitivo, generalmente acompañados de sentimientos de minusvalía, falta de entusiasmo, baja autoestima, generado por expectativas inalcanzables.

Los componentes del Síndrome de Burnout son:

Agotamiento emocional: es una sensación de agotamiento o falta de energía, causado por cansancio, fatiga, etc., percibiendo generalmente una sensación de límite profesional.

Despersonalización: este efecto es causado por sentimientos de incompetencia personal que generan respuestas negativas, irritabilidad, hostilidad hacia los compañeros de trabajo, aislamiento.

Falta de realización personal: causado por sentimientos de incompetencia personal, falta de autoestima, lo que incluye en su habilidad para realizar una tarea, su desenlace es la disminución de la productividad, baja tolerancia a la presión.

Si este síndrome se desarrolla en el individuo, trascenderá sobre su calidad de vida, dependiendo de las actitudes o conductas negativas como por ejemplo el cinismo, la agresividad, el aislamiento, lo cual produce irritabilidad y deterioro de las relaciones sociales generando un impacto en el ambiente laboral y aumento de conflictos, lo que podría generar bajo compromiso con las actividades, ausentismos, aumento de accidentes laborales, poco o nulo interés por la organización, abandono del puesto de trabajo, generando como resultado la insatisfacción laboral.

3. METODOLOGÍA:

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., que tiene como misión suministrar el servicio de electricidad satisfaciendo en todo momento las necesidades de la sociedad, para ello cuenta con agencias en las provincias de

Azuay, Cañar y Morona Santiago, siendo esta última la que analizaremos, cabe recalcar que esta dirección cuenta con empleados servidores y empleados obreros, cabe señalar que reciben el nombre de empleados servidores, todos aquellos que se encuentran regulados por la Normativa de la Ley Orgánica de Empresas Públicas – LOEP; y a los empleados obreros les aplica el Código de Trabajo.

La CENTROSUR en su interés de buscar el bienestar de todos sus colaboradores, busca determinar cuáles son los antecedentes psicosociales y qué consecuencias genera en la satisfacción laboral de sus empleados, por lo que para esta investigación se aplicará y el análisis de la Encuesta CoPsoQ-istas21 (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud - ISTAS. 2010), metodología que permite conocer los riesgos psicosociales, concretar problemáticas e identificar el origen de las exposiciones y de sus medidas preventivas.

Considerando que el problema planteado en esta investigación, corresponde a un diseño no experimental, cuyo objetivo es conocer el problema en su naturalidad. El tipo de investigación que se aplicó corresponde al método transversal descriptivo, para analizar un fenómeno en tiempo real, y que permite tomar los datos de un momento único, no en varias etapas a lo largo del tiempo.

La muestra determinada para esta investigación está conformada por 54 empleados, divididos en 21 empleados servidores y 33 empleados obreros, es así como se analizó los datos expuestos por todos los empleados de la Dirección de Morona Santiago; dirección que se encuentra localizada a 200 kilómetros de distancia de la agencia matriz. Es por esta razón que se tomó esta dirección para investigar, debido a que la misma cuenta con técnicos, recursos materiales y personales, autonomía para manejarse en dicho territorio, sin necesidad de solicitar apoyo o recursos a la matriz.

La Encuesta CoPsoQ-istas21 es una herramienta orientada a la prevención y evaluación temprana de los riesgos psicosociales, a través de la medición de la exposición a 21 factores, es decir no evalúa al individuo, es por esta razón que su carácter es confidencial y su evaluación se realiza técnicamente, cumpliendo rigurosamente con preceptos éticos de protección de información personal.

Al iniciar este estudio se realizará la socialización de la encuesta a todos los empleados participantes, para que los empleados servidores y obreros conozcan el objetivo de este estudio, y sobre todo garantizar su confidencialidad y anonimato ya que dichos resultados serán destruidos posterior a su análisis.

Una vez conocido el objeto de este estudio, se inició la aplicación de la Encuesta CoPsoQ-istas21, instrumento que está diseñado para identificar y medir la exposición a cinco grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo y con la que determinaremos cuáles son los factores psicosociales predominantes, para establecer los antecedentes psicosociales que tienen incidencia en la satisfacción laboral de los empleados servidores en comparación con los empleados obreros de la Dirección de Morona Santiago, así mismo conocer cuáles son los factores predominantes, comparar los resultados obtenidos entre ambos tipos de empleados y establecer cuál es la incidencia que presentan estos factores psicosociales en la satisfacción laboral de los empleados servidores y obreros de esta dirección.

Para cada uno de estos factores, existe un parámetro de puntuación que determina los resultados obtenidos, mediante la interpretación de la siguiente escala:

| Apartado | Dimensión Psicosocial | Puntuación | Puntuaciones para la población ocupada de referencia | | |
|----------|---|------------|--|------------|------------|
| | | | VERDE | AMARILLO | ROJO |
| 1 | Exigencias Psicológicas | | De 0 a 7 | De 8 a 10 | De 11 a 24 |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | | De 40 a 26 | De 25 a 21 | De 20 a 0 |
| 3 | Inseguridad | | De 0 a 1 | De 2 a 5 | De 6 a 16 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | | De 40 a 29 | De 28 a 24 | De 23 a 0 |
| 5 | Doble presencia | | De 0 a 3 | De 4 a 6 | De 7 a 16 |
| 6 | Estima | | De 16 a 13 | De 12 a 11 | De 10 a 0 |

Tabla 1. Cuadro de Puntuaciones por Dimensión Psicosocial

En el cuadro se puede evidenciar índices en verde, amarillo y rojo, los cuales de acuerdo a su puntuación son:

VERDE: Riesgo bajo o nivel de exposición tolerable o favorable para la salud.

AMARILLO: Riesgo medio o nivel de exposición intermedio.

ROJO: Riesgo alto nivel de exposición desfavorable o nocivo para la salud.

4. RESULTADOS:

Se realizó el análisis de los resultados totales por cada apartado, estableciendo el rango en el que se encuentra ubicada cada dimensión psicosocial:

| Apartado | Dimensión Psicosocial | Puntuación | Puntuaciones para la población ocupada de referencia | | |
|----------|---|------------|--|----------|------|
| | | | Verde | Amarillo | Rojo |
| 1 | Exigencias Psicológicas | 10,32 | | X | |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 26,38 | X | | |
| 3 | Inseguridad | 8,79 | | | X |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | 28,44 | | X | |
| 5 | Doble presencia | 5,71 | | X | |
| 6 | Estima | 11,38 | | X | |

Tabla 2. Cuadro de Puntuaciones con Resultados

En el apartado 1 que hace referencia a las exigencias psicológicas, encontramos una puntuación de 10,32, el cual se ubica en el rango de 8 a 10 es decir nivel intermedio.

En el apartado 2 que hace mención al trabajo activo y posibilidades de desarrollo, tenemos una puntuación de 26,38 el cual se ubica en el rango de 40 a 26, es decir nivel verde.

En el apartado 3 hace referencia a la dimensión de inseguridad, su puntuación es de 8,79 el cual se ubica en el rango de 6 a 16, es decir nivel rojo lo cual muestra que este es un factor de “alto riesgo”.

El apartado 4 que mide apoyo social y calidad de liderazgo, encontramos una puntuación de 28,44 el cual está en el rango de 28 a 24, es decir nivel intermedio.

El apartado 5 que hace referencia a la dimensión de doble presencia, tenemos una puntuación de 5,71 el cual está en el rango de 4 a 6, es decir nivel intermedio.

En el apartado 6 que hace mención a la estima, encontramos una puntuación de 11,38 el mismo que está en el rango de 12 a 11 es decir nivel intermedio.

Una vez totalizados los resultados se procedió con el análisis de cada apartado, obteniendo lo siguiente:

Apartado 1: Que hace referencia a las exigencias psicológicas, podemos observar que el 44,12% de los empleados encuestados refieren que el volumen de trabajo en relación al tiempo que tienen disponible para ejecutarlo no es el adecuado, lo que demuestra que deben trabajar con rapidez; un 26,47% indican que existe un riesgo medio, y el 29,41% indican que existe una relación favorable entre el volumen de trabajo y el tiempo que tienen para hacerlo.

Apartado 2: Hace referencia al nivel de autonomía que presenta el empleado en la forma de realizar su trabajo, así mismo hace referencia a la posibilidad de aplicar sus habilidades y destrezas; en cuanto a este apartado podemos observar que sólo el 5,88% de los empleados presentan un nivel desfavorable, el 35,29% ubicado en amarillo debe ser considerado como una alerta, ya que si no se toman correctivos a tiempo, este podría desplazarse a un nivel rojo, es importante tomar en consideración ya que este factor tiene un efecto negativo en la salud física y mental de los empleados; y el 58,82% no representa riesgo para la salud.

Apartado 3: este apartado hace mención a la inseguridad, el 44,12% de los empleados encuestados se ubica en nivel rojo, este apartado hace referencia a los cambios de la jornada de trabajo, cambios del horario, del salario, forma de

pago, el cual presenta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo.

Apartado 4: este apartado hace referencia al apoyo social y la calidad de liderazgo, es decir al apoyo presentado en la realización de tareas por parte de los compañeros o superiores. En este apartado podemos apreciar que el 29,41% de los encuestados se encuentran en un nivel desfavorable, y el 50% se encuentra en nivel intermedio, se debe ejecutar mecanismos para que este porcentaje de trabajadores no se mueva al nivel rojo, considerando que estas variables denotan las habilidades de los jefes para dirigir las tareas. Y el 35,29% se encuentran en un nivel favorable,

Apartado 5: este apartado representa la necesidad que presenta el trabajador de expresar a las demandas de empleo o de trabajo doméstico y familiar, así podemos observar que el 29,41% representa un nivel desfavorable, seguido por el 58,82% de encuestados que se encuentran en in nivel intermedio, quienes son los de mayor atención, ya que podrían tornarse desfavorables, es así como la doble presencia resulta una situación que atenta contra la salud de los trabajadores.

Apartado 6: referente a la estima, este apartado hace alusión al reconocimiento y al trato recibido como persona y como profesional en proporción al esfuerzo que plasmamos frente al trabajo. En este gráfico se puede observar que el 20,59% hace referencia a un nivel desfavorable de estima, seguido por el 47,06% de los encuestados quienes actualmente se encuentran en nivel intermedio, pero podrían correr el riesgo de tornarse en situación desfavorable, y el 35,32% que se encuentran en una situación favorable en relación al respeto, apoyo y trato justo que poseen los empleados.

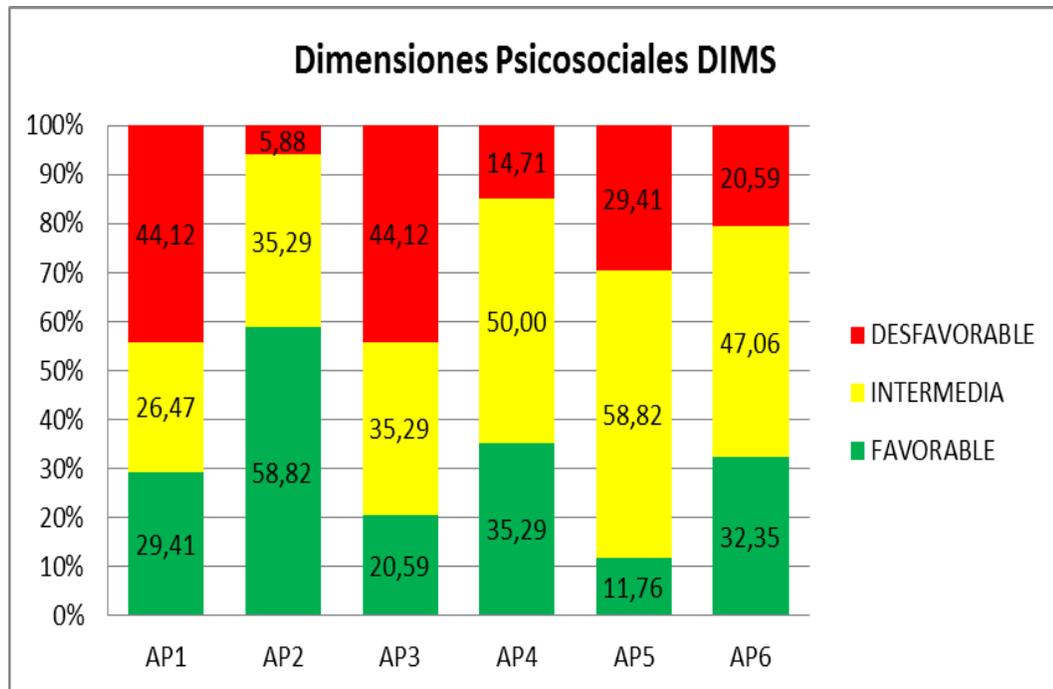


Ilustración 5. Resultados por apartado Dirección Morona Santiago

Análisis de los empleados Servidores: en el siguiente gráfico podemos observar cómo se muestran las dimensiones psicosociales en el grupo de servidores de la DIMS, en donde se evidencia lo siguiente:

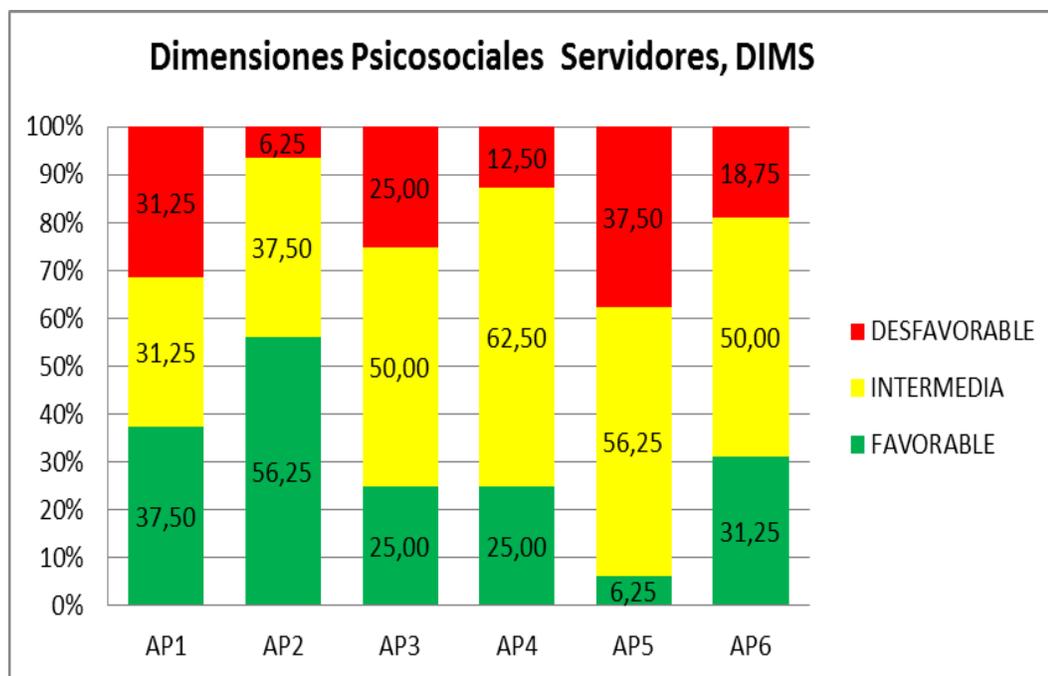


Ilustración 6. Resultados por apartado Empleados Servidores

AP1. Exigencias psicológicas: en cuanto a esta apartado, se puede evidenciar que el 37,50% de los empleados servidores no presentan problemas en esta dimensión, seguidos por el 31,25% de los empleados servidores que se encuentran en rojo, es decir que presentan inconvenientes en esta dimensión, por lo que se evidencia que el volumen de trabajo no se encuentra en relación con el tiempo que tienen disponible para hacerlo. Se debe prestar atención al 31,25% de los empleados servidores que se encuentran en amarillo, ya que se evidencia indecisión para encontrarse bien en su situación relacionada a este apartado.

AP2: Control sobre el trabajo: un 56, 25% de los empleados servidores se encuentran en verde, lo que demuestra que sienten tener autonomía en la forma de realizar el trabajo y hace también referencia a la libertad para aplicar sus habilidades y conocimientos. El 37,50% de empleados servidores se encuentran en amarillo, lo que indica que se encuentran en un nivel intermedio o de indecisión, es decir que en ocasiones sienten que no tienen autonomía

para realizar sus trabajos. El 6,25% de los empleados servidores se encuentran en rojo en esta dimensión, son quienes sienten no tener autonomía ni posibilidades de mostrar sus habilidades y conocimientos.

AP3: Inseguridad: en esta dimensión se puede observar que el 25% de empleados servidores se encuentran en verde en esta escala, lo que significa que se sienten tranquilos en sus trabajos. El 50% de los empleados servidores presentan un nivel intermedio, es decir en ocasiones sienten inseguridad por los cambios y su futuro y en otras ocasiones no. Y el 25% restante representa a los empleados servidores que sienten preocupación por su futuro, por los cambios que pudieran presentarse a sus condiciones de trabajo o hasta por la pérdida de empleo.

AP4: Apoyo social y calidad de liderazgo: el 25% de empleados servidores se encuentran en verde, lo que demuestra que presentan apoyo de sus superiores y de sus compañeros para la realización de sus tareas, reciben información adecuada y a tiempo. El 62,50% representa a los empleados servidores que se encuentran indecisos entre puntuar como favorable o como desfavorable al apoyo social que reciben de sus superiores y compañeros de trabajo, lo cual se torna preocupante, pues este 62,50% podría tornarse en rojo si no se presta atención oportuna. También dentro de este apartado encontramos al 12,50% de los empleados servidores que sienten que definitivamente no tienen apoyo de sus superiores y de sus compañeros.

AP5: Doble presencia: esta dimensión hace referencia a la necesidad de responder al mismo tiempo a las demandas presentadas en el empleo y las del trabajo familiar y doméstico, a nivel general, las mujeres trabajadoras son las responsables de realizar la mayor parte del trabajo doméstico y familiar. El 6,25% de los empleados servidores se encuentran en nivel verde, el 56,25% de los empleados servidores indican estar indecisos en esta dimensión, y el 37,50% de los empleados servidores se encuentran en rojo, a este gran

porcentaje es a quien debemos poner mayor atención, pues son empleados que generalmente llevan sus problemas o sus tareas del hogar a la empresa.

AP6: Estima: este apartado hace referencia a la preocupación por cambios o condiciones de trabajo que se puedan presentar. Podemos evidenciar que el 31,25% de empleados servidores se encuentran en esta valoración, el 50% se encuentran en amarillo es decir en nivel intermedio, y el 18,75% se encuentran en rojo, lo que indica que se encuentran en una situación desfavorable.

Análisis de los empleados Obreros:

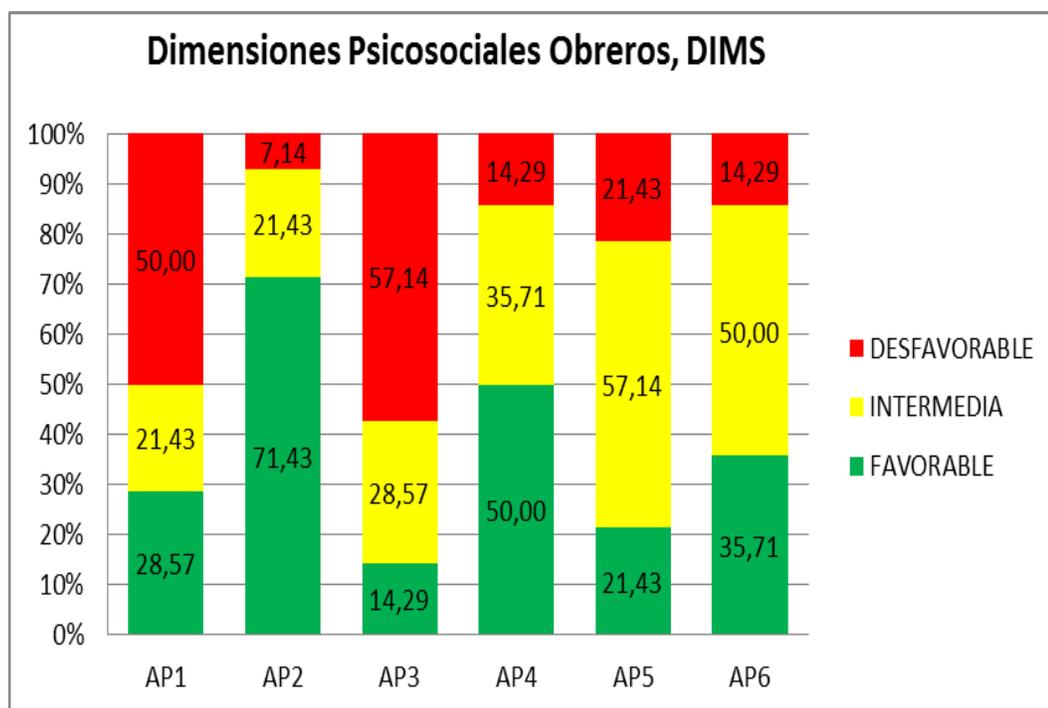


Ilustración 7. Resultados por apartado, Empleados Obreros

AP1. Exigencias psicológicas: De la misma manera podemos apreciar que los empleados obreros presentan un nivel de exigencias psicológicas del 50%,

es decir se encuentran en rojo desfavorable, lo que refiere que no tienen un equilibrio entre el volumen del trabajo y el tiempo que tienen disponible para hacerlo, el 21,43% refiere al personal que se encuentra en amarillo es decir intermedio, y el 28,57% verde, lo que denota que este grupo de empleados obreros presentan una situación favorable.

AP2: Control sobre el trabajo: este es uno de los porcentajes más altos de esta dimensión, representado por el 71,43% de los empleados obreros, quienes indican tener autonomía en la forma de realizar las tareas, asimismo para sus habilidades y conocimientos. Este se encuentra seguido por el 21,43% de los empleados obreros que se encuentran en amarillo intermedio, y el 7,14% se encuentran en nivel rojo.

AP3: Inseguridad: en este apartado podemos observar que el 57,14% de los empleados obreros indican que sienten preocupación por cambios en las condiciones de trabajo o falta de empleo. Seguido por el 28,57% que se encuentra en amarillo es decir intermedio, esta escala requiere atención ya que podría tornarse a una tendencia desfavorable respecto a esta dimensión. También observamos al 14,29% de los empleados obreros que se encuentran en verde en este apartado, es decir se encuentran en un estado favorable.

AP4: Apoyo social y calidad de liderazgo: el 50% de los empleados obreros se encuentran en este apartado en verde, lo que muestra que ellos sienten el apoyo de sus superiores y compañeros al realizar sus tareas. El 35,71% se encuentra en amarillo es decir en término intermedio en este factor, y encontramos el 14,29% de los empleados obreros que se encuentran en rojo, es decir en estado desfavorable, lo que muestra que ellos no sienten el apoyo de sus superiores

AP5: Doble presencia: en esta dimensión podemos apreciar que el 21,43% de los empleados obreros se encuentran en este porcentaje desfavorable, lo que

indica que ellos perciben la necesidad de responder simultáneamente a las exigencias tanto de su empleo como de su trabajo en casa. Es importante recalcar que en este factor tenemos el 57,14% de los encuestados que se encuentran en amarillo, este porcentaje requiere atención para evitar que este estado pase de intermedio a desfavorable. También podemos observar el 21,43% de los encuestados que se encuentran en verde o estado favorable, es decir no presentan riesgo en este apartado.

AP6: Estima: en este apartado tenemos que el 35,71% de los empleados encuestados refieren que perciben reconocimiento y respeto en relación al esfuerzo que realizan. También podemos observar que el 50% de los encuestados se encuentran en intermedio en este factor, lo que indica que requiere atención, pues ellos sienten que en ocasiones no son tratados como profesionales. En rojo o factor desfavorable tenemos al 14,29% de los empleados obreros que refieren no percibir trato como profesionales ni tampoco reconocimientos.

Análisis empleados de Sexo Femenino: En la siguiente ilustración podemos observar a detalle, el estado en el que se encuentra el personal femenino que labora en la Dirección de Morona Santiago con respecto a los apartados evaluados en esta encuesta.

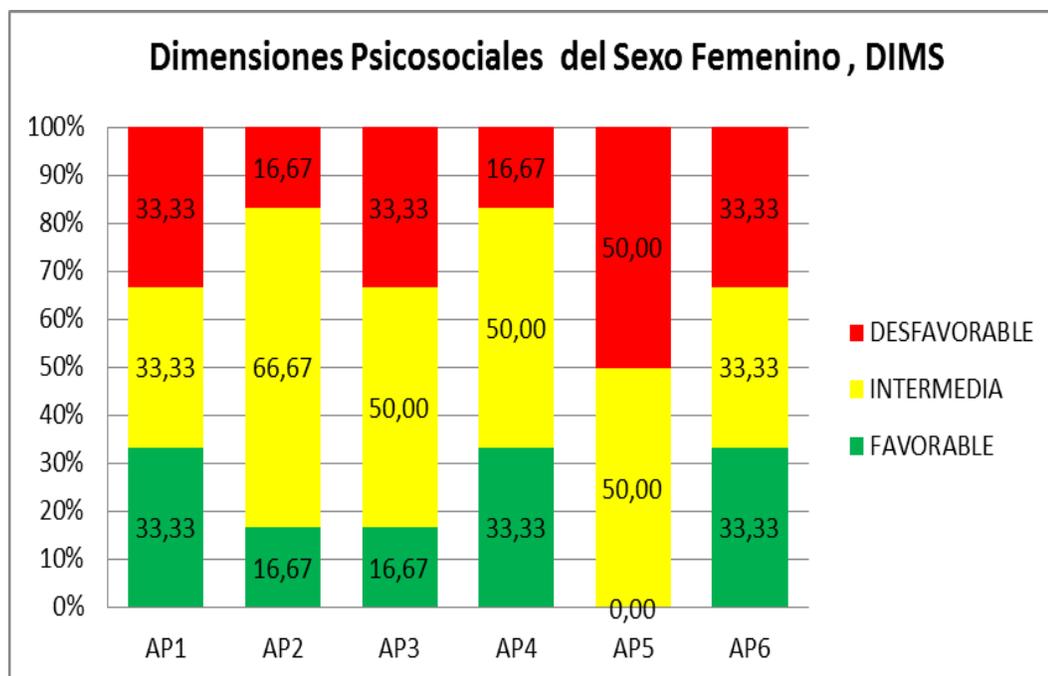


Ilustración 8. Resultados por apartado, Personal Sexo Femenino

Apartado 1: Que hace referencia a las exigencias psicológicas, podemos observar que el 33,33% del personal femenino, refiere que el volumen de trabajo en relación al tiempo que tienen disponible para ejecutarlo no es el adecuado, lo que demuestra que deben trabajar con rapidez; en igual porcentaje del 33,33% encontramos al personal femenino que indica que existe un riesgo medio, y finalmente el 33,33% indican que existe una relación favorable entre el volumen de trabajo y el tiempo que tienen para hacerlo.

Apartado 2: Hace referencia al nivel de autonomía que presenta el empleado en la forma de realizar su trabajo, así mismo hace referencia a la posibilidad de aplicar sus habilidades y destrezas; en cuanto a este apartado podemos observar que el 16,67% de los empleados presentan un nivel desfavorable, el 66,67% ubicado en amarillo debe ser considerado como una alerta, ya que si no se toman correctivos a tiempo, este podría desplazarse a un nivel rojo, es importante tomar en consideración ya que este factor tiene un efecto negativo

en la salud física y mental de los empleados; y el 16,67% no representa riesgo para la salud.

Apartado 3: este apartado hace mención a la inseguridad, el 33,33% del personal femenino encuestado se ubica en nivel rojo, este apartado hace referencia a los cambios de la jornada de trabajo, cambios del horario, del salario, forma de pago, el cual presenta preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo. También podemos observar que el 50% se encuentra en amarillo, es decir requiere atención ya que pudiera pasar a un estado desfavorable, en el cual ya se encuentra el 33,33% del personal femenino encuestado.

Apartado 4: este apartado hace referencia al apoyo social y la calidad de liderazgo, es decir al apoyo presentado en la realización de tareas por parte de los compañeros o superiores. En este apartado podemos apreciar que el 16,67% del personal femenino encuestado se encuentra en un nivel desfavorable, y el 50% se encuentra en nivel intermedio, se debe ejecutar mecanismos para que este porcentaje de trabajadores no se mueva al nivel rojo, considerando que estas variables denotan las habilidades de los jefes para dirigir las tareas. Y el 33,33% se encuentran en un nivel favorable, es decir sienten el apoyo de sus compañeros y superiores para la realización de sus tareas.

Apartado 5: este apartado representa la necesidad que presenta el trabajador de expresar a las demandas de empleo o de trabajo doméstico y familiar, así podemos observar que el 50% se encuentra en un nivel desfavorable y el otro 50% se encuentra en un nivel intermedio o nivel de riesgo a que pase a ser desfavorable, por lo tanto requiere atención ya que muestra que el personal femenino generalmente la necesidad de atender las necesidades de la casa y las del empleo simultáneamente.

Apartado 6: referente a la estima, este apartado hace alusión al reconocimiento y al trato recibido como persona y como profesional en proporción al esfuerzo que plasmamos frente al trabajo. En este gráfico se puede observar que el 33,33% hace referencia a un nivel desfavorable de estima, seguido por el 33,33% del personal femenino encuestado, quienes actualmente se encuentran en nivel intermedio, pero podrían correr el riesgo de tornarse en situación desfavorable, y finalmente tenemos el 33,33% que se encuentran en una situación favorable en relación al respeto, apoyo y trato justo que poseen los empleados.

Análisis empleados Sexo Masculino:

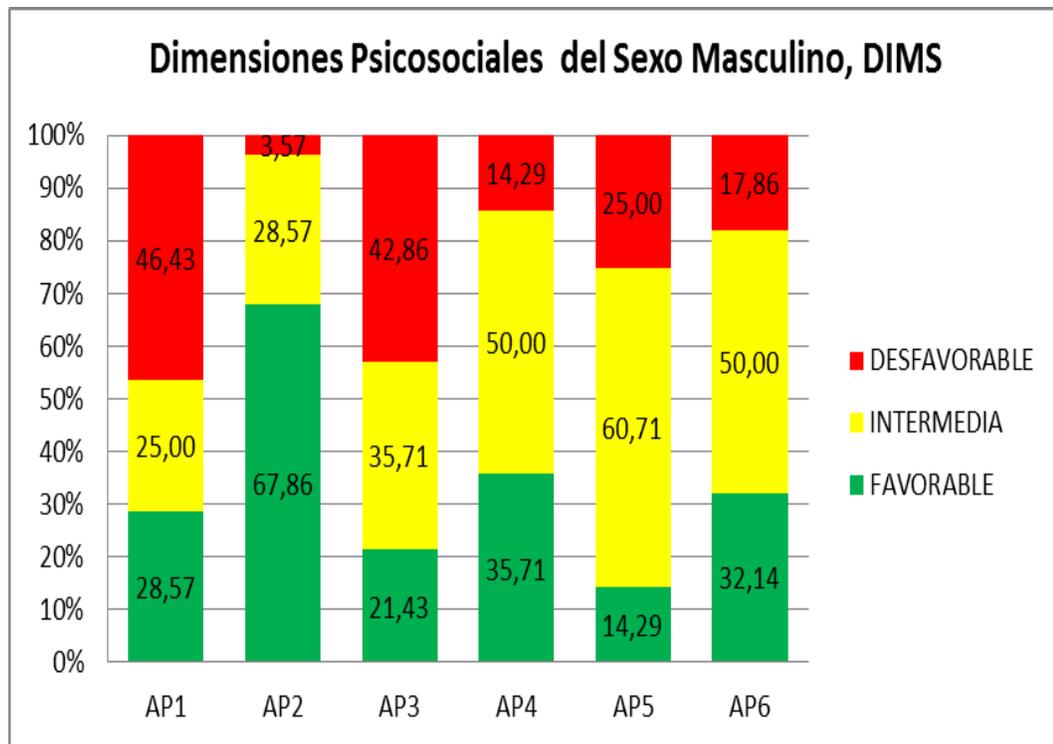


Ilustración 9. Resultados por apartado, Personal Sexo Masculino

AP1. Exigencias psicológicas: en este apartado podemos apreciar que el personal masculino encuestado presentan un nivel de exigencias psicológicas del 46,43%, es decir se encuentran en rojo desfavorable, lo que refiere que no tienen un equilibrio entre el volumen del trabajo y el tiempo que tienen disponible para hacerlo, el 25% refiere al personal que se encuentra en amarillo es decir intermedio, y el 28,57% verde, lo que denota que este grupo de empleados obreros presentan una situación favorable.

AP2: Control sobre el trabajo: este es uno de los porcentajes más altos de esta dimensión, representado por el 67,86% del personal masculino encuestado, quienes indican tener autonomía en la forma de realizar las tareas, asimismo para sus habilidades y conocimientos. Este se encuentra seguido por el 28,57% de los empleados obreros que se encuentran en amarillo intermedio, y el 3,57% se encuentran en nivel rojo o desfavorable.

AP3: Inseguridad: en este apartado podemos observar que el 42,86% del personal masculino indica sentir preocupación por los cambios que pudieran presentarse con respecto a las condiciones de trabajo o falta de empleo. Seguido por el 35,71% que se encuentra en amarillo es decir intermedio, esta escala requiere atención ya que podría tornarse a una tendencia desfavorable respecto a esta dimensión. También observamos al 21,43% de los empleados obreros que se encuentran en verde en este apartado, es decir se encuentran en un estado favorable.

AP4: Apoyo social y calidad de liderazgo: el 35,71% del personal masculino encuestado se encuentra en este apartado en verde, lo que muestra que ellos sienten el apoyo de sus superiores y compañeros al realizar sus tareas. El 50% se encuentra en amarillo es decir en término intermedio en este factor, por lo que requiere atención para evitar que este porcentaje se torne desfavorable, y encontramos el 14,29% de los empleados obreros que se encuentran en rojo,

es decir en estado desfavorable, lo que muestra que ellos no sienten el apoyo de sus superiores

AP5: Doble presencia: en esta dimensión podemos apreciar que el 25% del personal masculino encuestado se encuentran en este porcentaje desfavorable, lo que indica que ellos perciben la necesidad de responder simultáneamente a las exigencias tanto de su empleo como de su trabajo en casa. Es importante recalcar que en este factor tenemos el 60,71% de los encuestados que se encuentran en amarillo, este porcentaje requiere atención para evitar que este estado pase de intermedio a desfavorable. También podemos observar el 14,29% de los encuestados que se encuentran en verde o estado favorable, es decir no presentan riesgo en este apartado.

AP6: Estima: en este apartado tenemos que el 32,14% del personal masculino refiere que perciben reconocimiento y respeto en relación al esfuerzo que realizan. También podemos observar que el 50% de los encuestados se encuentran en intermedio en este factor, lo que indica que requiere atención, pues ellos sienten que en ocasiones no son tratados como profesionales. En rojo o factor desfavorable tenemos al 17,86% de los empleados obreros que refieren no percibir trato como profesionales ni tampoco reconocimientos.

Análisis empleados con Relación Laboral Temporal: En este gráfico podemos apreciar cómo se muestran los factores psicosociales en el personal que mantiene una relación de contratación temporal con la empresa.

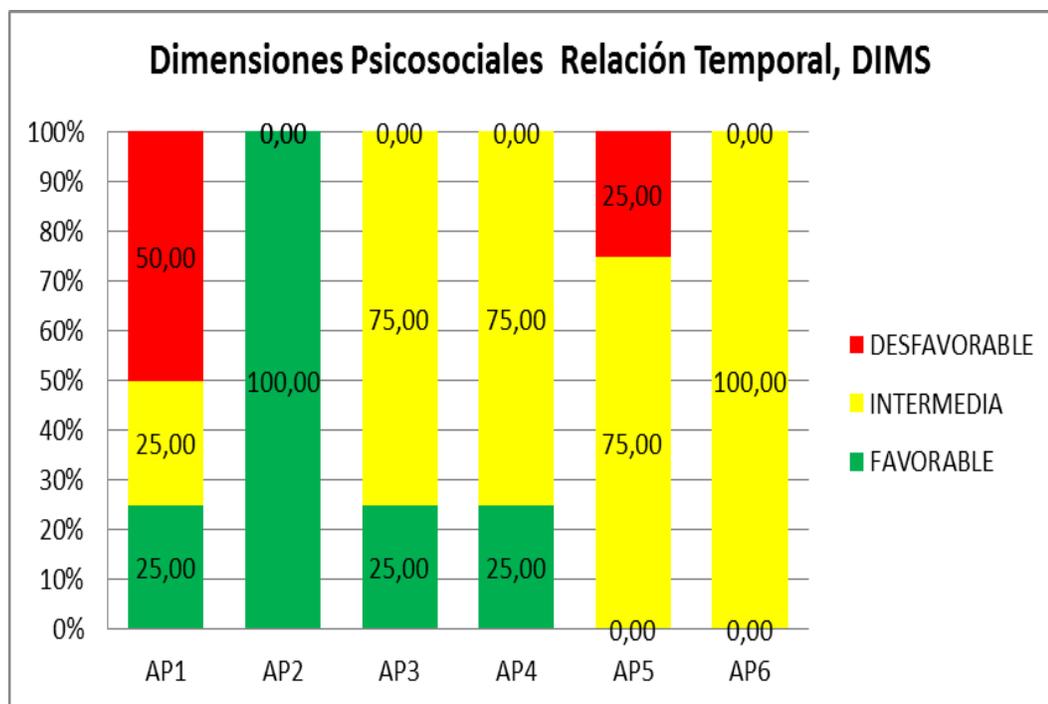


Ilustración 10. Resultados por apartado, Personal Relación Temporal

AP1. Exigencias psicológicas: podemos apreciar que los empleados con relación de contratación temporal, se encuentran en verde o nivel favorable en un 25%, de la misma manera se encuentran en nivel intermedio otro 25%, y presentando un nivel de exigencias psicológicas del 50%, es decir se encuentran en rojo desfavorable, lo que refiere que no tienen un equilibrio entre el volumen del trabajo y el tiempo que tienen disponible para hacerlo.

AP2: Control sobre el trabajo: en este factor el nivel de apreciación se evidencia un 100% como favorable, es decir que los empleados temporales indican tener autonomía en la forma de realizar las tareas, asimismo para sus habilidades y conocimientos.

AP3: Inseguridad: en este apartado podemos observar que el 25% de los empleados temporales se encuentran en verde o nivel favorable. También observamos que la diferencia del personal temporal encuestado se encuentra

en el 75% restante que indica nivel intermedio en esta escala. En rojo o nivel desfavorable no se encuentra ningún porcentaje, lo que indica que el personal temporal conoce y está consciente de la relación temporal de contratación con la empresa.

AP4: Apoyo social y calidad de liderazgo: el 25% de los empleados temporales se encuentran en este apartado en verde, lo que muestra que ellos sienten el apoyo de sus superiores y compañeros al realizar sus tareas. El 75% restante se encuentra en amarillo es decir en término intermedio en este factor, lo que muestra que ellos sienten medianamente el apoyo de sus superiores.

AP5: Doble presencia: en esta dimensión podemos apreciar que el 25% de los empleados temporales se encuentran en este porcentaje desfavorable, lo que indica que ellos perciben la necesidad de responder simultáneamente a las exigencias tanto de su empleo como de su trabajo en casa. Es importante recalcar que en este factor tenemos el 75% de los encuestados que se encuentran en amarillo, este porcentaje requiere atención para evitar que este estado pase de intermedio a desfavorable.

AP6: Estima: en este apartado tenemos un peculiar comportamiento, el 100% de los empleados temporales encuestados refieren que perciben reconocimiento y respeto en relación al esfuerzo que realizan, lo que muestra que dentro de esta dirección consideran desde su primer momento al personal temporal, haciéndoles sentir el aprecio en relación al esfuerzo presentado por ellos.

Análisis de los empleados con Relación Laboral Indefinida: En este gráfico podemos apreciar cómo se muestran los factores psicosociales en el personal que mantiene una relación de contratación indefinida con la empresa.

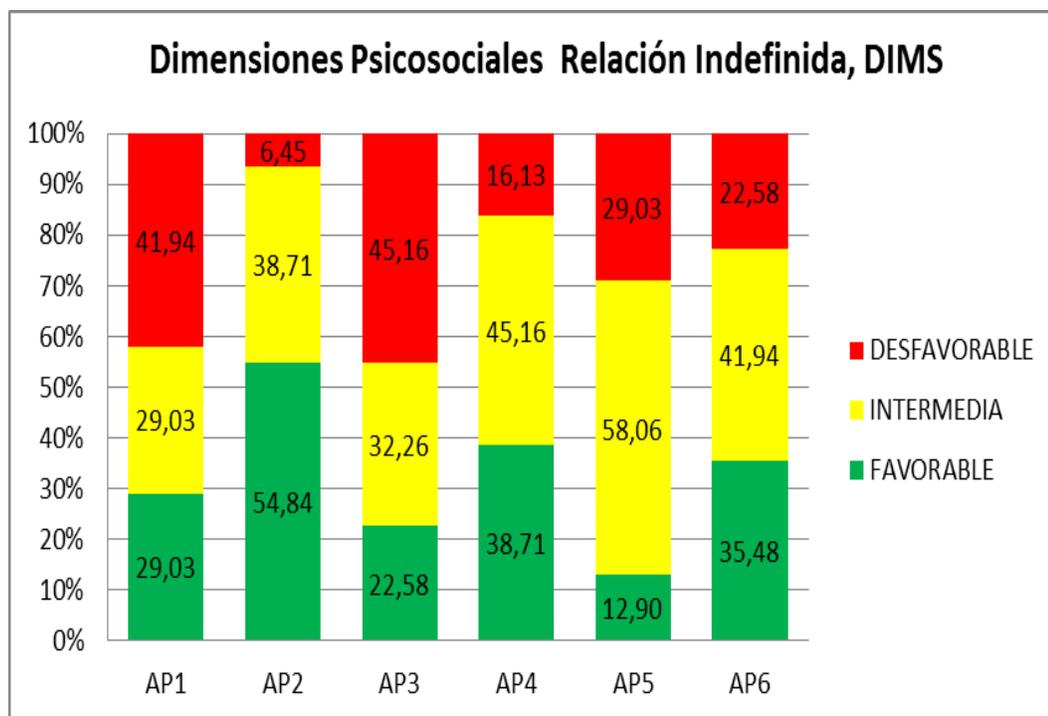


Ilustración 11. Resultados por apartado, Personal Relación Indefinida

AP1. Exigencias psicológicas: podemos apreciar que los empleados con relación de contratación indefinida, se encuentran en verde o nivel favorable en un 29,03%, de la misma manera se encuentran en nivel intermedio otro 29,03%, y presentando un nivel de exigencias psicológicas del 41,94%, es decir se encuentran en rojo desfavorable, lo que refiere que perciben no tener un equilibrio entre el volumen del trabajo y el tiempo que tienen disponible para hacerlo.

AP2: Control sobre el trabajo: en este factor el nivel de apreciación se evidencia un 54,84% como favorable, es decir que los empleados indefinidos indican tener autonomía en la forma de realizar las tareas, asimismo para sus habilidades y conocimientos. Encontramos también un 38,71% en nivel intermedio, es decir requiere atención para evitar que se torne a desfavorable. Y

con un 6,45% encontramos al personal indefinido que se encuentra con una apreciación desfavorable, referente a este factor.

AP3: Inseguridad: en este apartado podemos observar que el 22,58% de los empleados indefinidos se encuentran en verde o nivel favorable. También observamos que un 32,26% del personal indefinido encuestado se encuentra en nivel intermedio en esta escala, lo cual demanda atención para evitar que se torne desfavorable. En rojo o nivel desfavorable no se encuentra el 45,16%, lo que indica que el personal indefinido presenta inseguridad respecto a la probabilidad de que existan cambios de condiciones de trabajo no deseados o pérdidas de empleo.

AP4: Apoyo social y calidad de liderazgo: el 38,71% de los empleados de contratación indefinida se encuentran en este apartado en verde, lo que muestra que ellos sienten el apoyo de sus superiores y compañeros al realizar sus tareas. El 45,16% se encuentra en amarillo es decir en término intermedio en este factor, lo que muestra que este porcentaje de empleados indefinidos sienten medianamente el apoyo de sus superiores. También observamos al 16,13% de los empleados que se encuentran en rojo o nivel desfavorable, es decir ellos no perciben el apoyo de sus superiores y compañeros de trabajo.

AP5: Doble presencia: en esta dimensión podemos apreciar que el 12,90% de los empleados indefinidos se encuentran en este porcentaje desfavorable, lo que indica que ellos perciben la necesidad de responder simultáneamente a las exigencias tanto de su empleo como de su trabajo en casa. Es importante recalcar que en este factor tenemos el 58,06% de los encuestados que se encuentran en amarillo, este porcentaje requiere atención para evitar que este estado pase de intermedio a desfavorable. Y el 29,03% restante representa al personal que se encuentra en nivel desfavorable referente a este factor, lo que muestra que ellos generalmente presentan la necesidad de responder a exigencias de su trabajo simultáneamente a las exigencias de su casa.

AP6: Estima: en este apartado tenemos al 35,48% de los empleados indefinidos que refieren percibir reconocimiento y respeto respecto al esfuerzo que realizan. Un 41,94% representa a un grupo de empleados indefinidos quienes se encuentran en nivel intermedio en esta dimensión. Y finalmente el 22,58% de los encuestados se encuentran en nivel desfavorable en este apartado, lo que muestra que no perciben reconocimiento y respeto respecto al esfuerzo realizado.

Análisis de las Dimensiones Psicosociales por edades de los empleados: Al revisar las dimensiones psicosociales valoradas por edades, evidenciamos lo siguiente:

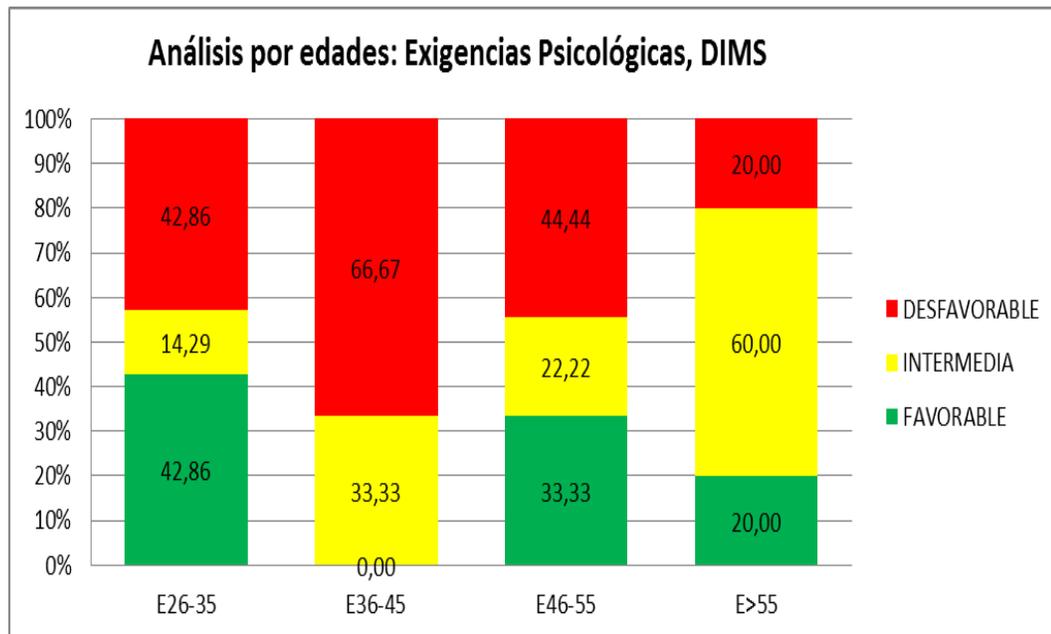


Ilustración 12. Resultados por edades, dimensión Exigencias Psicológicas

Apartado 1 – Exigencias Psicosociales: Que hace referencia a las exigencias psicológicas, es decir al volumen de trabajo en relación al tiempo que tienen

disponible para ejecutarlo. Podemos observar que en nivel favorable se encuentran los empleados de edades comprendidas entre 26 y 35 años con un porcentaje del 42,86%, los empleados de edades entre 36 a 45 años no se muestran en este nivel, los empleados de edades entre 46 y 55 años, se encuentran en este nivel en un 33,33% es decir favorable, y el 20% de los empleados mayores a 55 años también se encuentran en este nivel.

En nivel intermedio encontramos al 14,29% que se encuentra entre los 26 y 35 años de edad, también observamos al 33,33% se encuentran los empleados de edades comprendidas entre los 36 y 45 años; entre los 46 y 55 años se encuentra el 22,22%; y finalmente observamos que el 60% de los empleados mayores a 55 años de edad, se encuentran en este nivel, este grupo de empleados requiere atención para evitar que posteriormente se reflejen en nivel rojo indeseable.

En el nivel rojo o desfavorable, encontramos que el 42,86% de los empleados de edades comprendidas entre los 26 y 35 años; también observamos en un alto porcentaje del 66,67% a los empleados de edades comprendidas entre 36 y 45 años, también observamos el 44,44% de las personas que tienen 46 y 55 años que se encuentran con una relación desfavorable entre el trabajo y el tiempo que tienen para hacerlo. Y finalmente las personas mayores a 55 años que representan un 20%. En este nivel desfavorable podemos apreciar que presenta porcentaje alto especialmente los empleados de edades comprendidas entre los 36 y 45 años, es decir ellos perciben que el tiempo que tienen para cumplir con sus tareas no está en proporción al volumen de trabajo que tienen.

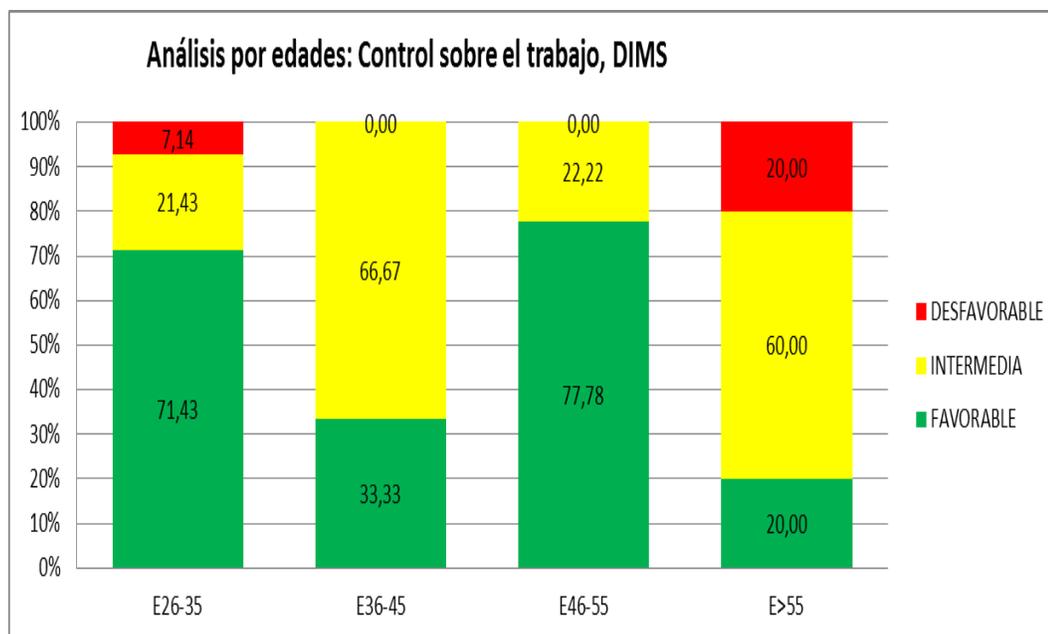


Ilustración 13. Resultados por edades, dimensión Control sobre el Trabajo

Apartado 2 – Control sobre el trabajo: este factor hace referencia al nivel de autonomía que presenta el empleado en la forma de realizar su trabajo, así mismo hace referencia a la posibilidad de aplicar sus habilidades y destrezas; en cuanto a este apartado podemos observar que los empleados de edades comprendidas entre los 26 y 35 años presentan el 71,43% de estado favorable con respecto a este apartado; también observamos el 21,43% de este mismo rango de edad que se encuentra en estado intermedio, y apenas el 7,14% se encuentra en nivel desfavorable, es decir ellos no sienten autonomía respecto a la forma de realizar su trabajo.

Los empleados de edades comprendidas entre los 36 y 45 años de edad, observamos que el 33,33% se encuentra en un nivel favorable referente a este factor, pero requiere atención el 66,67% de los empleados de este mismo rango de edad, quienes se encuentran en un nivel intermedio, es decir que en ocasiones sienten que tienen autonomía y en ocasiones no la tienen. Este

porcentaje de empleados requiere atención para evitar que se torne en nivel rojo o desfavorable, sino que más bien se torne a nivel favorable.

Los empleados de edades comprendidas entre los 46 y 55 años, podemos observar que el 77,78% se encuentra en nivel favorable en este factor, es decir sienten autonomía en la forma de realizar su trabajo. Y el 22,22% restante se encuentra en nivel intermedio, es decir requiere atención para evitar que se torne desfavorable.

Los empleados mayores de 55 años de edad, podemos observar en este factor que el 20% de ellos se encuentra en nivel favorable, pero requiere atención el 60% de ellos quienes se encuentran en un nivel intermedio, es decir requiere atención para evitar que se tornen desfavorable, y que el 20% que al momento se encuentra en rojo o desfavorable, se incremente.

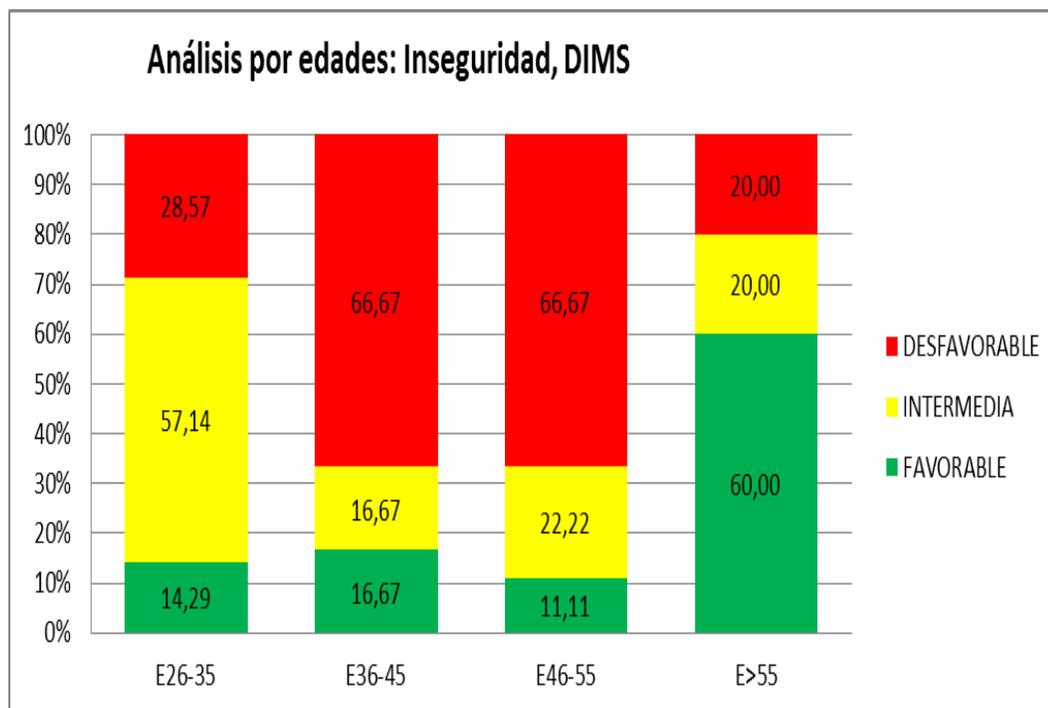


Ilustración 14. Resultados por edades, dimensión Inseguridad

Apartado 3 - Inseguridad: Este apartado hace mención a la inseguridad que presentan los empleados en relación a cambios de condiciones de trabajo no deseados o pérdida de empleo. En cuanto a este gráfico podemos observar que los empleados de edades comprendidas entre los 26 y 35 años presentan un nivel favorable en este factor apenas el 14,29%; el 57,14% de este grupo se encuentra en nivel intermedio, lo que indica que es un grupo que requiere atención para evitar que se torne a nivel desfavorable sino que más bien se incremente el porcentaje de nivel favorable. También observamos que el 28,57% de los empleados se encuentran en nivel desfavorable o rojo.

En este mismo gráfico observamos que los empleados de 36 a 45 años de edad, el 16,67% se encuentra en un nivel favorable; también observamos que en igual porcentaje del 16,67% se encuentra en nivel intermedio; y el 66,67% se encuentra en nivel desfavorable en este factor, es decir requiere atención inmediata para evitar que este porcentaje se siga incrementando.

Los empleados de edades comprendidas entre los 46 y 55 años observamos que apenas un 11,11% de ellos se encuentra en nivel favorable, y que en intermedio se encuentra un 22,22%, el 66,67% de los empleados que se encuentran en esta edad, se muestran en un nivel desfavorable, lo que nos muestra que este gran porcentaje de empleados sienten inseguridad respecto a cambios que pudieran darse en relación a sus condiciones de trabajo o la posibilidad de una pérdida de empleo.

Los empleados mayores de 55 años, en este factor se muestra favorable un 60%, lo que muestra que ellos no presentan inseguridad o temor por cambios en el trabajo o por pérdida del trabajo; también observamos que un 20% de este rango se encuentran en nivel intermedio referente a este factor, es decir se debe dar atención a este grupo para evitar que se torne a nivel desfavorable; y

el 20% restante de empleados que se encuentran en nivel rojo o desfavorable, sienten inseguridad o temor por cambios que pudieran darse en su trabajo.

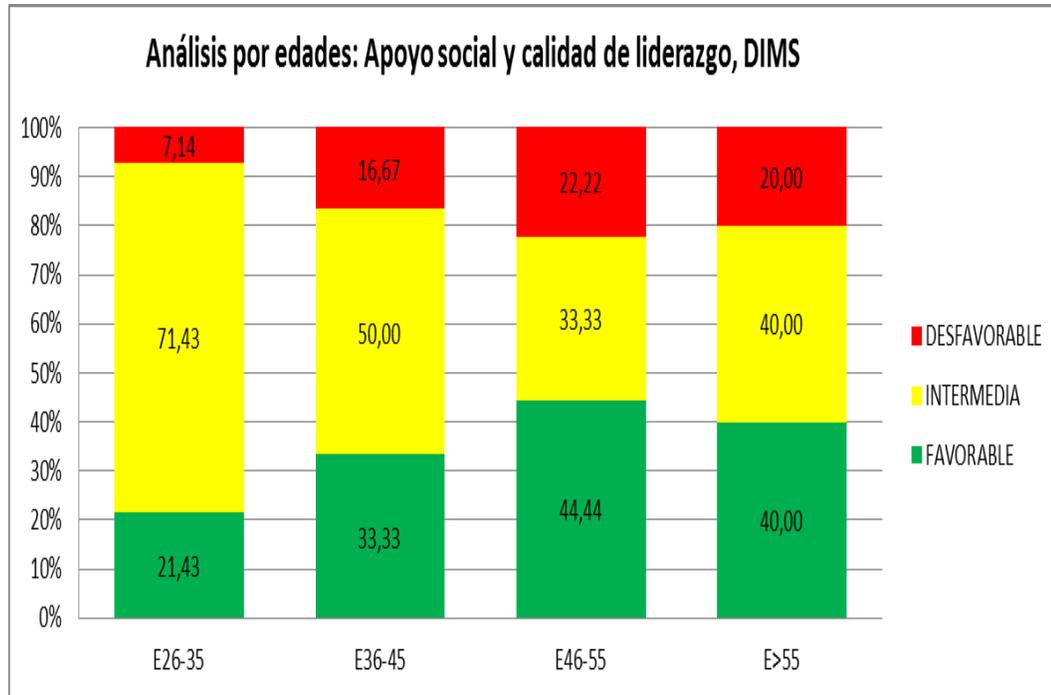


Ilustración 15. Resultados por edades, dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Apartado 4 – Apoyo social y calidad de liderazgo: este apartado hace referencia al apoyo social y la calidad de liderazgo, es decir al apoyo presentado en la realización de tareas por parte de los compañeros o superiores. En este apartado podemos apreciar que los empleados de edades comprendidas entre los 26 y 35 años, un 21,43% se encuentra en nivel favorable en este factor; también observamos que un 71,43% de este rango se encuentra en nivel intermedio, es decir aquí están los empleados que sienten que en ocasiones sienten el apoyo de sus superiores y sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, y que en ocasiones no sienten ese apoyo. También observamos a un 7,14% de empleados que se encuentran en nivel

rojo o desfavorable, es decir que este porcentaje no siente el apoyo de sus compañeros de trabajo y su superiores para la realización de tareas.

En este mismo gráfico observamos a los empleados de edades comprendidas entre los 36 y 45 años, quienes en un porcentaje del 33,33% se encuentran en nivel favorable; en un 50% se encuentran en nivel intermedio, es decir que en ocasiones sienten que reciben apoyo de sus compañeros y superiores y en ocasiones no lo sienten. Y también encontramos a un 16,67% que se encuentra en nivel rojo o desfavorable, es decir no sienten el apoyo de sus superiores ni sus compañeros de trabajo para la realización de tareas.

En este mismo gráfico observamos los porcentajes en los cuales se encuentran los empleados de edades comprendidas entre 46 y 55 años, estos empleados un 44,44% se encuentran en nivel favorable, un 33,33% se encuentran en nivel intermedio, y el 22,22% restante se encuentran en nivel desfavorable, lo que indica que este porcentaje percibe no tener apoyo de sus compañeros ni de sus superiores.

En el último rango de edad de este apartado, podemos observar a los empleados mayores de 55 años de edad, quienes se encuentran en un nivel favorable un 40%, lo que muestra que un alto porcentaje de este rango siente que recibe apoyo de sus superiores y de sus compañeros para la realización de tareas, también en nivel intermedio en este factor encontramos a un 40% de empleados que indican que en ocasiones sienten ese apoyo y en otras ocasiones no lo sienten. Y el 20% restante de los empleados que se encuentran en este rango de edad, se encuentran en un nivel desfavorable, es decir que ellos no perciben ese apoyo de superiores ni compañeros de trabajo para la realización de sus tareas.

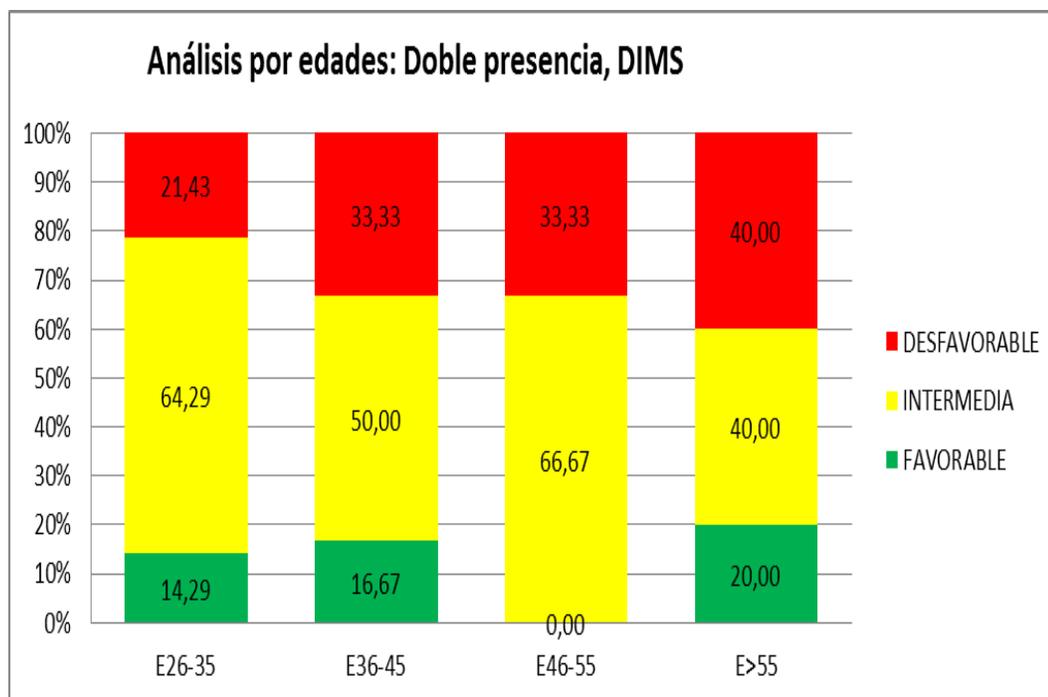


Ilustración 16. Resultados por edades, dimensión Doble Presencia

Apartado 5 – Doble Presencia: este apartado representa la necesidad que presenta el trabajador de expresar las demandas de empleo o de trabajo doméstico y familiar que mantiene; así podemos observar que los empleados de edades entre los 26 y 35 años de edad en un 14,29% no presentan inconvenientes en este factor, pues se encuentran en nivel favorable; un 64,29% se encuentran en nivel intermedio, es decir que en ocasiones sienten la necesidad de atender necesidades de su empleo y de su trabajo doméstico y familiar. Y el 21,43% restante, se encuentran los empleados que se están en nivel desfavorable en este factor, es decir que generalmente tienen la necesidad de ocuparse de demandas de su empleo y de su trabajo doméstico y familiar a la vez.

Los empleados de edades entre 36 y 45 años, muestran que un 16,67% no presenta problema en este factor, pues se encuentra en un nivel favorable. Un 50% se encuentra en nivel intermedio, es decir que en ocasiones requiere atención de su empleo y trabajo doméstico familiar y en otras ocasiones no. Y el 33,33% restante que se encuentra en color rojo o desfavorable.

Los empleados de edades entre los 46 y 55 años, se muestran en un 66,67% en nivel intermedio, lo que indica que en ocasiones sienten la necesidad de ocuparse de solicitudes de su trabajo doméstico familiar y de su empleo, y en otras ocasiones no. También observamos que el 33,33% restante, se encuentra en nivel rojo o desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este factor siga creciendo.

En el rango de empleados mayores a 55 años podemos observar que el 20% de ellos se encuentran en un nivel favorable, un 40% se encuentran en un nivel intermedio y otro 40% se encuentran en nivel desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este porcentaje se incremente. En este rango se encuentra el porcentaje de empleados quienes presentan la necesidad de responder simultáneamente a las demandas de trabajo doméstico familiar y a las demandas de empleo.

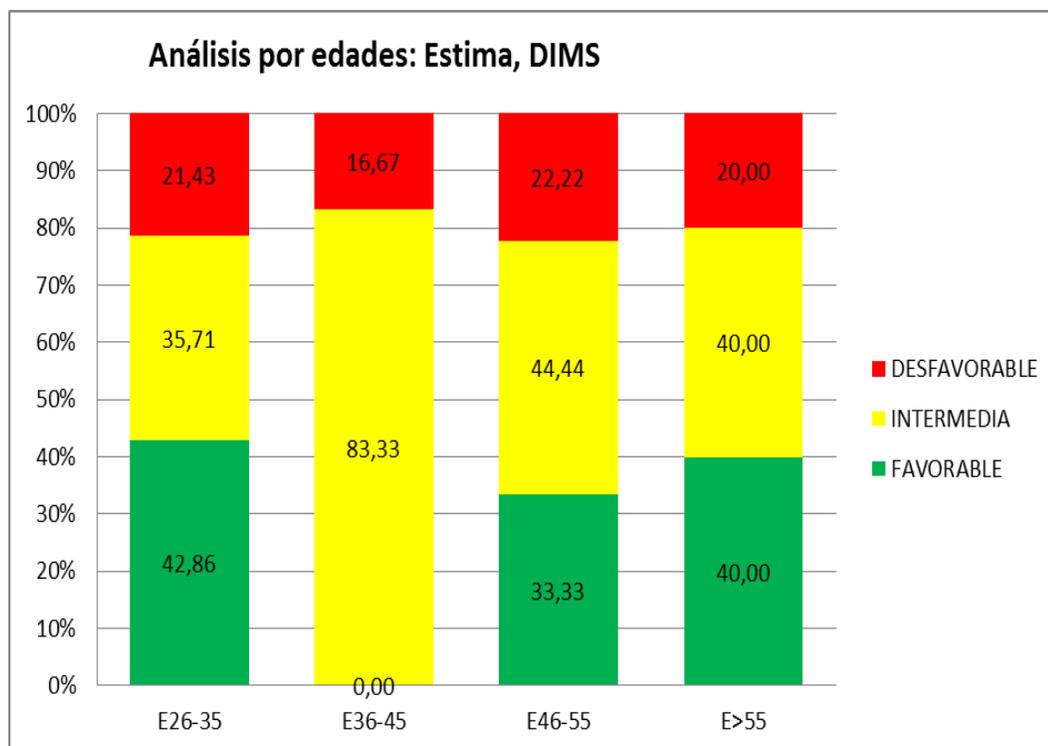


Ilustración 17. Resultados por edades, dimensión Estima

Apartado 6 – Estima: este apartado hace alusión al reconocimiento y al trato recibido como persona y como profesional en proporción al esfuerzo que plasmamos frente al trabajo. En este gráfico se puede observar que los empleados de edades comprendidas entre los 26 y 35 años, se encuentran el 42,86% en nivel favorable, un 35,71% en nivel intermedio, y un 21,43% en nivel desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este porcentaje siga creciendo y que los empleados sientan que no son tratados como personas, como profesionales, en compensación al esfuerzo que ellos presentan frente a sus trabajos.

Los empleados de edades comprendidas entre los 36 y 45 años, el 83,333% se encuentra en nivel intermedio, y el 16,67% se encuentra en nivel rojo o

desfavorable, lo cual requiere atención pues en este rango podemos observar como los empleados en ocasiones dicen sentirse trabados como personas y como profesionales y en otras ocasiones no se sienten así, en proporción al esfuerzo que ellos realizan frente a sus tareas.

También observamos en este gráfico que el 33,33% de los empleados de edades entre 46 y 55 años, se encuentran en un nivel favorable referente a este apartado. Un 44,44% se encuentran en un nivel intermedio y el 22,22% restantes se encuentran en nivel rojo o desfavorable, quiere decir que ellos sienten que no son reconocidos sus trabajos en proporción al esfuerzo que ellos presentan en la realización de sus tareas.

En el rango de empleados mayores a 55 años, se encuentra el 40% en nivel favorable, lo cual quiere decir que los empleados que se encuentran en este rango de edad sienten que su esfuerzo y profesionalismo son reconocidos. Otro 40% de empleados se encuentran en un nivel intermedio, es decir sienten que en ocasiones son tratados como profesionales y como personas y en otras ocasiones no. Y el 20% restante, se encuentra en nivel desfavorable en este factor, lo que muestra que los empleados de este rango sienten que en ocasiones tienen un reconocimiento y respeto en función a su persona y su profesionalismo.

Análisis de las Dimensiones Psicosociales por Tiempo de Servicio de los empleados: También se analizaron estas dimensiones en función a los años de servicio de los empleados de la Dirección de Morona Santiago, encontrando lo siguiente:

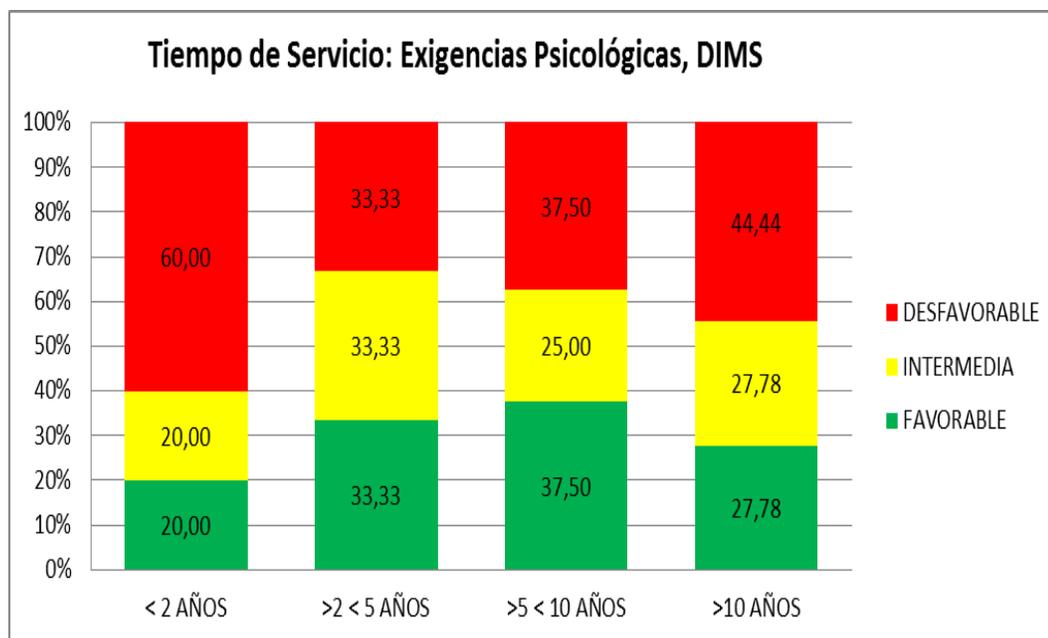


Ilustración 18. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Exigencias Psicológicas

Apartado 1 – Exigencias Psicosociales: Que hace referencia a las exigencias psicológicas, es decir al volumen de trabajo en relación al tiempo que tienen disponible para ejecutarlo. Podemos observar que en nivel favorable se encuentran los empleados de menos de 2 años de antigüedad, quienes se encuentran con un porcentaje del 20%, en nivel intermedio encontramos a otro 20% y en nivel rojo o desfavorable encontramos al 40% restante, lo que indica que en este rango de antigüedad, los empleados sienten que el volumen de trabajo no va acorde al tiempo que tienen para ejecutarlo.

Los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, se muestran en un nivel favorable en un 33,33%, y en nivel intermedio en otro 33,33%, también observamos que en nivel desfavorable se encuentra el 33,33% restante, lo que indica que en este rango de antigüedad requiere atención, ya que los empleados sienten que

el tiempo que tienen para realizar una actividad o una tarea no está acorde al volumen de trabajo que tienen.

Los empleados de más de 5 años y menos de 10 años de antigüedad, se muestran en un nivel favorable un 37,50%. En un nivel intermedio se encuentra un 25% y en un nivel desfavorable el 37,50% restante.

Los empleados de más de 10 años de antigüedad en la empresa, el 27,78% se encuentran en nivel favorable, es decir sienten que el volumen de trabajo está en proporción con el tiempo que tienen para ejecutarlo. Un 27,78% se encuentra en intermedio, lo que indica que en ocasiones sienten que está en proporción y en ocasiones no. Y el 44,44% restante que representa a un porcentaje alto dentro de este rango de medición, se encuentran los empleados que sienten que no tienen relación el volumen de trabajo que tienen con el tiempo que tienen para ejecutar una tarea.

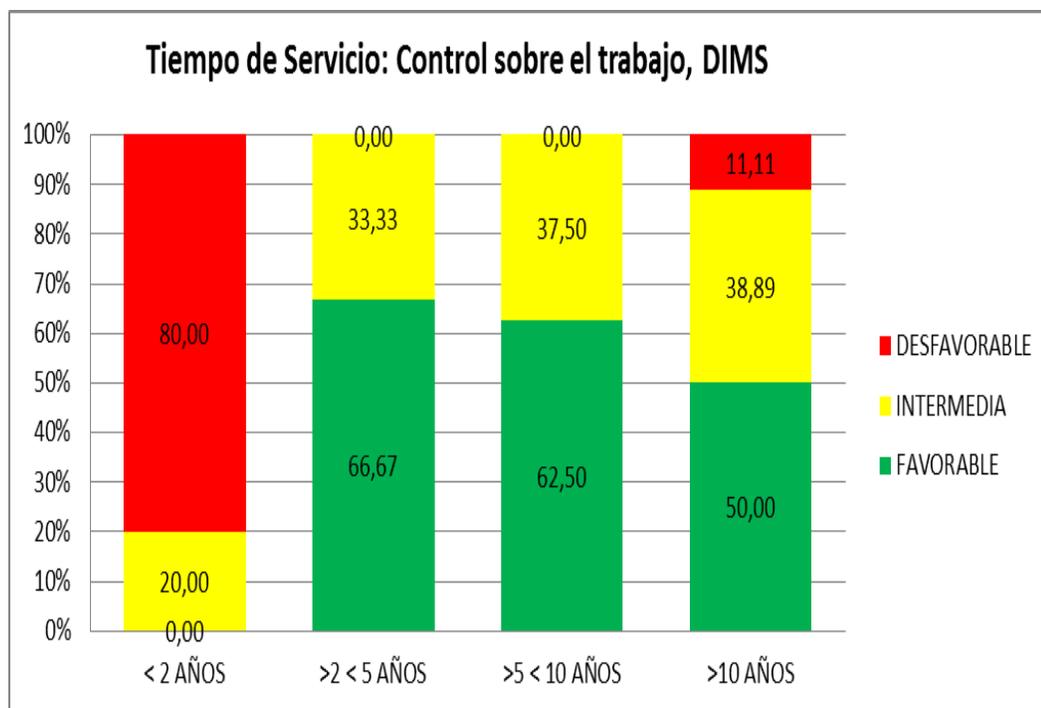


Ilustración 19. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Control sobre el Trabajo

Apartado 2 – Control sobre el trabajo: este factor hace referencia al nivel de autonomía que presenta el empleado en la forma de realizar su trabajo, así mismo hace referencia a la posibilidad de aplicar sus habilidades y destrezas; en cuanto a este apartado podemos observar que los empleados de menos de 2 años de antigüedad presentan el 20% de estado intermedio y el 80% de este rango se encuentra en nivel desfavorable, es decir ellos no sienten autonomía respecto a la forma de realizar su trabajo.

Los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, observamos que el 66,67% se encuentra en un nivel favorable referente a este factor, pero el 33,33% de los empleados de este mismo rango de antigüedad, se encuentra en un nivel intermedio, es decir que en ocasiones sienten que tienen autonomía y en ocasiones no la tienen.

Los empleados de 5 a 10 años de antigüedad podemos observar que el 50% se encuentra en nivel favorable en este factor, es decir sienten autonomía en la forma de realizar su trabajo. Y el 38,89% restante se encuentra en nivel intermedio, y el 11,11% de los empleados que se encuentran en este rango se encuentran en nivel rojo o desfavorable.

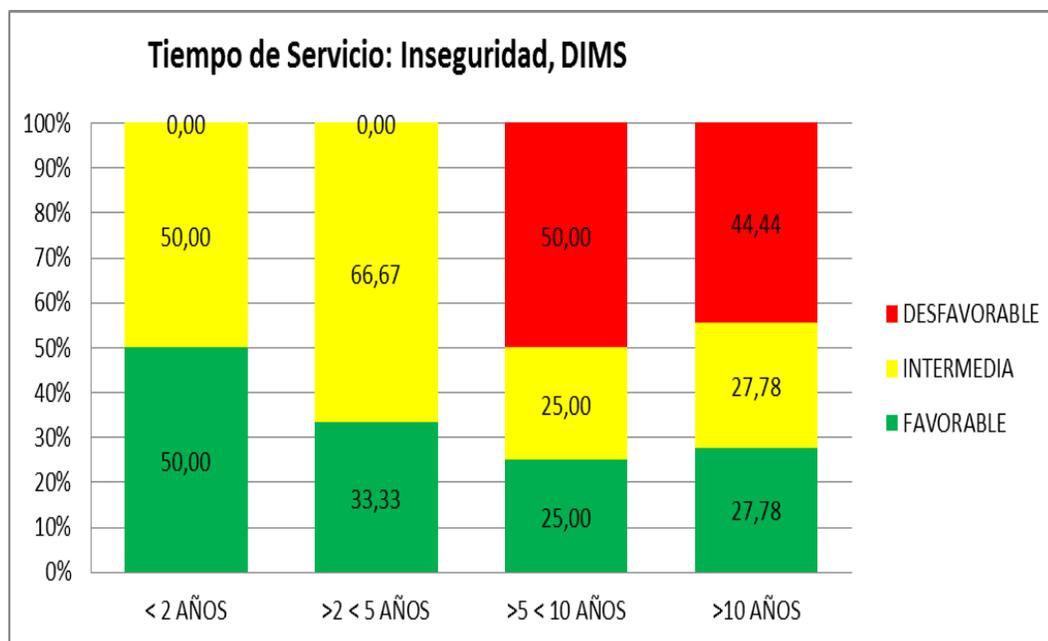


Ilustración 20. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Inseguridad

Apartado 3 - Inseguridad: Este apartado hace mención a la inseguridad que presentan los empleados en relación a cambios de condiciones de trabajo no deseados o pérdida de empleo. En cuanto a este gráfico podemos observar que los empleados de menos de 2 años de antigüedad presentan un nivel favorable en este factor en un 50%; también observamos que un 50% de este grupo se encuentra en nivel intermedio, lo que indica que es un grupo que requiere atención para evitar que se torne a nivel desfavorable sino que más bien se incremente el porcentaje de nivel favorable.

En este mismo gráfico observamos que los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, el 33,33% se encuentra en un nivel favorable; y el 66,67% se encuentra en un nivel intermedio.

Los empleados de 5 a 10 años de antigüedad, el 25 % se encuentra en nivel favorable, y que en intermedio se encuentra otro 25%; y observamos que el

50% restante se encuentra en nivel desfavorable, lo que nos muestra que este gran porcentaje de empleados sienten inseguridad respecto a cambios que pudieran darse en relación a sus condiciones de trabajo o la posibilidad de una pérdida de empleo.

Los empleados con más de 10 años de antigüedad, en este factor se muestra favorable un 27,78%, lo que muestra que ellos no presentan inseguridad o temor por cambios en el trabajo o por pérdida del trabajo; también observamos que otro 27,78% de este rango se encuentran en nivel intermedio referente a este factor; y el 44,44% restante, representa a los empleados que se encuentran en nivel rojo o desfavorable, es decir ellos sienten inseguridad o temor por cambios que pudieran darse en su trabajo.

En este factor observamos que el nivel de inseguridad va aumentando respecto al tiempo de antigüedad en la empresa, lo que demuestra que el personal antiguo se siente inseguro de cambios que puedan darse respecto a las condiciones de trabajo que llevan, o inclusive la inseguridad puede estar presente respecto al temor de perder el empleo.

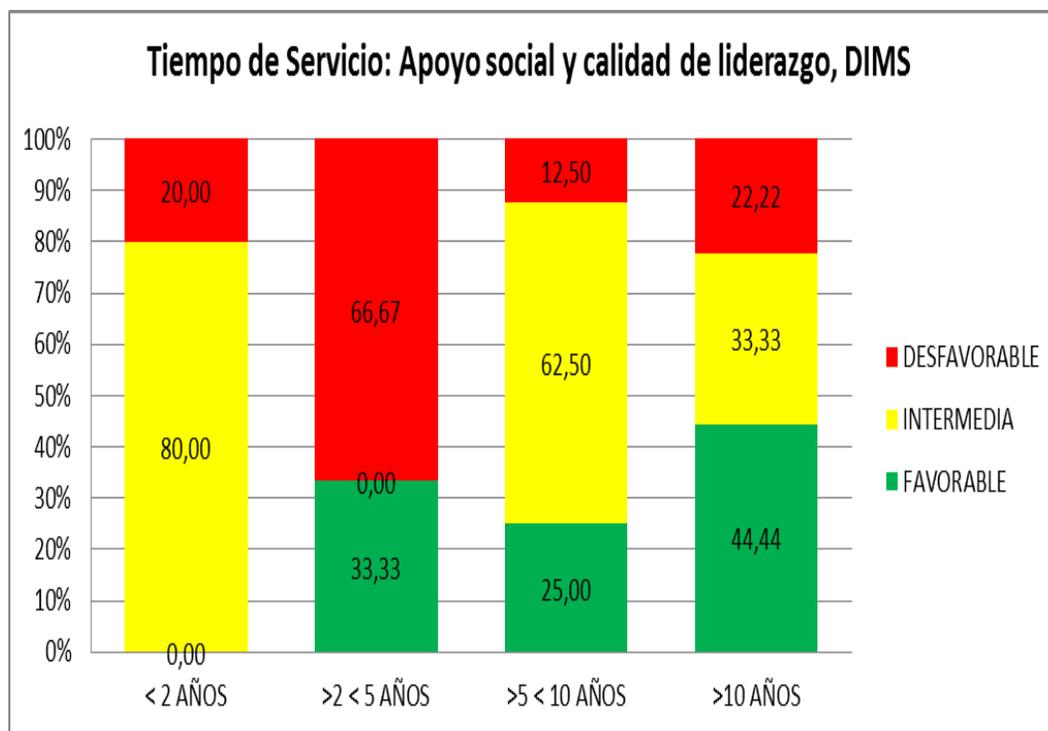


Ilustración 21. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Exigencias Psicológicas

Apartado 4 – Apoyo social y calidad de liderazgo: este apartado hace referencia al apoyo social y la calidad de liderazgo, es decir al apoyo presentado en la realización de tareas por parte de los compañeros o superiores.

En este apartado podemos apreciar que los empleados con menos de 2 años de antigüedad, el 80% de este rango se encuentra en un nivel intermedio; y el 20% restante se encuentra en un nivel desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este porcentaje siga creciendo.

En este mismo gráfico observamos a los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, el 33,33% se encuentra en nivel favorable; y el 66,67% se encuentra en nivel desfavorable, lo que muestra, que los empleados de este

rango de antigüedad no sienten el apoyo de sus superiores ni sus compañeros de trabajo para la realización de tareas.

En este mismo gráfico observamos los porcentajes en los cuales se encuentran los empleados de 5 a 10 años de antigüedad, y en un nivel favorable se encuentra el 25%; en un nivel intermedio se encuentra el 62,50%, y el 12,50% restante representa a los empleados que se encuentran en un nivel desfavorable en este factor; lo que indica que este porcentaje percibe no tener apoyo de sus compañeros ni de sus superiores.

En el último rango representa a los empleados con más de 10 años de antigüedad, en donde podemos observar que el 44,44% de este rango se encuentra en un nivel favorable; un 33,33% se encuentra en un nivel intermedio; y el un 22,22%, restante se encuentra en un nivel desfavorable, es decir que los empleados que se encuentran en este porcentaje, no perciben el apoyo de superiores ni de compañeros de trabajo para la realización de sus tareas.

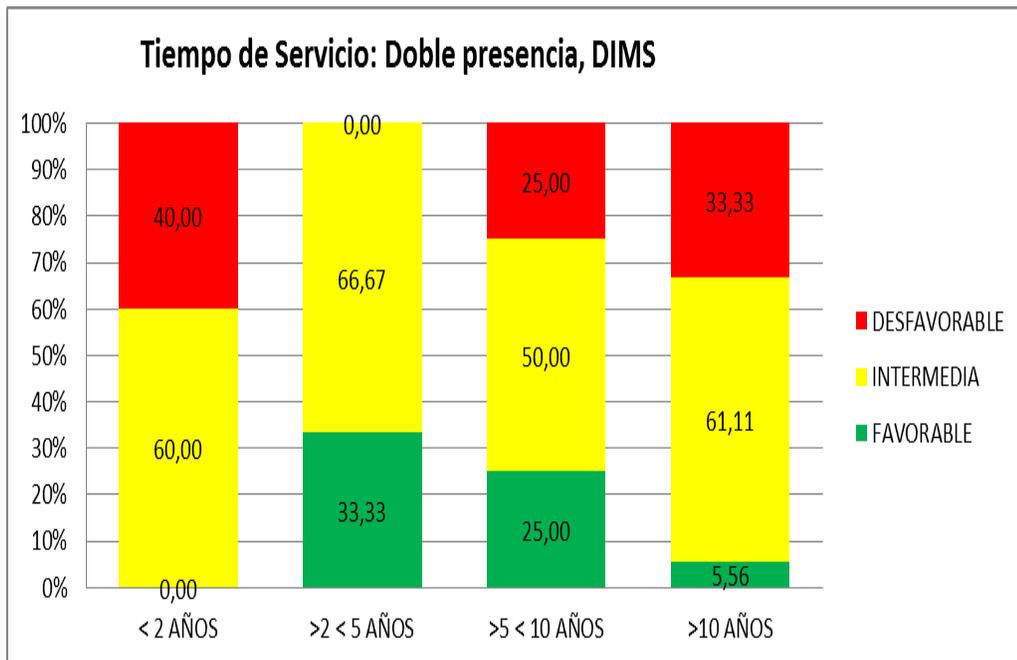


Ilustración 22. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Doble Presencia

Apartado 5 – Doble presencia: este apartado representa la necesidad que presenta el trabajador de expresar las demandas de empleo o de trabajo doméstico y familiar que mantiene.

En este gráfico podemos observar que los empleados de menos de 2 años de antigüedad, el 60% de este rango se encuentra en un nivel intermedio, y un 40% se encuentra en nivel rojo o desfavorable es decir que generalmente tienen la necesidad de ocuparse de demandas de su empleo y de su trabajo doméstico familiar a la vez.

Los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, muestran que un 33,33% no presenta problema en este factor, pues se encuentra en un nivel favorable. También observamos que el 66,67% se encuentra en un nivel intermedio, es decir que en ocasiones requiere atención de su empleo y trabajo doméstico familiar y en otras ocasiones no.

Los empleados de 5 a 10 años de antigüedad, se muestran en un 25% en nivel favorable, un 50% se muestran en un nivel intermedio, lo que indica que en ocasiones sienten la necesidad de ocuparse de solicitudes de su trabajo doméstico familiar y de su empleo, y en otras ocasiones no. También observamos que el 25% restante, se encuentra en nivel rojo o desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este factor siga creciendo.

En el rango los empleados con más de 10 años de antigüedad, observamos que apenas un 5,56% se encuentra en un nivel favorable; un 61,11% se encuentra en un nivel intermedio; y el 33,33% restante, se encuentra en un nivel desfavorable, lo cual requiere atención para evitar que este porcentaje se incremente.

Observamos que un gran porcentaje de cada rango de antigüedad investigado, se encuentra en nivel intermedio, lo que infiere que simultáneamente a las demandas de su empleo, deben atender las demandas de trabajo doméstico familiar.

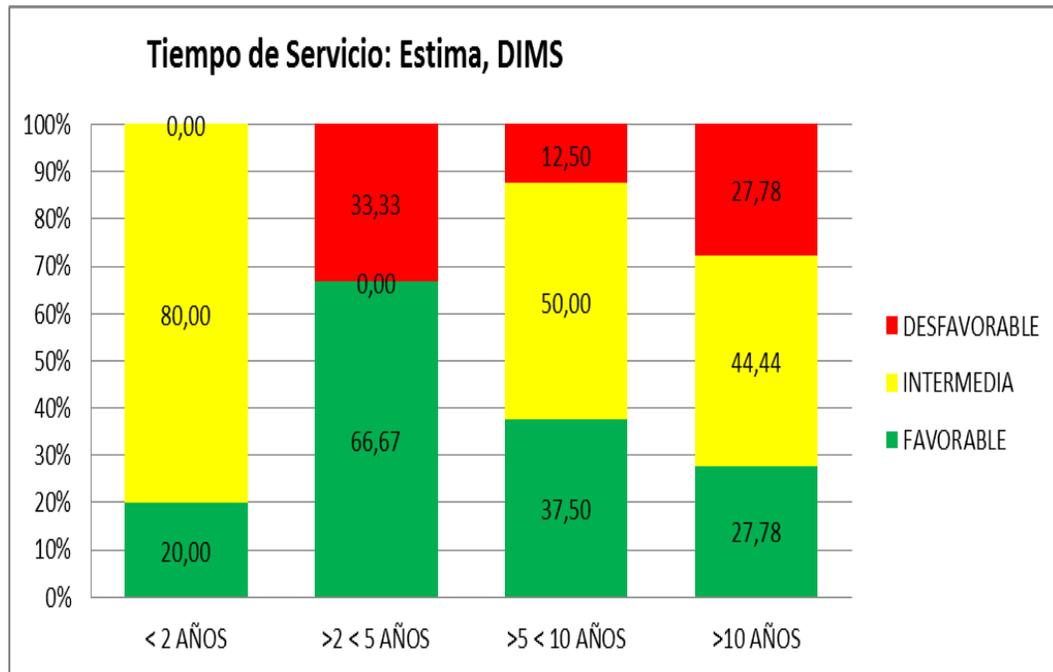


Ilustración 23. Resultados por Tiempo de Servicio, dimensión Estima

Apartado 6 – Estima: este apartado hace alusión al reconocimiento y al trato recibido como persona y como profesional en proporción al esfuerzo que plasmamos frente al trabajo.

En este gráfico se puede observar que los empleados de menos de 2 años de antigüedad, un 20% de ellos se encuentran en un nivel favorable; y el 80% restante se encuentran en un nivel intermedio, lo que indica que en ocasiones perciben el reconocimiento y trato como personas y profesionales, en compensación al esfuerzo demostrado frente al trabajo.

Los empleados de 2 a 5 años de antigüedad, en un 66,67% se encuentran en nivel favorable, es decir sienten ese reconocimiento; pero el 33,33% restante se encuentra en nivel rojo o desfavorable, lo cual requiere atención pues en este rango podemos observar como los empleados en ocasiones dicen sentirse trabados como personas y como profesionales y en otras ocasiones no se sienten así, en proporción al esfuerzo que ellos realizan frente a sus tareas.

También observamos en este gráfico a los empleados de 5 a 10 años de antigüedad, quienes en un 37,50% se encuentran en un nivel favorable; un 50% se encuentran en nivel intermedio; y el 12,50% restante se encuentran en nivel rojo o desfavorable.

En el rango de empleados con 10 años o más de antigüedad, se encuentra el 27,78% en nivel favorable, lo cual quiere decir que los empleados que se encuentran en este rango de edad sienten que su esfuerzo y profesionalismo son reconocidos. Un 44,44% se encuentran en nivel intermedio; y un 27,78% se encuentran en nivel desfavorable.

En este apartado se evidencia que los empleados generalmente se encuentran en nivel favorable respecto a tener reconocimiento y trato como profesionales y como personas, respecto a su esfuerzo en el trabajo; pero también es importante dar atención a los empleados que se encuentran representados por los porcentajes en nivel intermedio, es decir requieren atención para evitar que se tornen desfavorables.

4.1. Descripción de los factores psicosociales evaluados con el método ISTAS 21

Exigencias psicológicas cuantitativas: hace referencia a la relación que existe entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizar esas tareas, es decir el tiempo destinado para esa tarea no es suficiente.

Exigencias psicológicas cognitivas: al hablar de cognición nos referimos al pensamiento, es decir las exigencias cognitivas en el trabajo se refieren a la toma de decisiones, a proponer nuevas ideas, a memorizar cosas y tolerar varios sucesos a la vez. Estas exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades en las personas, pues implica aprendizaje, desafíos; pero también pudieran significar una carga para el individuo.

Exigencias psicológicas emocionales: estas exigencias incluyen aquellas que afectan a los sentimientos del individuo, sobre todo porque requiere de su capacidad para entender la situación de sus compañeros, sus emociones y sentimientos, pero evitando involucrarse en la situación, evitando confundir los sentimientos de sus compañeros con los suyos.

Exigencias de esconder emociones: hace mención a las reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a sus clientes interno y externos.

Exigencias psicológicas sensoriales: estas se dan cuando el trabajo requiere de mucha concentración, de mirar con detalle, de atención constante y de precisión.

Influencia: hace referencia al margen de autonomía respecto a métodos, tareas a realizar, calidad y cantidad de trabajo, condiciones de trabajo como el ritmo, ubicación, horarios, compañeros, etc. La falta de autonomía presume una situación de riesgo para la salud.

Posibilidades de desarrollo: Evalúa si el trabajo permite oportunidades de desarrollar sus conocimientos y sus habilidades, hace referencia también a las oportunidades de nuevos conocimientos y variedad en el trabajo.

Control sobre los tiempos de trabajo: hace mención a la autonomía que tienen los trabajadores referentes a su tiempo de descanso y de trabajo, es decir el control que tiene el trabajador en relación a la decisión de cuándo tomar una pausa o ausentarse de sus tareas.

Sentido del trabajo: es una forma de adhesión a la profesión o al trabajo que supone un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

Integración en la empresa: Esto hace referencia al sentido de pertenencia que tiene los trabajadores en relación con la empresa.

Previsibilidad: evalúa la relación que tiene el trabajador con sus tareas, es decir si tiene la información adecuada, si la información la tiene a tiempo y en la cantidad suficiente, y también hace mención al tiempo de adaptación que presentare el trabajador referente a los cambios que se presenten en su vida, cuan preparado está para afrontarlos.

Claridad de rol: hace referencia a la autonomía y definición de tareas que tenga de un puesto de trabajo.

Conflicto de rol: se presenta cuando las exigencias del trabajo entran en conflicto con los valores y normas personales y profesionales.

Calidad de liderazgo: evalúa el papel y la calidad de la dirección, generando bienestar en los trabajadores y con acciones suficientes para liderar equipos, planificar y resolver adecuadamente los conflictos manteniendo una buena comunicación.

Apoyo Social: se refiere a la ayuda que recibe el trabajador de sus superiores y de sus compañeros de trabajo

Refuerzo: o comúnmente llamado feedback, hace referencia a recibir información detallada sobre cómo se hace el trabajo, para poder cambiar las cosas que están fallando, lo que se desencadena en oportunidades de aprendizaje y mejora continua.

Posibilidades de relación social: el hombre por naturaleza es un ser social, por lo que no es saludable que se desarrolle en un trabajo de manera aislada, sin posibilidades de relación humana o contacto social con compañeros de trabajo o clientes.

Sentimiento de grupo: este sentimiento existe si está presente un grupo informal, es decir si hay un buen ambiente laboral entre compañeros de trabajo.

Estima: hace mención al reconocimiento, respeto y trato justo en el trabajo, así como el apoyo adecuado.

Inseguridad: hace referencia a cambios que se pueden presentar en la jornada y horario de trabajo, en el salario y la forma de pago, y otras condiciones de trabajo que van más allá de la inseguridad contractual.

Doble Presencia: evalúa las exigencias que son prioritarias en el ambiente doméstico y familiar, es decir el trabajador es el responsable principal de las tareas familiares y domésticas, relacionadas también con la falta de tiempo a disposición sobre el trabajo, generando inconvenientes en la conciliación entre las necesidades derivadas del ámbito laboral con las derivadas del ámbito doméstico y familiar.

En el siguiente cuadro se muestra los porcentajes en los cuales se encuentra representados los factores psicosociales que prevalecen en los empleados servidores y los empleados obreros, ese decir representando a toda la Dirección de Morona Santiago.

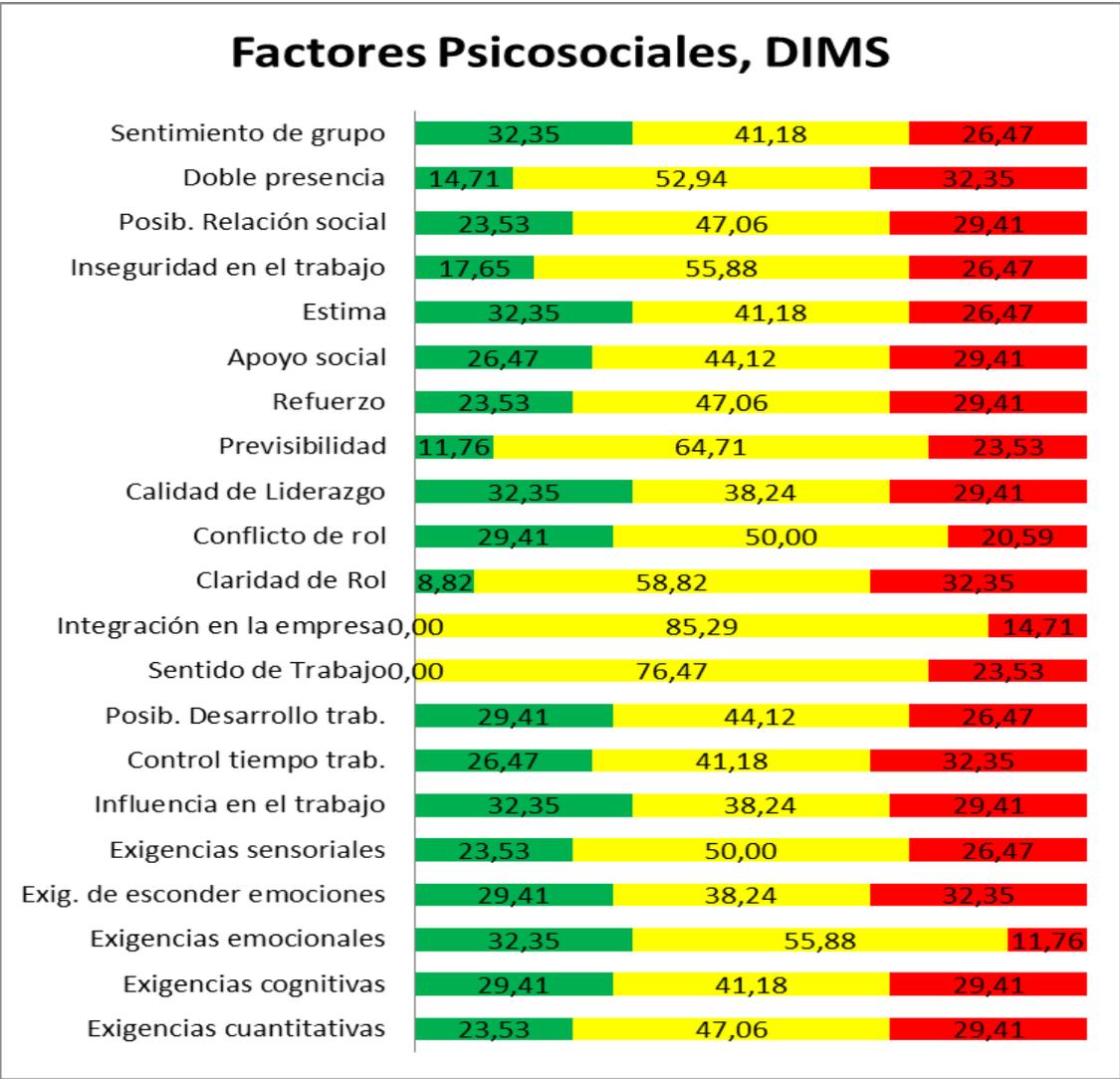


Ilustración 24. Resultados de los Factores Psicosociales de la DIMS

En esta ilustración se puede observar que 4 de los 21 factores psicosociales se encuentran representados con el 32,35%, es decir la apreciación del grupo es desfavorable en estos factores. El factor de doble presencia, que hace referencia a las exigencias tanto laborales como doméstico familiares de los empleados obreros y servidores, estudiados en esta investigación; así mismo, en igual porcentaje del 32,35% encontramos al factor de claridad de rol, es decir este grupo de personas sienten que no tienen definición de sus tareas o no

tienen claro la dimensión de su puesto de trabajo. También con el 32,35%, se encuentran representados los empleados que indican no tener decisión sobre cuando tomar una pausa en sus actividades.

En este gráfico podemos apreciar que los porcentajes más altos se encuentran en el nivel intermedio representados por el color amarillo; así también observamos que en este nivel se encuentra el factor Integración en la Empresa con el 85,29%, es decir en este nivel están concentrados todos los empleados tanto servidores como obreros quienes en ocasiones se encuentran identificados con sus compañeros de trabajo más que con la empresa en sí, ya que en cierto modo comparten intereses, llegando a tener un considerable apoyo y un sentimiento de equipo entre los empleados.

También encontramos al factor Sentido del Trabajo con porcentaje del 76,47%, en nivel intermedio, lo que representa a los empleados tanto servidores como obreros, quienes presentan un factor de protección o una forma de identificación con la profesión o con el trabajo, sin que por ello su sentido de relación sea con la empresa u organización directamente, sino más bien con las tareas que desarrollan, lo que pudiese generar estrés, fatiga y mal estado de salud.

Con porcentajes favorables, entre los más altos observamos aquellos factores que se encuentran con el 32,35% de representación, entre estos se encuentra el factor de Sentimiento de grupo el cual evalúa la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo. El factor Estima también se encuentra con igual porcentaje, lo que evidencia que el reconocimiento que reciben de sus superiores frente al esfuerzo realizado diariamente para lograr cumplir con sus actividades constituye condiciones satisfactorias hacia el empleado.

El factor Calidad de Liderazgo también se encuentra representada con el 32,35%, siendo importante que los superiores demuestren trato justo, gestiones democráticas y responsables, visibles a todos los empleados de esta dirección. El factor influencia en el trabajo también se encuentra con este mismo porcentaje, este factor evalúa los métodos a utilizar para la ejecución, cantidad y calidad de trabajo, es decir hace referencia al nivel de autonomía, en relación con el ambiente psicosocial, lo que se ha demostrado, luego de algunas investigaciones referentes a este factor es que una baja influencia en el trabajo aumenta considerablemente el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, estrés, fátiga, o ausencias por enfermedad.

4.2. Satisfacción Laboral

También se determinará los antecedentes psicosociales que prevalecen en la satisfacción laboral de los empleados servidores en comparación con los empleados obreros se comparará los resultados de las dos muestras, quienes tienen personal con diferentes grados de educación, formas de vida, costumbres, intereses y aspiraciones. Para realizar el estudio de la satisfacción laboral, se aplicó la “Encuesta NTP 213: Satisfacción Laboral: encuesta de evaluación” de (CANTERA, 1988), esta es una encuesta sencilla y de evaluación rápida, que permitió apreciar la manera como los empleados servidores y empleados obreros sienten y valoran los distintos elementos de su trabajo, así como la receptividad y eficacia de las acciones organizacionales, del personal, de bienestar y salud laboral.

Resultados Encuesta Satisfacción Laboral – Servidores:

Tomando como base la Teoría de Herzberg, que congrega las necesidades del individuo en dos grupos, realizaremos el análisis del siguiente gráfico, que corresponde a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los

empleados servidores, en donde podemos apreciar que este grupo de empleados se siente muy satisfecho con la empresa en general, y este grupo está representado por el 71%, en el mismo gráfico observamos que el 62% de los empleados servidores están satisfechos con el tipo de trabajo que realizan.

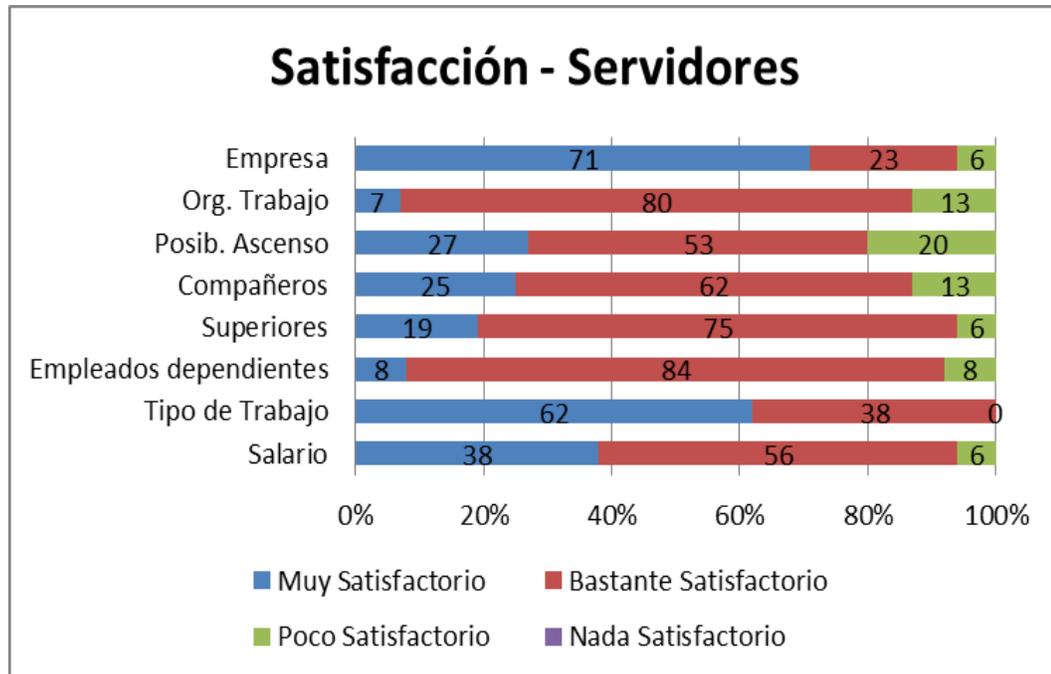


Ilustración 25. Resultados Encuesta de Satisfacción Laboral, Empleados Servidores

En general respecto a los parámetros de evaluación, podemos observar que el porcentaje de satisfacción en general oscila entre el valor de Muy satisfactorio y Bastante Satisfactorio, lo que confirma el porcentaje de satisfacción con la empresa en general, revisado anteriormente.

Solamente observamos que un 20% de los empleados servidores evaluados se encuentran en el nivel Poco Satisfactorio, en el parámetro que evalúa las posibilidades de ascenso dentro de la empresa.

En el gráfico a continuación podemos observar cómo se encuentran representados los resultados obtenidos en la segunda parte de la encuesta, en la que se solicita citar un hecho que haya traído momentos de satisfacción y también otro de insatisfacción, a lo largo del tiempo de trabajo en la empresa; para ello es importante considerar que el mayor parte de empleados servidores, se encuentra entre los 5 y 10 años de servicio en la empresa, con este antecedente observamos que el 71% de los empleados servidores, se encuentran satisfechos con el servicio que brindan a la comunidad, lo cual es bueno para la empresa, ya que es parte fundamental de su misión.



Ilustración 26. Resultados acontecimientos Satisfacción e Insatisfacción, Empleados Servidores

También dentro de este gráfico, observamos que los empleados servidores se encuentran satisfechos con el reconocimiento que reciben, y esto está afirmado por el 79% de los empleados encuestados.

Pero en el mismo gráfico podemos observar que el 79% de los empleados se encuentra insatisfecho con la remuneración que reciben como parte de reconocimiento a las tareas que realizan.

Resultados Encuesta Satisfacción Laboral – Obreros:

En el gráfico a continuación, observamos los resultados de la encuesta aplicada a los empleados obreros, en donde observamos que el 50% de los encuestados, se encuentran en el nivel Poco Satisfactorio, respecto al parámetro que evalúa sus posibilidades de ascenso en la empresa. También observamos que el 29% de este grupo evaluado, se encuentra Poco Satisfecho con sus superiores, lo que muestra un evidente dificultad en el liderazgo que se está ejerciendo en este grupo.

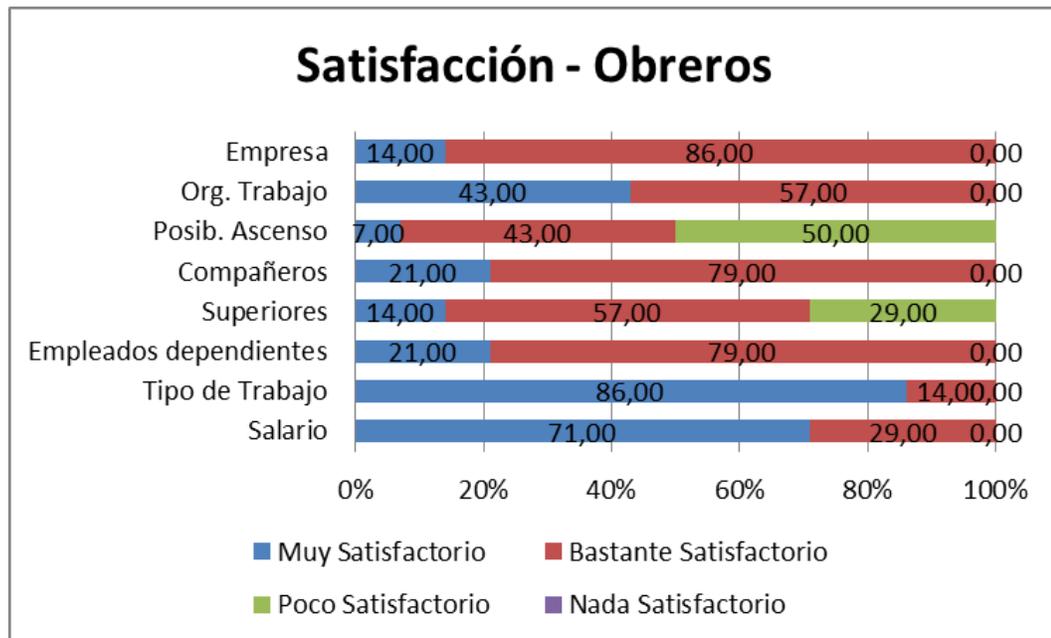


Ilustración 27. Resultados Encuesta de Satisfacción Laboral, Empleados Obreros

También podemos apreciar que el 86% de los empleados obreros evaluados, se encuentran Muy Satisfechos con el tipo de trabajo en el que se desarrollan; y

el 71% de este mismo grupo indica también estar Muy Satisfecho con el salario que recibe a cambio de su trabajo.

En general, en los resultados de la evaluación de este grupo, se observa que su grado de Satisfacción con la empresa se encuentra en el 86% y este porcentaje representa el nivel Bastante Satisfactorio.

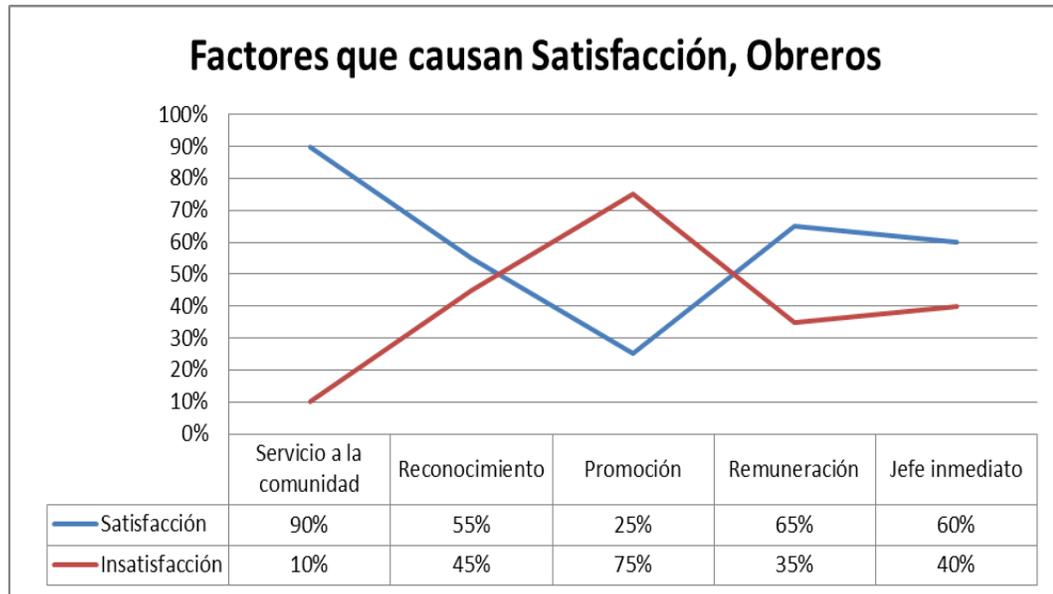


Ilustración 28. Resultados acontecimientos Satisfacción e Insatisfacción, Empleados Obreros

En este gráfico podemos observar los resultados obtenidos de la segunda parte de la encuesta, en donde podemos observar que el 90% de los empleados obreros se siente satisfecho con el servicio que brindan a la comunidad, es decir están orgullosos de su trabajo y de las tareas que realizan.

Observamos también que el 75% de ellos siente que no tiene oportunidades de promoción o ascensos dentro de la empresa, esto se debe a que en esta Dirección no existe mucha rotación como para que se presenten oportunidades

de ascenso frecuentes, y para ellos ascender deberían salir a vivir fuera de su provincia, lo que implicaría mover a su familia.

5. DISCUSIÓN:

Este trabajo de investigación, analiza el papel de los factores psicosociales y determina cuáles son los que se encuentran como influyentes en la satisfacción laboral en la actualidad de la Dirección de Morona Santiago de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Dentro de esta investigación encontramos que al realizar el estudio de los factores psicosociales y dividir el grupo de empleados en servidores y obreros, nos permite conocer de mejor manera el sentir de ellos.

Al revisar los datos resultantes de los factores psicosociales, encontramos que para el caso de servidores no se encuentran marcados con puntuaciones mayores a la tercera parte de los encuestados, y este sentir se confirma con la encuesta de satisfacción laboral, en la que los empleados servidores en un 71% se encuentran integrados con la empresa en general, es decir ellos no presentan un factor psicosocial que al momento esté afectando su bienestar ni tampoco su satisfacción con el trabajo.

Referente a los resultados obtenidos del análisis de los factores psicosociales en el caso de los empleados obreros encontramos que, el factor que se refiere al apoyo social que recibe el empleado de su entorno laboral se encuentra con un 71,43% en desfavorable, lo que preocupa de sobremanera, pues estos empleados sienten no tener el apoyo de sus compañeros y de sus superiores; al revisar los resultados de satisfacción laboral, encontramos que el 79% de los empleados indica estar a gusto con la relación que tienen con sus compañeros de trabajo, y con el superiores observamos que en altos porcentajes se muestra

la valoración de este factor, teniendo que un 57% se encuentra en el nivel bastante satisfactorio y un 29% en nivel poco satisfactorio. Este comportamiento comprueba que el factor psicosocial evidenciado en este grupo de trabajo, y que valora el apoyo social de compañeros y superiores, está directamente relacionado con la valoración a los superiores.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

La tarea de evaluar los riesgos psicosociales involucra identificar y medir las exposiciones que conllevan riesgos para la salud de los trabajadores, tanto fisiológica como psicológica, las cuales son conocidas comúnmente como Burnout; por lo tanto evaluar los riesgos es la base de un sistema de medición, control y prevención.

Al ser la misión de la empresa el distribuir el servicio de energía eléctrica, requiere que tanto su personal técnico como su personal de atención al cliente, tengan vocación de servicio, y que estén exentos de verse afectados por trastornos psicosociales los cuales generen un desgaste emocional en el empleado.

Es importante recalcar, que los sentimientos de inseguridad y minusvalía no sólo serán más evidentes en los empleados de responsabilidades altas como los casos de dirección de equipos de trabajo, sino más aún se debe considerar los casos de atención al cliente, quienes son la cara de la empresa ante la sociedad; y también los empleados técnicos que requieren hacer maniobras en lugares incómodos, bajo condiciones climáticas marcadas por la fuerza de la naturaleza, en donde los movimientos y tiempos en altura requiere de mucha concentración dejando de lado sus compromisos personales, considerando que un descuido podría ser mortal.

El estudio de los antecedentes psicosociales debe realizarse en forma periódica, para que a través de planes de acción, la empresa pueda mitigar la presencia de estos antecedentes psicosociales en la vida laboral de los empleados y obreros de esta dirección. Para realizar estos planes de acción y para que estos tengan éxito, deben ser realizados con el compromiso de la Dirección y Jefaturas y el apoyo de profesionales en esta materia, como son los Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional, el Médico Ocupacional y el Psicólogo Organizacional.

Es necesario que se realice un seguimiento al plan de acción que se proponga la Dirección, a fin de poder ajustar algún tema que esté quedando fuera o a su vez reforzar las actividades propuestas, promoviendo el empoderamiento de su equipo de trabajo. Sólo con este seguimiento y estudio periódico se logrará mitigar los antecedentes psicosociales que pudieran presentarse en la vida laboral de los empleados y obreros de esta dirección.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boada, J. Ficapal, P. 2012. Salud y Trabajo, los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Primera edición. Editorial UOC. España.
- Cantera, F. 1988. NTP 213: Satisfacción Laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS). 2010. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Primera edición. España.
- Cortés, J. 2007. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Novena Edición, España. Editorial Tébar.
- Guillén Gestoso, C. 2004. Psicología del Trabajo para las relaciones laborales. México. McGraw Hill.

- Martín, S. Peña, E. Sánchez, S. 2014. Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. Revista Estudios Gerenciales. Colombia.
- Martínez, A. 2010. El Síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. España. Vivat Academia, N°112.
- Palomo Vadillo, M. 2010. Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo. 6ta Edición. España. Editorial ESIC.
- Resolución N° 390 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <http://es.slideshare.net/omarsuarezoquendo/resolucion-cd-390-reglamento-del-seguro-general-de-riesgos-del-trabajo> consultado el 8 de septiembre de 2015.
- Robbins, S. 1988. Fundamentos de Comportamiento Organizacional, 5ta Edición. México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. & Juez, T. 2009. Comportamiento Organizacional, décimo tercera edición. Pearson Educación. México. 752.
- Rodríguez, M. 2009. Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Nuevos tiempos, nuevos riesgos?, Observatorio Laboral Revista Venezolana, Carabobo.
- Trechera, J. 2000. Introducción a la Psicología del Trabajo. Desclee de Brouwer. España. 530.
- Vélaz Rivas, J. 1996. Motivos y Motivación en la Empresa. España. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Werther, W & Davis, K. 1982. Administración de Personal y Recurso Humano. McGraw Hill. México.

8. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta CoPsoQ-istas21



**DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL
TRABAJO**

ENCUESTA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta** y debes señalar con una "X" la **respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número.

En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.**

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

- 1 Menos de 26 años
- 2 Entre 26 y 35 años
- 3 Entre 36 y 45 años
- 4 Entre 46 y 55 años
- 5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

- 4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 1 Sólo hago tareas muy puntuales
- 0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 |
| b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 |
| c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 0 |

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

- 4 Excelente
- 3 Muy buena
- 2 Buena
- 1 Regular
- 0 Mala

6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Totalmente cierta | Bastante cierta | No lo sé | Bastante falsa | Totalmente falsa |
|---|-------------------|-----------------|----------|----------------|------------------|
| a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |
| b) Estoy tan sana/o como cualquiera | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) Creo que mi salud va a empeorar | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |
| d) Mi salud es excelente | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

| Durante las últimas cuatro semanas, | Siempre | Casi siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Has estado muy nervioso/a? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 | []5 |
| b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 | []5 |
| c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o? | []5 | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 | []5 |
| e) ¿Te has sentido feliz? | []5 | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad? | []5 | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Has tenido mucha energía? | []5 | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿Te has sentido agotado/a? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 | []5 |
| i) ¿Te has sentido cansada/o? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 | []5 |

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| Durante las últimas cuatro semanas | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) No he tenido ánimos para estar con gente | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) No he podido dormir bien | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) He estado irritable | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) Me he sentido agobiado/a | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Te ha fallado el aire? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Has sentido tensión en los músculos? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿Has tenido dolor de cabeza? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| i) ¿Has tenido problemas para concentrarte? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| j) ¿Te ha costado tomar decisiones? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

9. Indica en qué Dirección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 DAF
- 2 DAJ
- 3 DICO
- 4 DIDIS
- 5 DIMS
- 6 DIPLA
- 7 DISI
- 8 DITEL
- 9 DTH
- 10 PREEJE
- 11 SIGDE

9.1 Indica el nombre del cargo en que te desempeñas

9.2 Indique su lugar de trabajo

- | | | |
|--|--|------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Cuenca | 13 <input type="checkbox"/> Sigsig | 25 <input type="checkbox"/> Taisha |
| 2 <input type="checkbox"/> Molleturo | 14 <input type="checkbox"/> Suscal | |
| 3 <input type="checkbox"/> Biblián | 15 <input type="checkbox"/> La Troncal | |
| 4 <input type="checkbox"/> Cañar | 16 <input type="checkbox"/> Chaucha | |
| 5 <input type="checkbox"/> Girón | 17 <input type="checkbox"/> San Gerardo | |
| 6 <input type="checkbox"/> Gualaceo | 18 <input type="checkbox"/> San Juan Bosco | |
| 7 <input type="checkbox"/> Nabón | 19 <input type="checkbox"/> Sevilla de Oro | |
| 8 <input type="checkbox"/> Oña | 20 <input type="checkbox"/> Tiwintza | |
| 9 <input type="checkbox"/> Paute | 21 <input type="checkbox"/> Limón | |
| 10 <input type="checkbox"/> Pucará | 22 <input type="checkbox"/> Macas | |
| 11 <input type="checkbox"/> San Fernando | 23 <input type="checkbox"/> Méndez | |
| 12 <input type="checkbox"/> Santa Isabel | 24 <input type="checkbox"/> Sucúa | |

10. Señala el departamento o sección que ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- [1] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
- [2] ALUMBRADO PUBLICO
- [3] ANÁLISIS Y SISTEMAS GEOGRÁFICOS DE DISTRIBUCIÓN
- [5] TALENTO HUMANO, DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR INTEGRAL
- [6] CALIDAD/ GESTIÓN AMBIENTAL/ RESP SOCIAL/ ESTUDIOS TÉCNICOS/ ESTUDIOS ECONÓMICOS
- [7] CONTROL DE LA MEDICIÓN
- [8] DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
- [9] DISTRIBUCIÓN ZONA 1
- [10] DISTRIBUCIÓN ZONA 2
- [11] DISTRIBUCIÓN ZONA 3
- [15] LECTURA Y FACTURACIÓN
- [16] MERCADEO
- [17] OBRAS CIVILES
- [19] PATROCINIO JUDICIAL Y LEGAL
- [20] PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN DE TELECOMUNICACIONES
- [20] SUBTRANSMISIÓN
- [21] RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA
- [21] SUPERVISIÓN Y CONTROL
- [23] PRESIDENCIA EJECUTIVA / SECRETARIA GENERAL / AUDITORÍA INTERNA
- [23] SUPERINTENDENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DIMS
- [24] SERVICIOS AL CLIENTE
- [24] SUPERINTENDENCIA DE DISTRIBUCIÓN DIMS
- [24] SUPERINTENDENCIA DE SUBTRANSMISIÓN DIMS
- [24] UNIDAD DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- [1] No
- [2] Generalmente de nivel superior
- [3] Generalmente de nivel inferior
- [4] Generalmente del mismo nivel
- [5] Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- [6] No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

- 1 Si
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

15. Desde que entraste en EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A., ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 Si
- 2 No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.?

- 1 TEMPORAL
- 2 INDEFINIDO
- 3 LIBRE REMOCIÓN

18. Tu contrato es:

- 1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
- 2 A tiempo completo
- 4 A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 3 Jornada única
- 4 Turnos Rotativos

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- 1 De lunes a viernes
- 4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- 5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 dólares o menos
- 2 Entre 301 y 450
- 3 Entre 451 y 600
- 4 Entre 601 y 750
- 5 Entre 751 y 900
- 6 Entre 901 y 1.200
- 7 Entre 1.201 y 1.500
- 8 Entre 1.501 y 1.800
- 9 Entre 1.801 y 2.100
- 10 Entre 2.101 y 2.400
- 11 Entre 2.401 y 2.700
- 12 Entre 2.701 y 3.000
- 13 Más de 3.000 dólares

26. Tu salario es

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

- 1 Si
- 2 No

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tienes que trabajar muy rápido? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |
| d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Tienen sentido tus tareas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Tu trabajo es variado? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

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

33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ? | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |
| b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

| ¿Tus actuales jefes inmediatos... | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) planifican bien el trabajo? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) resuelven bien los conflictos? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

| | Muy satisfecho | Bastante satisfecho | Más o menos satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |
|---|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| a) tus perspectivas laborales? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) el grado en el que se emplean tus capacidades? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración? | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

38. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

| | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |
| c) En mi trabajo me tratan injustamente | []0 | []1 | []2 | []3 | []4 |
| d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado | []4 | []3 | []2 | []1 | []0 |

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.



¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo 2: Encuesta de Satisfacción Laboral

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

La aplicación de esta encuesta servirá para realizar un diagnóstico acerca de la satisfacción laboral, cuyo objetivo es conocer el nivel de bienestar en relación a determinados aspectos laborales que se viven en la empresa. Si usted tiene más de un empleo, solicitamos refiera todas sus respuestas únicamente a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur.

La información obtenida será de índole **confidencial** y **anónimo**, la misma que será analizada con secreto profesional sin identificar el autor de las respuestas, una vez que se finalice el proceso de análisis, estos cuestionarios serán destruidos.

1. Género: Femenino
 Masculino
2. Edad: Menos de 26 años
 Entre 26 y 35 años
 Entre 36 y 45 años
 Entre 46 y 55 años
 Más de 55 años
3. Lugar de Trabajo: San Juan Bosco
 Sucúa
 Tiwintza
 Limón
 Macas
 Méndez
 Taisha
4. Cargo que desempeña _____
5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur?
- Menos de 30 días
 Entre 1 mes y hasta 6 meses
 Más de 6 meses y hasta 2 años
 Más de 2 años y hasta 5 años
 Más de 5 años y hasta 10 años
 Más de 10 años
6. ¿Qué tipo de relación laboral mantiene con la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur?
- Temporal
 Indefinido
 Libre remoción

PRIMERA PARTE

Referente al grado de satisfacción relacionado con su trabajo, en la siguiente lista señale el aspecto que más se aproxima a su realidad.

| M = MUY SATISFACTORIO | B = BASTANTE | P = POCO | N = NADA | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | M | B | P | N |
| ¿Está usted satisfecho con su salario?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que realiza?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está satisfecho con los empleados que dependen de usted?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está usted satisfecho con sus jefes y superiores?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está usted satisfecho con los compañeros?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está usted satisfecho con sus posibilidades de ascenso?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Está usted satisfecho con la organización de su trabajo?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CONTANDO TODAS LAS COSAS | | | | |
| ¿Qué grado de satisfacción tiene usted en la Empresa?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SEGUNDA PARTE

1. Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo dentro de la CENTROSUR le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerda. (Máximo 4 líneas)

2. Describa un hecho de su vida de trabajo dentro de la CENTROSUR que le haya provocado una gran insatisfacción o disgusto. (Máximo 4 líneas)

Agradezco su importante colaboración, disponibilidad y tiempo brindado para llenar esta encuesta.