



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

Universidad del Azuay

Departamento de Posgrados

**Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad en el
Trabajo**

**Identificación y evaluación del estrés y su correlación con los
factores de riesgo psicosocial del personal que labora en el
Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016.**

Trabajo de Graduación

**Previo a la obtención del título de Magíster en Salud Ocupacional
y Seguridad en el Trabajo**

Autor:

Ing. Cornelio Vicente Ruilova González

Director de tesis:

Dr. Álvaro Peralta Beltrán, MSc.

Cuenca – Ecuador

2017

DEDICATORIA

A mis padres por su amor incondicional, por las incontables muestras de cariño y apoyo, por estar en todos los momentos duros y felices de la vida. A mis queridas hermanas por su inspiración y ejemplo de superación, a ellos, gracias por el aliento brindado para la culminación de mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por su apoyo incondicional, por acompañarme y estar a mi lado en la culminación del presente trabajo de graduación.

Además, quiero agradecer a todas las Autoridades de la Empresa ETAPA EP, por brindarme todas las facilidades para realizar el presente trabajo y enseñarme que la función pública es el más alto honor de servicio.

A mi director de tesis Dr. Álvaro Peralta Beltrán, por su guía, consejos y amistad.

A mis compañeros y amigos del Departamento de Bienestar Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, por su buen humor y alegría.

RESUMEN

La investigación se desarrolló en el "CONTACT CENTER" de ETAPA EP, para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosociales se utilizó el método FPSICO; y para evaluar el nivel de estrés el cuestionario de la Pontificia Universidad Javeriana.

De los resultados obtenidos se realizó la correlación de datos entre los factores de riesgo y el nivel de estrés, se determinó que el estrés de los servidores tiene relación directa con los factores intralaborales.

Por tal motivo, se propone un programa de intervención para disminuir los factores de riesgo, reduciendo el estrés de los servidores, mejorando su calidad de vida.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, identificación, evaluación, correlación de Pearson, método FPSICO.

ABSTRACT

The research was carried out in the CONTACT CENTER of ETAPA EP in order to identify and evaluate psychosocial risk factors through the use of the FPSICO method. In addition, the questionnaire of the *Pontificia Universidad Javeriana* was used to evaluate the stress level. The correlation of data between risk factors and stress level was made based on the results obtained. It was determined that the level of stress observed among the servers was directly related to intra-employment factors. For this reason, an intervention program was proposed to diminish risk factors, reducing server's stress and improving their quality of life.

Keywords: psychosocial risk factors, occupational stress, identification, evaluation, Pearson's correlation, FPSICO method.



Translated by
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
CAPITULO 1.....	1
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.1 Reseña histórica de la empresa ETAPA EP.....	1
1.2 Información institucional.....	1
1.2.1 Misión Corporativa.....	1
1.2.2 Visión Corporativa.....	2
1.2.3 Valores Corporativos.....	2
1.2.4 Estructura Orgánica.....	2
1.3 Unidad de negocios.....	4
1.3.1 Telecomunicaciones.....	4
1.3.2 Agua Potable.....	4
1.3.3 Alcantarillado.....	4
1.3.4 Gestión Ambiental.....	5
1.4 Contact Center.....	5
CAPÍTULO 2.....	7
2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Introducción.....	7
2.2 Psicosociología aplicada en materia de prevención de riesgos laborales.....	7
2.3 Psicología de la salud ocupacional.....	8
2.4 Factores de riesgos psicosociales.....	8
2.4.1 Clasificación de los factores psicosociales.....	9
2.5 Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud.....	16
2.6 Estrés laboral.....	17
2.6.1 Tipos de estrés.....	18
2.6.2 Estresores y tipos.....	19
2.6.3 Identificación del estrés laboral.....	20

2.6.4	Factores del estrés laboral.....	21
2.6.5	Evaluación del estrés laboral.....	23
2.6.6	Modelo de Cooper de la dinámica del estrés laboral.....	23
2.7	Evaluación de los factores psicosociales en el trabajo.....	24
2.7.1	Fases del proceso de evaluación de factores y psicosociales.....	24
2.8	Coefficiente de correlación de Pearson.....	29
CAPÍTULO 3.....		31
3	METODOLOGÍA.....	31
3.1	Evaluación del nivel de estrés.....	31
3.1.1	Versiones del cuestionario.....	31
3.1.2	Estructuras del cuestionario.....	32
3.1.3	Validez y confiabilidad.....	32
3.1.4	Baremos de interpretación.....	33
3.1.5	Interpretación del nivel de estrés.....	34
3.2	Evaluación de los factores psicosociales intralaborales.....	35
3.2.1	Descripción de los factores de riesgo.....	35
3.2.2	Justificación psicométrica.....	42
3.2.3	Análisis de datos.....	46
3.2.4	Aspectos Éticos.....	48
3.2.5	Requisitos de aplicación.....	48
3.3	Propuesta de mejora.....	49
3.3.1	Diseñar intervenciones psicosociales.....	49
3.3.2	Factores de éxito en una intervención psicosocial.....	49
CAPÍTULO 4.....		51
4	RESULTADOS.....	51
4.1	Resultado de la evaluación del nivel de estrés.....	51
4.1.1	Situación socio - demográfica.....	51
4.1.2	Resultados generales de la evaluación del estrés.....	58
4.1.3	Conclusión e interpretación de los resultados.....	60
4.2	Resultados de la evaluación de los factores psicosociales intralaborales.....	61
4.2.1	Resultados generales de la evaluación de los factores psicosociales intralaborales.....	61

4.2.2	Resultado por género	84
4.3	Resultado de la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés del personal que labora en el Contact Center.	85
4.3.1	Resultado de correlación del total de encuestados	86
4.3.2	Resultado de la correlación por género – Masculino	91
4.3.3	Resultado de la correlación de género – femenino	96
	CAPÍTULO 5.....	101
5	PROPUESTA.....	102
	CAPÍTULO 6.....	104
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
6.1	Conclusiones.....	105
6.2	Recomendaciones.....	106
7	BIBLIOGRAFÍA.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Organigrama actual de ETAPA EP	3
Gráfico 2.	Efectos de los factores psicosociales sobre la salud	17
Gráfico 3.	Modelo de la dinámica del estrés laboral	24
Gráfico 4.	Fase para la evaluación de los factores psicosociales	25
Gráfico 5.	Relación de factores F-PSICO	27
Gráfico 6.	Perfil valorativo	47
Gráfico 7.	Sexo del personal del CONTACT CENTER.....	52
Gráfico 8.	Edad del personal del CONTACT CENTER.....	53
Gráfico 9.	Estado civil del personal del CONTACT CENTER.....	54
Gráfico 10.	Nivel de estudio del personal del CONTACT CENTER	55
Gráfico 11.	Antigüedad en el cargo.....	56
Gráfico 12.	Tipo de contrato.....	57
Gráfico 13.	Horas de trabajo diario	58
Gráfico 14.	Nivel de estrés	58
Gráfico 15.	Masculino.....	59
Gráfico 16.	Femenino.....	60
Gráfico 17.	Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral.	62

Gráfico 18. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – masculino ...	84
Gráfico 19. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – femenino. ...	85
Gráfico 20. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral.	87
Gráfico 21. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – masculino ...	92
Gráfico 22. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – femenino. ...	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales	10
Tabla 2. Número de ítems según categorías de síntomas	32
Tabla 3. Coeficientes de correlación entre segunda versión del cuestionario para la evaluación del estrés y tres escalas del sf-36v2 (n=2354).	33
Tabla 4. Varemos de interpretación	34
Tabla 5. Baremos de la tercera versión	34
Tabla 6. Coeficientes de fiabilidad alfa de CRONBACH para cada uno de los factores	43
Tabla 7. Coeficientes de correlación entre los factores y la escala general de satisfacción.....	44
Tabla 8. Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del cuestionario de salud general.....	45
Tabla 9. Índices de ajuste del análisis factorial confirmado	46
Tabla 10. Niveles de riesgo.....	46
Tabla 11. Ejemplo de un perfil descriptivo referido al factor tiempo de trabajo.	48
Tabla 12. Sexo del personal del CONTACT CENTER	52
Tabla 13. Edad del personal del CONTACT CENTER	52
Tabla 14. Estado civil del personal del CONTACT CENTER.	53
Tabla 15. Nivel de estudio del personal del CONTACT CENTER.....	54
Tabla 16. Tipo de contrato	56
Tabla 17. Horas de trabajo diario	57
Tabla 18. Nivel de estrés.....	58
Tabla 19. Masculino	59
Tabla 20. Femenino	59
Tabla 21. Dimensiones psicosociales	62
Tabla 22. Tiempo de trabajo	63
Tabla 23. Trabajo en sábados (ítem 1)	63
Tabla 24. Trabajo en domingos y festivos (ítem 2)	63

Tabla 25. Tiempo de descanso semanal (ítem 5).....	63
Tabla 26. Compatibilidad vida laboral – vida social (ítem 6).....	64
Tabla 27. Autonomía.....	64
Tabla 28. Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3).....	64
Tabla 29. Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)	64
Tabla 30. Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)	65
Tabla 31. Determinación del ritmo (Ítem 9).....	65
Tabla 32. Actividades y tareas (Ítem 10 a).....	65
Tabla 33. Distribución de tareas (Ítem 10 b)	65
Tabla 34. Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c).....	65
Tabla 35. Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)	66
Tabla 36. Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)	66
Tabla 37. Calidad del trabajo (Ítem 10 f).....	66
Tabla 38. Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	66
Tabla 39. Distribución turnos (ítem 10h)	66
Tabla 40. Carga de trabajo.....	66
Tabla 41. Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)	67
Tabla 42. Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)	67
Tabla 43. Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)	67
Tabla 44. Tiempo de atención (Ítem 21) sólo a título descriptivo	68
Tabla 45. Intensidad de la atención (Ítem 22) sólo a título descriptivo	68
Tabla 46. Atención múltiples tareas (Ítem 27).....	68
Tabla 47. Interrupciones en la tarea (Ítem 30).....	68
Tabla 48. Efecto de las interrupciones (Ítem 31)	68
Tabla 49. Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)	69
Tabla 50. Cantidad de trabajo (Ítem 26)	69
Tabla 51. Dificultad del trabajo (Ítem 28)	69
Tabla 52. Necesidad de ayuda (Ítem 29).....	69
Tabla 53. Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4).....	69
Tabla 54. Demandas psicológicas.	70
Tabla 55. Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)	70

Tabla 56. Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)	70
Tabla 57. Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)	70
Tabla 58. Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)	71
Tabla 59. Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)	71
Tabla 60. Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f).....	71
Tabla 61. Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)	72
Tabla 62. Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b).....	72
Tabla 63. Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c).....	72
Tabla 64. Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)	72
Tabla 65. Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)	72
Tabla 66. Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)	72
Tabla 67. Variedad / Contenido del trabajo.....	73
Tabla 68. Trabajo rutinario (Ítem 37).....	73
Tabla 69. Sentido del trabajo (Ítem 38).....	73
Tabla 70. Contribución del trabajo (Ítem 39).....	73
Tabla 71. Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	74
Tabla 72. Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	74
Tabla 73. Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c).....	74
Tabla 74. Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)	74
Tabla 75. Participación / Supervisión.....	74
Tabla 76. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11a)	75
Tabla 77. Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b).....	75
Tabla 78. Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)	75
Tabla 79. Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)	75
Tabla 80. Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)	76
Tabla 81. Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f).....	76
Tabla 82. Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)	76
Tabla 83. Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a).....	76
Tabla 84. Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)	76
Tabla 85. Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)	76
Tabla 86. Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).....	77

Tabla 87. Interés por el trabajador / Compensación.....	77
Tabla 88. Información sobre la formación (Ítem 13 a)	77
Tabla 89. Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b).....	77
Tabla 90. Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c).....	77
Tabla 91. Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)	78
Tabla 92. Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)	78
Tabla 93. Valoración de la formación (Ítem 42)	78
Tabla 94. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)	78
Tabla 95. Satisfacción con el salario (Ítem 44)	78
Tabla 96. Desempeño del rol.	78
Tabla 97. Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a).....	79
Tabla 98. Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b).....	79
Tabla 99. Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c).....	79
Tabla 100. Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d).....	79
Tabla 101. Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e).....	79
Tabla 102. Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)	80
Tabla 103. Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	80
Tabla 104. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b).....	80
Tabla 105. Conflictos morales (Ítem 15 c)	80
Tabla 106. Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)	80
Tabla 107. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)	80
Tabla 108. Relaciones y apoyo social.....	81
Tabla 109. 16 a ¿Puedes contar con tus jefes?.....	81
Tabla 110. 16 b ¿Puedes contar con tus compañeros?	81
Tabla 111. 16 c ¿Puedes contar con tus subordinados?.....	82
Tabla 112. 16 d ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?.....	82
Tabla 113. Calidad de las relaciones (Ítem 17).....	82
Tabla 114. Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a).....	82
Tabla 115. Exposición a violencia física (Ítem 18 b)	82
Tabla 116. Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c).....	82
Tabla 117. Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)	83

Tabla 118. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) sólo a título descriptivo	83
Tabla 119. Exposición a discriminación (Ítem 20).....	83
Tabla 120. Valor del índice.....	86
Tabla 121. Nivel de estrés.....	87
Tabla 122. Nivel de estrés – Tiempo de trabajo.	87
Tabla 123. Nivel de estrés - Autonomía.....	88
Tabla 124. Nivel de estrés – Demandas psicológicas	88
Tabla 125. Nivel de estrés – Variedad / Contenido del trabajo.....	89
Tabla 126. Nivel de estrés – Participación / Supervisión	89
Tabla 127. Nivel de estrés – Interés por el trabajador / Compensación	90
Tabla 128. Nivel de estrés – Desempeño de rol	90
Tabla 129. Nivel de estrés – Relaciones y apoyo social.....	91
Tabla 130. Masculino.	92
Tabla 131. Nivel de estrés masculino – Tiempo de trabajo	92
Tabla 132. Nivel de estrés masculino - Autonomía.....	93
Tabla 133. Nivel de estrés masculino – Demandas psicológicas	93
Tabla 134. Nivel de estrés masculino – Variedad / Contenido del trabajo	94
Tabla 135. Nivel de estrés masculino – Participación / Supervisión.....	94
Tabla 136. Nivel de estrés masculino – Interés por el trabajador / Compensación.....	95
Tabla 137. Nivel de estrés masculino – Desempeño de rol.....	95
Tabla 138. Nivel de estrés masculino – Relaciones y apoyo social	96
Tabla 139. Femenino.	97
Tabla 140. Nivel de estrés femenino – Tiempo de trabajo	97
Tabla 141. Nivel de estrés femenino - Autonomía	98
Tabla 142. Nivel de estrés femenino – Demandas psicológicas	98
Tabla 143. Nivel de estrés femenino – Variedad / Contenido del trabajo.....	99
Tabla 144. Nivel de estrés femenino – Participación / Supervisión	99
Tabla 145. Nivel de estrés femenino – Interés por el trabajador / Compensación	100
Tabla 146. Nivel de estrés femenino – Desempeño de rol	100
Tabla 147: Nivel de estrés femenino – Relaciones y apoyo social.....	101
Tabla 148. Clasificación Internacional del Enfermedades CIE-10.....	107

CAPÍTULO I

1 INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Reseña histórica de la empresa ETAPA EP¹

De acuerdo a la información registrada en la página web de la empresa, se indica que el Concejo Municipal en octubre de 1945 firmó con la Compañía L.M. Ericsson, la instalación de una planta automática con capacidad para 1.000 líneas telefónicas, y posteriormente se creó una oficina encargada de la gestión de la telefonía en la ciudad de Cuenca; la misma dependía de la Secretaría Municipal.

En febrero de 1948, con la aprobación de la Ordenanza se creó la Empresa Municipal de Electricidad, Agua Potable y Teléfonos -EMLAT-, que asumió la responsabilidad de los servicios de luz y energía eléctrica, agua potable y teléfonos, sin embargo, en el año 1964, la Municipalidad deroga esta ordenanza, y la administración de estos servicios públicos pasa bajo la dependencia de la Dirección Financiera del Municipio de Cuenca. El Consejo de Cuenca, en el período del Alcalde, Dr. Ricardo Muñoz Chávez, en aplicación del Art. 194 de la Ley de Régimen Municipal, que facultaba a las municipalidades constituir empresas públicas para garantizar una adecuada prestación de servicios públicos, en enero de 1968, aprueba la ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado –ETAPA- con atribuciones, funciones, autonomía financiera y personería jurídica, designando como su primer Gerente, al Ing. Fernando Malo Cordero; y con el transcurrir de los años se han aprobado nuevas ordenanzas que han permitido la modernización de la estructura orgánica de la empresa en respuesta a la dinámica económica, el ordenamiento territorial y la densidad demográfica del cantón, alcanzando hoy en día los más altos indicadores de cobertura en el país, por tal razón, se convierte en un referente tanto para empresas públicas como privadas en la prestación de servicios con un enfoque social, recibiendo incluso en el año 2013 un reconocimiento por la revista Líderes, en su publicación titulada “Las más respetadas del Ecuador 2013”, como la empresa con mejor servicio público en el Azuay.

1.2 Información institucional²

1.2.1 Misión Corporativa

“Somos una empresa que mejora la calidad de vida de los habitantes, ofreciendo servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones, agua potable y saneamiento, manteniendo los más altos estándares de calidad, a través de una gestión económica, social y ambientalmente responsable.”

¹ Subgerencia de Gestión de Talento Humano de ETAPA EP. (2016).

² Subgerencia de Gestión de Talento Humano de ETAPA EP. (2016).

1.2.2 Visión Corporativa

“Al 2019 ser una empresa sostenible, con talento humano competente y comprometido, que brinda soluciones integrales e innovadoras, con presencia nacional, entregando servicios de calidad.”

1.2.3 Valores Corporativos

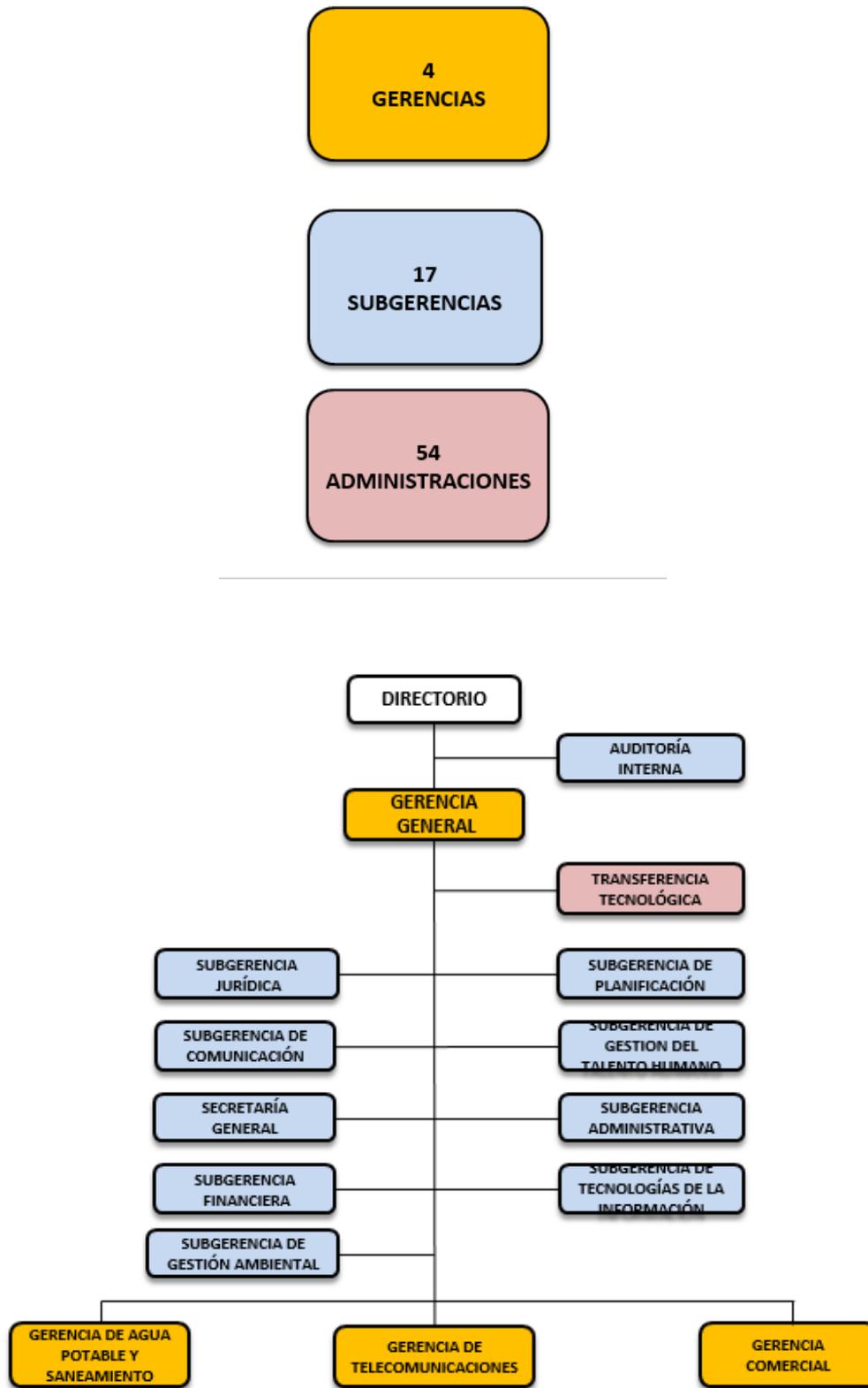
- **Trabajo en Equipo:** Trabajamos de la mano para alcanzar objetivos comunes. Complementamos y potenciamos las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.
- **Actitud de Liderazgo:** Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo local, regional y nacional. Propiciamos el desarrollo de las personas y de los talentos de la empresa.
- **Vocación del Servicio para Satisfacer al Cliente:** El cliente guía nuestro accionar. Es una actitud del personal de la empresa, atender las necesidades y satisfacer sus expectativas.
- **Generadores de Desarrollo Sustentable:** Con nuestros servicios propiciamos el desarrollo y mejoramos la calidad de vida de la colectividad, hoy y siempre. Generamos valor de largo plazo de manera sustentable, manteniendo un adecuado balance entre el valor económico, social y medioambiental.
- **Innovación:** La innovación es una fuerza motriz para proveer nuevos y mejores servicios a nuestros clientes, generar mejores procesos y sistemas, desarrollar nuestra infraestructura y talentos.

1.2.4 Estructura Orgánica

ETAPA EP está conformada por la Gerencia General, Gerencia de Telecomunicaciones, Gerencia de Agua Potable y Saneamiento y la Gerencia Comercial. Igualmente cuenta con diecisiete subgerencias y cincuenta y cuatro departamentos de acuerdo al Manual Orgánico Funcional Vigente.

Gráfico 1. Organigrama actual de ETAPA EP

ESTRUCTURA ACTUAL



Fuente: Subgerencia de Gestión de Talento Humano de ETAPA EP. (2016).

Cabe destacar que ETAPA EP cuenta con la certificación de la Norma ISO 17025 para los laboratorios y agua potable, con la Norma ISO 9001-2008 en las plantas potabilizadoras de agua y actualmente se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001-2010.

1.3 Unidad de negocios³

1.3.1 Telecomunicaciones

El servicio de telecomunicaciones es considerado emblemático, por su valor histórico y su aporte en el desarrollo de Cuenca, en relación en las tecnologías de la comunicación e información, actualmente los principales servicios que entrega ETAPA EP a la ciudadanía cuencana son: Telefonía Fija, Internet, Televisión por Suscripción, Telefonía Móvil y de Datos, WIFI Móvil, Transmisión de Datos y Servicio en la Nube (Data Center).

1.3.2 Agua Potable

Esta área es responsable del mantenimiento y operación de los sistemas de agua potable buscando constantemente la optimización de sus servicios, procurando la continuidad, tanto en cantidad como en calidad de los mismos, a través del monitoreo y control de cada uno de los componentes que comprenden el ciclo integral del agua, empezando por los procesos de captación, conducción, potabilización y distribución del agua potable. El centro de control y monitoreo de la Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Saneamiento cuenta con la más alta tecnología para llevar a cabo este proceso.

1.3.3 Alcantarillado

El sistema de alcantarillado fue construido bajo los criterios establecidos en los Planes Maestros de los años 1968 y 1985; sin embargo, y de acuerdo a lo determinado en los estudios de factibilidad del año 1985 los sistemas existentes no estaban actuando de acuerdo a lo planificado, pues se detectó un número exageradamente alto de conexiones ilícitas y de descargas sanitarias que vertían a colectores pluviales y viceversa.

Actualmente casi la totalidad del sistema de alcantarillado es de tipo combinado y captados al sistema de Interceptores mediante las unidades de derivación; y el transporte de las aguas residuales hacia la PTAR de Ucubamba para su tratamiento; con lo que se garantiza el servicio, se mejora las condiciones sanitarias de los usuarios y se preserva la belleza natural que tiene la ciudad de Cuenca y el resto de parroquias del Cantón, como son sus ríos y quebradas.

³ Subgerencia de Gestión de Talento Humano de ETAPA EP. (2016).

1.3.4 Gestión Ambiental

El objetivo más importante es conservar, proteger y recuperar los ecosistemas de interés para ETAPA EP y los servicios ambientales que estos generan, en especial la provisión de agua para el Cantón Cuenca. ETAPA EP es una empresa pionera en el Ecuador en asegurar la gestión integral del agua, a través de la protección y conservación de los bosques y páramos que forman las zonas de recarga hídrica; la captación y potabilización mediante modernos procesos de tratamiento; la distribución para el consumo humano e industrial; un completo sistema de alcantarillado que asegura una apropiada disposición final, luego del saneamiento en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) formado por un conjunto de lagunas de estabilización, que garantizan el regreso del agua a sus cauces naturales en condiciones adecuadas.

1.4 Contact Center⁴

El Contact Center es un centro telefónico de atención al cliente interno y externo, en el cual, se administra las llamadas telefónicas con un alto nivel de servicio, en donde, se recepta los reclamos, consultas, sugerencias y se realiza transferencia de llamadas de los ciudadanos y de los funcionarios de la empresa ETAPA EP.

El Contact Center cuenta con oficinas modernas, la misma que cumple con todas las normas internacionales de seguridad física para un centro de contactos de primera calidad.

El local cuenta con sala de capacitación, área de descanso, aire acondicionado centralizado con regulador automático de temperatura y grupo generador, lo que permite la continuidad del servicio ante posible corte de energía.

En lo que tiene que ver con la infraestructura tecnológica, actualmente ETAPA EP utiliza tecnología CTI (Computer Telephony Integration), "Integración de Telefonía Informática" y una infraestructura de acceso IP, las mismas que permiten una interacción mucho más directa con los clientes.

Los principales equipos que operan los funcionarios del Contact Center son: computador y auriculares.

Los auriculares cuentan con características especiales como son: ergonómicos, rotación de 360° en la posición de micrófono, posee voz HD que mejora la conversación con los clientes, el micrófono cancela el ruido de fondo, cuentan con protección acústica de vibración para protección del usuario ante ráfagas repentinas de sonido y tienen la cualidad de limitar el volumen de la señal en la diadema mediante controles que permitan evitar ruidos que puedan causar afecciones en la persona.

⁴ Subgerencia de Servicio al Cliente. (2016).

La jornada laboral del Contact Center es permanente, es decir, se trabaja todos los días del año (jornada 24/7); los funcionarios trabajan en turnos rotativos, distribuidos de la siguiente manera: dos días de 7H00 a 13H00, dos días de 13H00 a 19H00 y dos días de 19H00 a 01H00; al mismo tiempo existe personal que rotan en el horario de 01H00 a 07H00; trabajan seis días teniendo dos días consecutivos de descanso y en cada turno se labora seis horas.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. Fruto de los cambios socioeconómicos ocurridos en las últimas décadas, observamos que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial y sus consecuencias han cobrado protagonismo, por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de bajas laborales ocasionadas por problemas de salud con el origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (Gil-Monte, 2012).

Los resultados de los estudios realizados permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública (Gil-Monte, 2009; 2012).

Las condiciones bajo las cuales los trabajadores deben desarrollar sus actividades, determinan las consecuencias del mismo sobre su salud, vida social y profesional. Dichas condiciones no se limitan al aspecto físico, sino a un sentido más abarcador (socio-económico, organizacional, psicosocial y familiar), que puede afectar la concentración y actitud hacia la actividad a desempeñar. La carga horaria a la que se somete el trabajador, la distribución y rotación de los turnos laborales, los periodos de descanso, y otros factores, pueden causar afectaciones a corto, mediano o largo plazo.

Los trabajadores por turnos se hallan, a menudo, con mayores dificultades para organizar su vida familiar y mantener relaciones normales con su cónyuge, padres o hijos. El trabajo nocturno y, especialmente, el de los fines de semana y días festivos, plantea un problema práctico para la agenda familiar, su esparcimiento en conjunto (Cossio, Monier y Reyna, 2010).

2.2 Psicología aplicada en materia de prevención de riesgos laborales.

Lo que define a la Psicología Social de forma específica es que estudia el funcionamiento de la mente individual en sociedad. Los seres humanos somos animales sociales: vivimos en sociedades, grupos y culturas, organizamos de forma natural nuestras vidas en relación con otros seres humanos y estamos influidos por nuestra historia social, nuestras instituciones y actividades. Por tanto, parece verosímil que la vida social determine aspectos de nuestro funcionamiento psicológico (Gil-Monte, 2012).

También, la psicología social se puede definir como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana, entendiendo por interacción la influencia recíproca entre individuos o entre grupos.⁵

2.3 Psicología de la salud ocupacional

El principal objetivo de la psicología de la salud ocupacional es crear ambientes de trabajo seguros y saludables, además, el promover organizaciones y personas saludables, desarrollando sistemas inmunes que metabolicen las toxinas emocionales y psicosociales que afectan el ambiente de trabajo. (Tetrick y Quick, 2003).

2.4 Factores de riesgos psicosociales

El comité conformado por la Organización Internacional de Trabajo conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud en el año de 1984, define que: los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Asimismo, los factores psicosociales son aquellas características del trabajo que funcionan como “estresores”; es decir, son las altas demandas en el trabajo, pero cuando coinciden con pocos recursos para afrontarlas.⁶

También, los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionada con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tiene la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.⁷

Igualmente, los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno

⁵ CORTES DIAZ, JOSE MARIA. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo, 10 Edición, Madrid – España: Editorial Tébar.

⁶ AZCUÉNAGA, L. M. (2011). Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes. Madrid: FC Editorial.

⁷ GIL-MONTE, PEDRO. (2014). Manual de Psicología Social, Aplicada al Trabajo y a la Prevención de los Riesgos Laborales. Madrid – España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

extralaboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.⁸

Los factores psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajador. Estos riesgos están directamente relacionados con:⁹

- Las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos).
- La organización.
- El contenido del trabajo.
- La realización de las tareas.
- Los procedimientos y métodos de trabajo.
- Las relaciones entre los trabajadores.

A través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, todos ellos pueden afectar tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).

2.4.1 Clasificación de los factores psicosociales

Los factores psicosociales pueden ser motivados por:

- Las características del puesto de trabajo.
- La organización del trabajo.
- Las características personales.

En el siguiente cuadro tenemos los principales factores psicosociales, integrados en los grupos que los originan.¹⁰

⁸ CORTES DIAZ, JOSE MARIA. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo, 10 Edición, Madrid – España: Editorial Tébar.

⁹ AZCUÉNAGA, L. M. (2011). Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes. Madrid: FC Editorial.

¹⁰ CORTES DIAZ, JOSE MARIA. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo, 10 Edición, Madrid – España: Editorial Tébar.

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
Iniciativa / autonomía Ritmos de trabajo Monotonía / repetitividad Nivel de responsabilidad Nivel de cualificación exigido	Estructura de la organización * Comunicación en el trabajo * Estilos de mando * Toma de decisiones * Asignación de tareas Organización del tiempo de trabajo * Jornadas laborales * Descansos * Horarios de trabajo Características de la empresa * Actividad * Localización * Dimensión * Imagen * Morfología	Características individuales * Personalidad * Edad * Motivación * Competencias Factores extra laborales * Socioeconómicos * Entorno social * Familia * Ocio * Tiempo libre

Fuente: Cortes, J. M. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo. Madrid: Editorial Tébar.

2.4.1.1 Características del puesto de trabajo

A continuación, se analizarán brevemente los tipos de factores psicosociales más relevantes con relación al puesto de trabajo.

- Iniciativa/autonomía:** es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presenten; lo que constituye un importante factor de satisfacción.
 Por lo contrario, la falta de autonomía, puede llegar a anular cualquier tipo de iniciativa, puede tener repercusiones negativas en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicológicas.
- Ritmos de trabajo:** son característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación.
 Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionados por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a ese tipo de trabajo.

- **Monotonía/repetitividad:** el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención, únicamente cuando advierte alguna anomalía o desajuste. Como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo, y se produce un empobrecimiento del contenido del trabajo, pudiendo ser origen de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades.
- **Nivel de cualificación exigido:** cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad.
- **Nivel de responsabilidad:** la responsabilidad constituye un importante nivel de satisfacción y se encuentra ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador, la posibilidad de que se produzcan errores puede ser causa de la aparición de alteraciones diversas.

2.4.1.2 La organización de trabajo

Dentro de este grupo se pueden considerar incluidos los factores psicosociales debido a:

- La estructura de la organización.
- La organización del tiempo de trabajo.
- Las características de la empresa.

a) Estructura de la organización

El comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, la organización debe adecuar su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales:

- **Comunicación en el trabajo:** la comunicación en la empresa contribuye a un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás. Las comunicaciones deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.
- **Estilos de mando:** el mando en la empresa facilita la información, el dar órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos; autocrático, paternalista, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más

satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa).

- **Participación en la toma de decisiones:** si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromisos en estos temas, por lo que, es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo. De esta forma, con un estilo participativo, se logrará además de los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo.

La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo.

- **Asignación de tareas:** la falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés.

b) Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo constituye un factor fundamental de la empresa, ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cubrir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.

Aunque son múltiples las posibilidades de organización de tiempo de trabajo, veremos a continuación las más importantes:

- **Jornadas de trabajo y descanso:** a la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador. Por lo que se deberá tener en cuenta, no solo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo, además, si el tiempo de descanso es insuficiente ser causa de una disminución de su rendimiento y un aumento del riesgo de accidentes o enfermedades.

En estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra el tema de las pausas y los descansos que se deben introducir en las mismas, con el fin de permitir que el trabajador se recupere, evitando la fatiga en aquellos casos en los que el trabajo resulte especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos o se lo realice en condiciones ambientales desfavorables (ruido, altas temperaturas, etc.).

- **Horarios de trabajo:** se pueden distinguir tres tipos de horarios de trabajos: flexible, a turnos y nocturno.

El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales, pudiendo el trabajador decidir libremente el tiempo de inicio y finalización del trabajo.

Cuando el periodo de actividad de la empresa comprende un número de horas superior a 8, normalmente 16 o 24 horas de trabajo diario, se requiere la implantación del horario a turnos. Lo que conlleva generalmente a una rotación de horarios.

El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turnos, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de forma fija cuando las circunstancias lo requieran.

En ambos casos, sea trabajo nocturno a turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social, trastornos sexuales, etc.).

c) Características de la empresa

Las características de la empresa pueden influir en la calidad de la vida del trabajador, por lo que siempre que sea posible deberán tenerse en cuenta desde la fase proyecto o diseño. Entre ellas se analizarán las siguientes:

- **Actividad:** la actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores psicosociales que afectan el bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social. Puede constituir un importante factor de satisfacción si los productos que fabrican o los servicios que presta son valorados positivamente por la sociedad.
- **Localización:** el emplazamiento de la empresa constituye un importante factor de bienestar y satisfacción, pero también puede dar lugar a problemas de naturaleza psíquica y social. Por lo que una empresa situada en un entorno agradable y abierto, alejados de focos de polución y contaminación, relativamente cerca de la

vivienda del trabajador y los lugares de ocio, con buenos medios de comunicación, etc., contribuye a mejorar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores.

- **Ergonomía:** el diseño del lugar de trabajo, incluyendo los aspectos relativos a espacios disponibles por el trabajador, distribución y acondicionamiento del espacio (evitando puestos de trabajo aislados o confinados), lugares para descanso, posibilidad de trabajo en grupo, posibilidad de comunicación sin ruidos ni interferencias, etc., puede contribuir a crear situaciones de confort, satisfacción y bienestar. Pero si el diseño es inadecuado puede conllevar a situaciones de estrés incluso trastornos psicopatológicos graves como claustrofobia o la agorafobia.
- **Dimensión:** el tamaño de la empresa puede originar riesgos de origen psicosocial ya que su dimensión marcara unas características que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de estrés o insatisfacción.
Así, en la gran empresa es más probable que exista una mayor preocupación por los temas de prevención y formación, la estabilidad en el empleo es mayor, existen más posibilidades de promoción o cambio de puesto, su organización está más consolidada, suelen contar con servicios sociales, etc., mientras que las pequeñas presenta otras características como mayor autonomía e iniciativa, tareas más variadas, comunicación más fluida y personalizada, horarios más flexibles, etc. Todo ello conduce a que, en general, el trabajador de la pequeña empresa se encuentra más satisfecho con su trabajo, al sentirse necesario y valorado, frente al trabajador de la gran empresa donde las comunicaciones son más difíciles, que se puede ver afectado por situaciones de estrés e insatisfacción.
- **Imagen:** la imagen que la sociedad tiene de una determinada empresa en virtud de la información que ésta tiene de ella (producto o servicio que realiza, su manera de funcionar, preocupación por la calidad y la preservación del medio ambiente, solidez económica, salarios que paga, etc.), repercute en la que se tiene de los trabajadores de la misma. Lo que constituye para el trabajador una fuente de satisfacción, al mejorar su status y su prestigio.

2.4.1.3 Características personales

Cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de diferentes maneras en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo ésta en un doble sentido, por una parte, adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior. El éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales, los cuales se clasifican en:

- Factores endógenos o individuales.
- Factores exógenos o extra laborales.

a) Factores endógenos

Son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, aptitudes, expectativas, etc.).

- **Personalidad:** la personalidad se puede definir como un estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad. El estrés está relacionado con el tipo de personalidad.
Quienes tienen más interés por el trabajo, un desmesurado interés por la perfección y el logro de metas elevadas, están más expuestos a situaciones de estrés o insatisfacción, por el contrario, quienes utilizan la energía necesaria para resolver los problemas, trabajan al ritmo que le viene impuesto y precisan de la colaboración de los demás para resolver los problemas.
- **Edad:** las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción. Por el contrario, las personas mayores tienen mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación, lo que les permite resolver los problemas, por lo que disponen de más recursos para hacer frente a situaciones de estrés.
- **Motivación:** todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan su conducta y unas necesidades que deben ser satisfechas, constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o necesita y el trabajo el vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede ser origen de insatisfacción.
Según Maslow las necesidades personales se ordenan jerárquicamente en necesidades básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales y afectivas, de estima o prestigio y de realización personal o autorrealización.
Entre las posibles fuentes de satisfacción podemos incluir el reconocimiento, la promoción, la realización del trabajo, el contenido, etc., y entre las de insatisfacción el salario, la política de empresa, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo o el entorno físico.
- **Formación:** la formación constituye un importante factor de satisfacción personal, pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia,

puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacidad del trabajador y el trabajo que realiza.

- **Actitudes y aptitudes:** las actitudes se pueden definir como el conjunto de valores, formado por la experiencia y vivencias sociales, que condicionan la forma de reaccionar las personas ante una determinada situación, es decir, la tendencia a conducirse de una manera.

Las aptitudes por el contrario se pueden definir como el conjunto de cualidades innatas, que se han desarrollado y potenciado con la experiencia y el aprendizaje y que permiten a la persona realizar una determinada actividad (mental, física, muscular, etc.).

Las actitudes favorables permiten que la adaptación a las condiciones de trabajo se realice más fácilmente y la adecuación entre las aptitudes de las personas y el esfuerzo que requiere una determinada actividad da lugar a trabajos más satisfactorios.

En el caso de que se produzcan desequilibrios entre las actitudes o aptitudes de las personas y lo que el trabajo requiere, será preciso la intervención introduciendo cambios en la organización del trabajo o a través de acciones formativas.

b) Factores exógenos

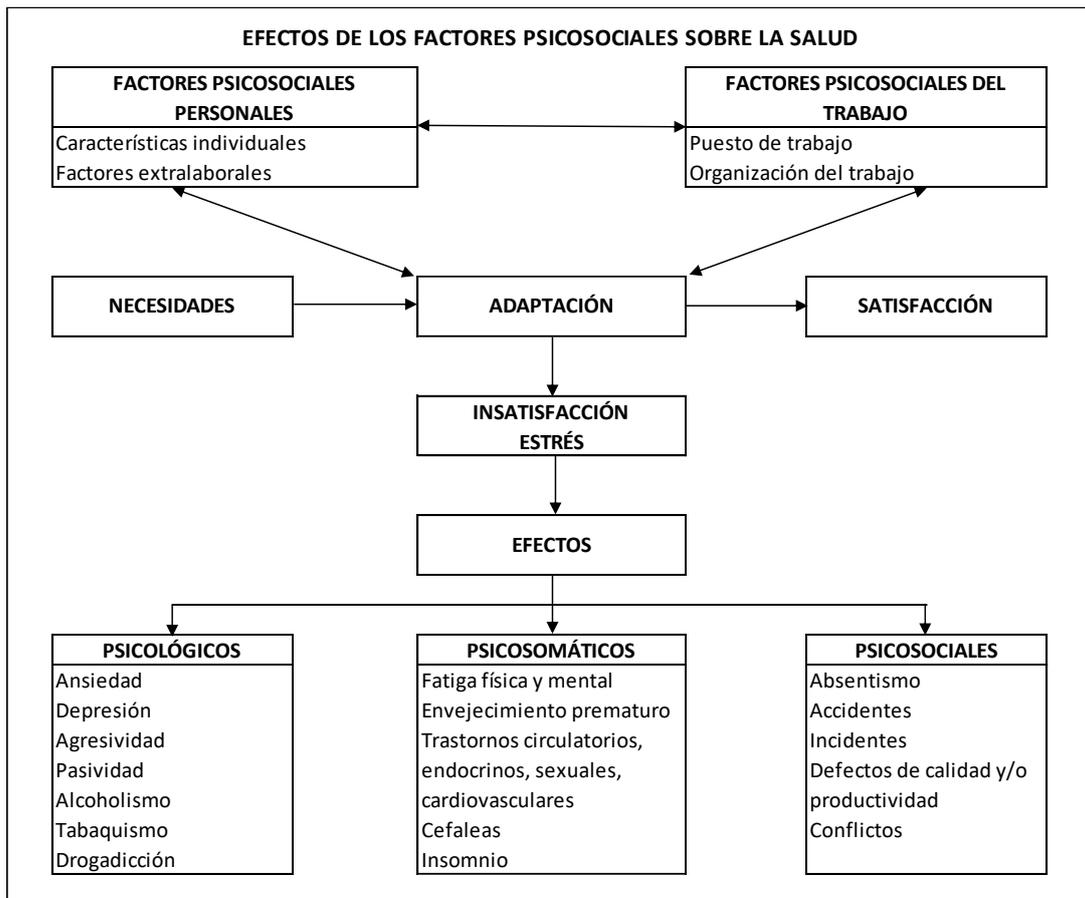
Son aquellos factores extra laborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo.

2.5 Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivados por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extra laborales), que al interactuar entre si provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador.

Por lo contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como se puede ver en el siguiente esquema.

Gráfico 2. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud



Fuente: Cortes, J. M. (2012). Seguridad e Higiene del Trabajo. Madrid: Editorial Tébar.

2.6 Estrés laboral

La psicología ha desarrollado una aproximación al estudio del estrés diferente a la perspectiva desarrollada por la medicina psicosomática. A partir de los años sesenta, con el desarrollo de las teorías cognitivas, la orientación teórica del conductismo comienza a ser relegada a un segundo plano, y los procesos psicológicos pasan de ser estudiados como una simple relación estímulo – respuesta (E-R) a estudiarse como una relación estímulo – organismo – respuesta (E-O-R), lo que supone la incorporación de los procesos cognitivos en el estudio del comportamiento humano. Con la influencia de los trabajos de diferentes autores como R. Lazarus, la psicología aborda el estudio del estrés desde una perspectiva transaccional o de ajuste individuo – entorno, en la que los procesos de evaluación cognitiva y de afrontamiento son procesos clave para explicar el estrés (Lazarus y Folkman, 1986).

También definido como tensión emocional, el estrés es la presión que ejerce sobre las personas tanto el medio ambiente como el social que les rodea.

Asimismo, el estrés es entendido como una transacción entre la persona y el ambiente, o una situación resultante de la interpretación y valoración de los acontecimientos o de las circunstancias que la persona hace.

Otra definición puede ser: conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, al contenido del trabajo, a la organización o al entorno de trabajo caracterizado por excitación y angustia y sensación de incapacidad de resolución de problemas.

Según la Guía de la Comisión Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés relacionado con el trabajo se define como, el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Para que se produzca estrés en el individuo se requiere que éste perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad.

Entre los agentes estresores podemos incluir los relativos al ambiente de trabajo (ruido, iluminación, temperatura, etc.), los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmos de trabajo, monotonía, nivel de carga mental, etc.), los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.), o los relativos a las características personales del trabajador (personalidad, formación, motivación, factores extra laborales, etc.).

Frente a estas presiones que afectan al individuo, trastocando su estabilidad, se desencadena en éste una reacción orgánica, de alerta o de preparación, para hacer frente a la situación a la que se denomina respuesta de estrés, que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, la cual no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que se supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y sólo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológico (trastornos cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares, gastrointestinales, endocrinos, insomnio, cefaleas, etc.), psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, adicciones a las drogas o alcohol, etc.) o conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente, etc.).

2.6.1 Tipos de estrés

- **Estrés agudo:** se dice agudo cuando es producido por una situación temporal, física o emocional vivida por la persona, que rebasa el límite y que da lugar a una respuesta intensa y a veces violenta.
- **Estrés crónico:** cuando se produce a lo largo del tiempo de forma recurrente, no necesariamente intensa pero que exige al individuo el tener que adaptarse permanentemente.

2.6.2 Estresores y tipos

Se puede definir a los estresores como cualquier suceso, situación, persona u objeto que se percibe como estímulo o escenario que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada o cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano. Si la exposición al estresor es aguda, se repite con periodicidad, es de gran duración y el trabajador es sensible, se puede presentar ansiedad, depresión, desesperanza, neurosis, etc.

2.6.2.1 Tipos de estresores

El estrés es algo subjetivo e individual, porque el estresor depende de la valoración que hace la persona del entorno que puede presentarse como amenazante o no. Es así que se pueden presentar situaciones que para ciertas personas pueden ser conformados como estresores y para otras personas no. Existen una serie de estresores internos y otros externos en la persona evaluada:

- **Estresores internos:** los que son propios de las personas, como por ejemplo si es introvertido, extrovertido, etc.
- **Estresores externos:** los que son ajenos a las personas, como por ejemplo sobrecarga de trabajo, ambigüedad en el trabajo, etc.

Los estresores más comunes para su evaluación son los siguientes:

- Trabajo señalado ambiguo.
- Conflictos en el rol.
- Sobrecarga de trabajo.
- Falta de claridad en el progreso profesional.
- Relaciones interpersonales.
- Clima organizacional.

2.6.2.2 Manifestaciones del estrés

Se manifiesta por medio de reacciones de ansiedad y depresión, sentimientos de desesperanza y de desamparo.

La ansiedad relacionada con el trabajo significa que hay situaciones, tareas y demandas laborales o estresores relacionados que se asocian a la creación o cronicidad de la ansiedad o de sus manifestaciones. Estos factores pueden ser:

- Una alta carga de trabajo.
- Alto ritmo de trabajo.
- Los plazos de realización de tareas.

En una situación de estrés laboral, a muchos trabajadores les resulta difícil concentrarse, sintetizar, asimilar, instruirse, aprender, tomar decisiones o ser creativos.

La exposición a estresores, relacionados o no con el trabajo, puede terminar en comportamientos perjudiciales para la salud, como refugiarse en el alcohol o en las drogas, etc.

Otra forma de comportamiento puede ser la conducta violenta, agresiva y antisocial, muchas de las cuales pueden llevar a la enfermedad y a la muerte.

Se sabe que la exposición continua al estrés laboral afecta el sistema nervioso disminuyendo la resistencia biológica y alterando el balance fisiológico natural del organismo, lo cual provoca enfermedades de tipo somático y psíquico.

Algunas de las consecuencias negativas que ocasiona el estrés laboral son las siguientes:

- Trastorno psicológico agudo.
- Aumento de accidentes de trabajo.
- Incrementa la tasa de absentismo laboral.
- Menor rendimiento laboral.
- Puede conducir a la incapacidad ocupacional por alteraciones somáticas o psicológicas.
- Se puede crear un ambiente laboral perjudicial en los puestos de trabajo.

Algunas enfermedades provocadas por el estrés son:

- Aparato digestivo: úlcera gastroduodenal, gastritis, colitis periódicas, etc.
- Aparato cardiovascular: enfermedad coronaria, hipertensión arterial, arritmias.
- Sistema endocrino: tiroidismo alto o bajo, diabetes, anorexia-bulimia, obesidad.
- Sistema nervioso: tics, dolores de cabeza, temblores.
- Trastornos dermatológicos: sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica.
- Aparato genito-urinario: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, alteraciones menstruales, poliuria.

2.6.3 Identificación del estrés laboral¹¹

2.6.3.1 Indicadores del estrés relacionados con la organización del trabajo

- Conflictos en la empresa y en el entorno social.
- Disminución de la cantidad y calidad de trabajo.
- Falta de implicación del trabajador, aumento del absentismo, retrasos en los horarios de trabajo y aumento del número de bajas laborales.

¹¹ AZCUÉNAGA, L. M. (2011). Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes. Madrid: FC Editorial.

- Aumento de siniestralidad laboral.
- Trabajador que se resiste a cambios.

2.6.3.2 La manifestación del estrés se identifica mediante los reconocimientos médicos de la salud.

- Enfermedades musculo esqueléticas (tensión muscular).
- Enfermedades gastrointestinales (síndrome del colon irritable).
- Ansiedad (crisis de angustias, estrés postraumático).
- Enfermedades cardiovasculares (muchas exigencias / poco control / escaso apoyo social / falta de recompensa por un esfuerzo considerable).

2.6.3.3 Principales síntomas cognitivos, de conducta y físicos

1. Principales síntomas cognitivos / intelectuales

Incapacidad de procesar la información. Dificultades de atención, concentración, del aprendizaje, memoria y toma de decisiones.

Si la exposición al estresor es intensa, se repite con frecuencia y es de gran duración, el trabajador es vulnerable a alteraciones en la interpretación cognitiva del entorno y de las reacciones al mismo (pensamientos ilógicos, catastrofistas, etc.).

2. Principales síntomas de conducta

Dificultad para realizar tareas simples por conductas arriesgadas, conducta agresiva, comportamiento antisocial, consumo de alcohol y otras drogas.

Si la exposición al estresor es intensa, se repite con frecuencia y es de gran duración, el trabajador es vulnerable a enfermedad y muerte prematura por problemas cardiovasculares, respiratorios, accidentes y suicidios.

3. Principales síntomas físicos

Disminución de las defensas del organismo, aumento de la frecuencia cardíaca, de la coagulación de la sangre y de la capacidad respiratoria.

Palpitaciones, opresión pectoral, temblores, hipersudoración, vómitos, mareos, hiperactividad, falta de apetito, disminución de la libido, insomnio.

2.6.4 Factores del estrés laboral

A continuación, tenemos las siguientes dimensiones del trabajo que hay que considerar a estos efectos:

- **Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo**

- a) El trabajo por turnos, en particular los turnos rotatorios.

- b) Horas extraordinarias, no deseadas o "excesivas".
- c) Pluriempleo.
- d) Trabajo a destajo, frente al salario por horas (el mecanismo de pago influye en el ritmo de trabajo).
- e) Un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante.
- f) Tiempo insuficiente para cumplir los plazos fijados.
- g) La programación de los ciclos de trabajo y de reposo.
- h) La variación de la carga de trabajo.
- i) Las interrupciones.

- **Contenido del trabajo**

- a) Trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos.
- b) Autonomía, independencia, influencia, control.
- c) Utilización de los conocimientos.
- d) Oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.
- e) Alerta mental y concentración.
- f) Tareas o exigencias poco claras.
- g) Tareas o exigencias contradictorias.
- h) Recursos insuficientes (en conocimientos, maquinaria o estructura organizativa) para las exigencias o responsabilidades del trabajo.

- **Aspectos interpersonales: trabajo de grupo**

- a) Posibilidades de interacción con los compañeros (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo).
- b) Tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo.
- c) Reconocimiento por el trabajo realizado.
- d) Apoyo social.
- e) Apoyo instrumental.
- f) Carga de trabajo equitativa.
- g) Acoso.

- **Aspectos interpersonales: supervisión**

- a) Participación en la toma de decisiones.
- b) Recibir respuesta y reconocimiento del supervisor.
- c) Ofrecer respuesta al supervisor.

- d) Apoyo social.
- e) Apoyo instrumental.
- f) Exigencias poco claras o contradictorias.
- g) Acoso.

- **Condiciones relativas a la empresa**

- a) Tamaño y actividad.
- b) Estructura (organización empresarial).
- c) Puesto directivo.
- d) Trabajo al margen de la empresa.
- e) Prestigio relativo del puesto de trabajo.
- f) Burocracia organizativa.
- g) Políticas discriminatorias (de contratación o de ascensos).

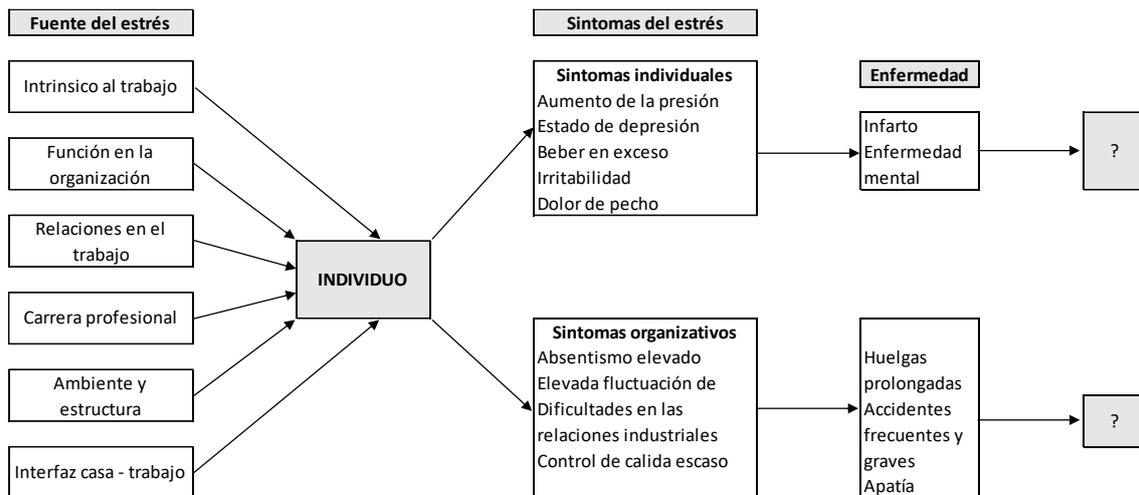
2.6.5 Evaluación del estrés laboral

Una forma de conocer el grado de estrés es determinar cómo afectan diversas circunstancias o sucesos de la vida, lo cual se consigue mediante cuestionarios para evaluar el estrés, en el presente estudio de investigación se utilizara el cuestionario que fue desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, el mismo como objetivo el identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés, que conllevan al trabajador a tensiones peligrosas para la salud.

2.6.6 Modelo de Cooper de la dinámica del estrés laboral

El modelo de Cooper se centra en la naturaleza y la tipología de las presiones de trabajo y sus resultados, tanto individuales como organizativos.

En la Guía del estrés relacionado con el trabajo publicada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo viene propuesto el modelo de la dinámica del estrés laboral, el cual se puede observar a continuación:

Gráfico 3. Modelo de la dinámica del estrés laboral

Fuente: Agencia Europea para Seguridad y Salud en el Trabajo (1999).

La persona es consciente del estrés, pero el grado de conciencia del problema varía según evoluciona esta.

Lo que influye en el proceso del estrés son:

- Las relaciones entre el entorno de trabajo real y lo que el trabajador percibe en su empleo y la experiencia de estrés.
- Las relaciones entre esa experiencia y los cambios en el comportamiento.
- La incidencia en la función fisiológica y en la salud.

El estrés puede manifestarse como consecuencia de la exposición a una amplia variedad de exigencias del trabajo, y a su vez, influir en una igualmente amplia variedad de efectos sobre la salud, se trata de un vínculo entre los riesgos y la salud.

2.7 Evaluación de los factores psicosociales en el trabajo

Los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, por lo que existen al menos tres razones importantes para realizar la evaluación de los mismos, y son las siguientes:

- Los factores psicosociales están relacionados con los resultados de seguridad y salud en el trabajo.
- Los factores psicosociales afectan a la calidad y la productividad de las empresas.
- La evaluación de los factores psicosociales es una obligación legal.

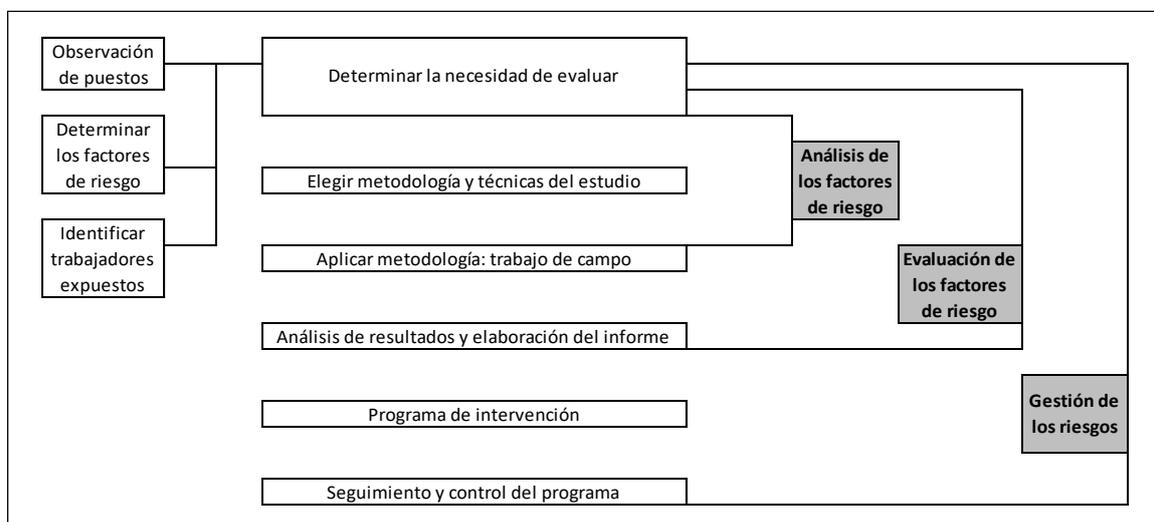
2.7.1 Fases del proceso de evaluación de factores y psicosociales

Se recomienda desde el INSHT (Nogareda y Almodóvar, 2006; Oncins y Almodóvar, 1997), seguir las seis fases de evaluación que se describen a continuación:

- **Fase 1.** Identificación de los factores de riesgo.
- **Fase 2.** Elección de la metodología y técnicas de investigación.
- **Fase 3.** Planificación y realización del trabajo de campo.
- **Fase 4.** Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- **Fase 5.** Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- **Fase 6.** Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los riesgos psicosociales. Si incluimos la fase de análisis de los resultados, ya podemos hablar de la etapa de evaluación de riesgos psicosociales y al incluir las fases 5 y 6, estamos realizando la gestión de los riesgos psicosociales, como podemos observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Fase para la evaluación de los factores psicosociales



Fuente: Nogareda y Almodóvar. (2006).

2.7.1.1 Fase de identificación de los factores de riesgo

En esta fase se deben identificar los factores de riesgo presentes en una organización en su conjunto, o en alguna de sus unidades y puestos. Hay que tener presente que los diferentes sistemas y subsistemas organizacionales están interrelacionados e interactúan entre sí.

La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo es necesaria para: detectar que existen disfunciones que llevan a sospechar que existen problemas de tipo psicosocial en alguna parte de la organización o de manera generalizada, quejas de los trabajadores, absentismos, baja productividad, etc. (Oncins y Almodóvar, 1997).

2.7.1.2 Fase de elección de la metodología

La elección de la metodología y de las técnicas de investigación a aplicar (instrumentos para la recogida de datos), dependerá de los factores de riesgos identificados y de los aspectos concretos que se han de evaluar, como pueden ser:

- Los objetivos que se persigan.
- El colectivo al que se vaya a aplicar.
- Se deberá tener en cuenta si se trata de realizar una evaluación de factores psicosociales general o si se trata de evaluar algún riesgo psicosocial en concreto.

Entre los instrumentos de evaluación cuantitativa de carácter general más utilizados se encuentran F-PSICO (versión 3.0), diseñado por el INSHT (Martin y Pérez, 1997), el cual se lo va utilizar en el actual estudio de investigación.

➤ El método F-PSICO

El método F-PSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT).
- Autonomía (AU).
- Carga de trabajo (CT).
- Demandas psicológicas (DP).
- Variedad / Contenido (VC).
- Participación / Supervisión (PS).
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC).
- Desempeño de rol (DR).
- Relaciones y apoyo social (RAS).

Gráfico 5. Relación de factores F-PSICO

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	
* Trabajo en sábados	
* Trabajo en domingo y festivos	
* Tiempo de descanso semanal	
* Compatibilidad vida laboral-vida social	
AUTONOMÍA (AU)	
* Autonomía temporal	
-	Posibilidad de atender asuntos personales
-	Distribución de pausas reglamentarias
-	Adopción de pausas no reglamentarias
-	Determinación del ritmo de trabajo
* Autonomía decisional	
-	Actividades y tareas
-	Distribución de tareas
-	Distribución del espacio de trabajo
-	Métodos, procedimientos y protocolos
-	Cantidad de trabajo
-	Calidad del trabajo
-	Resolución de incidencias
-	Distribución turnos
CARGA DE TRABAJO (CT)	
* Presiones de tiempo	
-	Tiempo asignado a la tarea
-	Tiempo de trabajo con rapidez
-	Aceleración del ritmo de trabajo
* Esfuerzo de atención	
-	Tiempo de atención
-	Intensidad de la atención
-	Atención sobre múltiples tareas
-	Interrupciones
-	Efecto de las interrupciones
-	Previsibilidad de las tareas
* Cantidad y dificultad de la tarea	
-	Cantidad de trabajo
-	Dificultad del trabajo
-	Necesidad de ayuda
-	Trabajo fuera del horario habitual

DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> * Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas * Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas - Ocultación de emociones ante superiores - Exposición a situaciones de impacto emocional - Demandas de respuesta emocional
VARIEDAD / CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> * Trabajo rutinario * Sentido del trabajo * Contribución del trabajo * Reconocimiento del trabajo
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> * Grado de participación * Control ejercido por el inmediato superior
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> * Información proporcionada al trabajador * Facilidades para el desarrollo profesional * Valoración de la formación * Equilibrio entre esfuerzo y recompensas * Satisfacción con el salario
DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> * Ambigüedad de rol * Conflicto de rol * Sobrecarga de rol
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo social instrumental de distintas fuentes * Calidad de las relaciones * Exposición a conflictos interpersonales * Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto * Exposición a discriminación

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

2.7.1.3 Fase de planificación y realización del trabajo de campo

El trabajo de campo consiste en la recogida de los datos que se analizarán para la realización del estudio. En esta fase es importante realizar entrevistas con las personas implicadas, la

observación de su trabajo, etc., aquí nos centraremos en la recogida de datos mediante cuestionarios. Un tema relevante tiene que ver con el anonimato de las personas que responden y con la confidencialidad de sus respuestas. También es importante informar a los trabajadores y/o representantes, de que se va a pasar un cuestionario y el motivo de la evaluación, con el fin de que no se vean sorprendidos y evitar que rechacen responder.

2.7.1.4 Fase de análisis de los resultados y elaboración del informe

En esta fase se realizará el análisis del contenido de los datos cualitativos y el análisis estadístico de los datos cuantitativos con el fin de identificar la situación de riesgos de la organización en su conjunto, pero también la de sus unidades e individuos.

El informe se debe presentar de manera clara y concisa, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las posibles medidas que se pueden adoptar.

2.7.1.5 Fase de elaboración y aplicación del programa de intervención

En esta fase se deben desarrollar las acciones propuestas en el informe de evaluación de riesgos. Para ello se deberá discutir con los directivos de la organización, con trabajo social, con los técnicos de prevención. Se debe consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones laborales.

La intervención debe dirigirse a las condiciones de trabajo, pues son el origen de los riesgos (sistema físico, tecnológico, sistema social, tareas, roles, etc.).

2.7.1.6 Fase de seguimiento y control de las medidas adoptadas

Después de toda intervención es necesario realizar un seguimiento de las acciones realizadas para comprobar su efectividad mediante entrevistas y/o cuestionarios a diferentes miembros de la organización, incluyendo las personas que fueron anteriormente evaluadas.

2.8 Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

- Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa ETAPA EP, en el área del CONTACT CENTER, perteneciente a la Subgerencia de Servicio al Cliente, cuya principal actividad es el brindar atención telefónica a clientes tanto internos como externos, receptando sus requerimientos, reclamos y consultas; ofreciendo soluciones oportunas y ágiles a las mismas.

La metodología que se utilizó es de contacto directo con los funcionarios expuestos, mediante cuestionarios con preguntas abiertas o cerradas con el fin de obtener información del personal encuestado; mediante la observación, escuchando y viendo los fenómenos que se va a analizar y finalmente usando las técnicas de grupos de discusión para saber que piensan los servidores.

Se aplicó dos cuestionarios para evaluar:

1. Nivel de estrés del personal que labora en el CONTACT CENTER.
2. Los factores psicosociales intralaborables, presentes en las condiciones de trabajo.

Los cuestionarios se aplicaron en horas de trabajo, a los 70 servidores que laboran en el área del CONTACT CENTER de ETAPA EP, sin embargo, fueron contestados por 65 personas.

3.1 Evaluación del nivel de estrés

Para la evaluación del nivel de estrés, se utilizó el cuestionario desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana. (Anexo I).

3.1.1 Versiones del cuestionario

El cuestionario para la evaluación del estrés tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por (Villalobos, G., 2005) y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

La versión inicial se construyó y validó con una muestra de 172 sujetos, con edad promedio de 35 años.

La segunda versión implicó importantes cambios en el sistema de calificación de niveles de riesgo para la salud y en la baremación, gracias a un estudio de seguimiento de cohortes de trabajadores (Villalobos, G., 2005). Esta versión se validó con 2199 trabajadores de diversas

actividades económicas y ocupacionales y los baremos se construyeron para cuatro niveles ocupacionales: directivo, profesional, auxiliar y operativo.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

3.1.2 Estructuras del cuestionario

El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- a) Fisiológicas.
- b) Comportamiento social.
- c) Intelectuales y laborales.
- d) Psico-emocionales.

En la siguiente tabla se presenta la cantidad de ítems según categorías de síntomas.

Tabla 2. Número de ítems según categorías de síntomas

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Fuente: Pontificia Universidad Javeriana. (2010).

3.1.3 Validez y confiabilidad

En la segunda versión, se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0.87$; $p = 0.001$; Villalobos, G., 2005).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo y calculando su correlación con las

escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario. Como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 3. Coeficientes de correlación entre segunda versión del cuestionario para la evaluación del estrés y tres escalas del sf-36v2 (n=2354).

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Pontificia Universidad Javeriana. (2010).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través de Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0.889 ($p = 0.001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ($r = 0.851$; $p = 0.005$).

Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

3.1.4 Baremos de interpretación

La tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 4. Varemos de interpretación

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Fuente: Pontificia Universidad Javeriana. (2010).

Tabla 5. Baremos de la tercera versión

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Pontificia Universidad Javeriana. (2010).

3.1.5 Interpretación del nivel de estrés

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- **Muy bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas.
- **Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud.
- **Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- **Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativo de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- **Muy alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

3.2 Evaluación de los factores psicosociales intralaborales

Para la evaluación de los factores psicosociales intralaborales presentes en las condiciones de trabajo, se utilizó el método editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), el cual se denomina F-PSICO.

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

3.2.1 Descripción de los factores de riesgo

El método F-PSICO consta de un cuestionario con 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. (Anexo II). Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT).
- Autonomía (AU).
- Carga de trabajo (CT).
- Demandas psicológicas (DP).
- Variedad / Contenido (VC).
- Participación / Supervisión (PS).
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC).
- Desempeño de rol (DR).
- Relaciones y apoyo social (RAS).

3.2.1.1 Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes ítems.

- Trabajo en sábados.
- Trabajo en domingos y festivos.
- Tiempo de descanso semanal.
- Compatibilidad vida laboral-vida social.

3.2.1.2 Autonomía

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

a) Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para disfrutar descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales.
- Distribución de pausas reglamentarias.
- Adopción de pausas no reglamentarias.
- Determinación del ritmo.

b) Autonomía decisional

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos

aspectos, el cual contempla siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas.
- Distribución de tareas.
- Distribución del espacio de trabajo.
- Métodos, procedimientos y protocolos.
- Cantidad de trabajo.
- Calidad del trabajo.
- Resolución de incidentes.
- Distribución turnos.

3.2.1.3 Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

a) Presiones de tiempo:

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

- Tiempo asignado a la tarea.
- Tiempo de trabajo con rapidez.
- Aceleración del ritmo de trabajo.

b) Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención.
- Intensidad de la atención.
- Atención múltiples tareas.
- Interrupciones.
- Efecto de las interrupciones.
- Previsibilidad de las tareas.

c) Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo.
- Dificultad del trabajo.
- Necesidad de ayuda.
- Trabajo fuera del horario habitual.

3.2.1.4 Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

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

- Requerimientos de aprendizajes.
- Requerimientos de adaptación.
- Requerimientos de iniciativas.
- Requerimientos de memorización.
- Requerimientos de creatividad.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.).

Otra fuente de exigencias emocionales es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

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

- Requerimientos de trato con personas.
- Ocultación de emociones ante superiores.
- Ocultación de emociones ante subordinados.
- Ocultación de emociones ante compañeros.
- Ocultación de emociones ante clientes.
- Exposición a situaciones de impacto emocional.
- Demandas de respuesta emocional.

3.2.1.5 Variedad / Contenido del trabajo

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

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario.
- Sentido del trabajo.
- Contribución del trabajo.
- Reconocimiento del trabajo por superiores.

- Reconocimiento del trabajo por compañeros.
- Reconocimiento del trabajo por clientes.
- Reconocimiento del trabajo por familia.

3.2.1.6 Supervisión / Participación

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo, el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales.
- Participación en la introducción de métodos de trabajo.
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos.
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo.
- Participación en la introducción de cambios en la dirección.
- Participación en contrataciones de personal.
- Participación en la elaboración de normas de trabajo.
- Supervisión sobre los métodos.
- Supervisión sobre la planificación.
- Supervisión sobre el ritmo.
- Supervisión sobre la calidad.

3.2.1.7 Interés en el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de la carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprende este factor son:

- Información sobre la formación.
- Información sobre las posibilidades de promoción.
- Información sobre requisitos para la promoción.

- Información sobre la situación de la empresa.
- Facilidades para el desarrollo profesional.
- Valoración de la formación.
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.
- Satisfacción con el salario.

3.2.1.8 Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método que aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos.
- Especificaciones de los procedimientos.
- Especificaciones de la cantidad de trabajo.
- Especificaciones de la calidad del trabajo.
- Especificaciones de los tiempos de trabajo.
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto.
- Tareas irrealizables.
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.
- Conflictos morales.
- Instrucciones contradictorias.
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

3.2.1.9 Relaciones y apoyo social

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

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia,

conflictos personales, etc.), ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes.
- Calidad de las relaciones.
- Exposición a conflictos interpersonales.
- Exposición a violencia psicológica.
- Exposición a acoso sexual.
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.
- Exposición a discriminación.

3.2.2 Justificación psicométrica

3.2.2.1 Diseño y contenido del cuestionario

Ya en la primera versión del método (NTP 443/1997) la necesidad de diseñar una herramienta de fácil aplicación y la influencia de las diferencias individuales en la percepción de una situación como más o menos agresiva fueron determinantes en el momento de decidir que la técnica adecuada era el cuestionario.

Esta técnica, además, permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos, por ejemplo, distintos subgrupos de una misma empresa a un grupo de momentos diferentes.

Para la revisión del contenido de la versión original se partió de una propuesta conceptual de los factores que debían incluirse, lo que permitió definir que variables debían ser consideradas, así como definir el listado de factores, que fue sometido a una prueba de juicio de expertos. Estas pruebas se utilizan para contrastar la validez de contenido de los ítems y consisten en pedir a personas expertas en el área que miden los ítems que señalen su grado de adecuación a unos criterios y definiciones establecidos en el listado y definiciones de factores. Ello permitió comprobar que, a nivel teórico, las preguntas que se plantean son representativas de los factores que se pretenden medir. A partir del listado de factores se pasaron a definir los indicadores correspondientes y, con base al cuestionario con el que ya se contaba, a formular preguntas nuevas o reelaborar preguntas que podían ser mejoradas. Con ello se obtuvo un borrador del cuestionario que, de nuevo fue sometido a un juicio de expertos.

Con esta primera versión, se llevó a cabo una prueba piloto que permitió determinar los índices de discriminación de los ítems e introducir en el cuestionario las modificaciones necesarias a fin de garantizar las propiedades psicométricas del cuestionario.

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna (coeficiente de Cronbach) y diversas evidencias de validez (validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

3.2.2.2 Fiabilidad

Para cada uno de los factores, así como la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

- Inadecuada: $r < 0.60$
- Adecuada, pero con déficits: $0.60 \leq r \leq 0.70$
- Adecuada: $0.70 \leq r \leq 0.80$
- Buena: $0.80 \leq r \leq 0.85$
- Excelente: $r \geq 0.85$

El coeficiente alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0.895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global.

Tabla 6. Coeficientes de fiabilidad alfa de CRONBACH para cada uno de los factores

FACTORES DEL FPSICO	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de trabajo	1593	,733
Exigencias psicológicas	1465	,737
Variedad/contenido	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

3.2.2.3 Validez de criterio

La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios elegidos para su comparación con el método de factores psicosociales fueron el grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se ha calculado el coeficiente de correlación entre los datos obtenidos en el cuestionario de factores psicosociales y los obtenidos en la aplicación de la escala general de satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979) y el cuestionario de salud general (Goldberg, 1972). (Tres sub-escalas de la versión de 28 ítems). Se ha empleado el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson.

Tabla 7. Coeficientes de correlación entre los factores y la escala general de satisfacción

Coeficiente de Correlación de Pearson		Satisfacción Total	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	-,063	-,048	-,073
	p bilateral	,014	,060	,004
Autonomía	Correlación de Pearson	-,422	-,427	-,377
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Carga Trabajo	Correlación de Pearson	-,290	-,239	-,315
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	-,290	-,285	-,265
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Variedad/Contenido	Correlación de Pearson	-,528	-,535	-,472
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Participación Supervisión	Correlación de Pearson	-,036	,004	-,074
	p bilateral	,171	,868	,004
Interés por el trabajador/compensación	Correlación de Pearson	-,624	-,604	-,586
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	-,550	-,513	-,535
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	-,470	-,446	-,450
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

Como puede observarse, en la mayoría de los casos se obtienen correlaciones moderadas y elevadas. Cabe destacar que las asociaciones con magnitud superior se muestran en los factores autonomía, variedad/contenido, Interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social. El signo negativo de las correlaciones es algo lógico ya que mayor puntuación en los factores del método implica mayor riesgo psicosocial, y por tanto es esperable una menor satisfacción con el trabajo.

Tabla 8. Coeficientes de correlación entre los factores y las escalas del cuestionario de salud general

Coeficiente de Correlación de Pearson		GHQ Síntomas Somáticos	GHQ Ansiedad Insomnio	GHQ Disfunción Social
Tiempo trabajo	Correlación de Pearson	,054*	,139**	,109**
	p bilateral	,045	< ,001	< ,001
Autonomía	Correlación de Pearson	,185**	,213**	,228**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Carga trabajo	Correlación de Pearson	,259**	,315**	,249**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	,185**	,226**	,182**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Variedad/Contenido	Correlación de Pearson	,156**	,171**	,240**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Participación/ Supervisión	Correlación de Pearson	,035	,070*	,050
	p bilateral	,218	,012	,058
Interés por el trabajador/ compensación	Correlación de Pearson	,250**	,264**	,261**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Desempeño de rol	Correlación de Pearson	,256**	,299**	,304**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001
Relaciones y apoyo social	Correlación de Pearson	,151**	,225**	,235**
	p bilateral	< ,001	< ,001	< ,001

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

La tabla anterior, especifica las correlaciones obtenidas entre los factores y el cuestionario de salud general, cuando éste último se utiliza en la detección de problemas de nueva aparición. Se obtienen correlaciones estadísticamente significativas de magnitud moderada o baja, destacando los coeficientes de correlación en el caso de carga de trabajo, Interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

3.2.2.4 Validez de constructo

Se realizó un análisis factorial confirmatorio de la estructura de 9 factores a fin de verificar la estructura interna que se planteaba a nivel teórico. Se ha llevado a cabo a partir de la matriz de correlaciones policóricas, es decir bajo el suspenso de métrica ordinal, siendo el método de estimación la máxima verosimilitud (ADF-ERLS, método para distribuciones libres, adecuado en caso de trabajar en condiciones dificultosas (elevada curtosis); Ory y Mokhtarian, 2010).

En la siguiente tabla se puede observar los índices de ajuste del modelo propuesto, todos ellos indican un buen ajuste al modelo ($\chi^2 p > .05$ y $\chi^2/g.l < 5$; BBNFI, BBNNFI; CFI, IFI, GFI y ≥ 0.90 ; SRMR ≤ 0.08 y RMSEA ≤ 0.06 , Hu y Bentler, 1999; Schumacker y Lomax, 1996).

Tabla 9. Índices de ajuste del análisis factorial confirmado

χ^2	5112,622 g.l. = 3533 p = ,096 $\chi^2/g.l =$ 1,447
Índice de ajuste normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	,925
Índice de ajuste no normado de Bentler-Bonett (BBNFI)	,943
Índice de ajuste comparativo (CFI)	,935
Índice de ajuste de Bollen (IFI)	,956
Índice de ajuste GFI de LISREL (GFI)	,916
Índice de ajuste AGFI de LISREL (AGFI)	,938
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual (RMR)	,127
Raíz cuadrada de la media cuadrática del residual estandarizado (SRMR)	,023
Raíz cuadrada de la media cuadrática del error de aproximación (RMSEA)	,035 (IC: ,034- ,036)

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

3.2.3 Análisis de datos

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; de un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (perfil valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (informe) por parte del colectivo analizado.

3.2.3.1 Perfil Valorado

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Estos se sitúan cuatro niveles:

Tabla 10. Niveles de riesgo.

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevado
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

Los cuatro tramos mencionados, se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos.

Gráfico 6. Perfil valorativo



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

La información que ofrece el perfil valorativo es complementada por la información descriptiva que se incluye en el informe. Igualmente, en el perfil valorativo se ofrece para cada factor la puntuación media del grupo evaluado.

3.2.3.2 Informe

El informe, ofrece los datos detallados que brindan información sobre cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

A fin de evitar la usencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados.

Asimismo, como información complementaria se incluye el posible rango de puntuación de cada factor, facilitándose para cada unidad de análisis, la media, la desviación típica, la mediana y el número de trabajadores.

Tabla 11. Ejemplo de un perfil descriptivo referido al factor tiempo de trabajo.

Tiempo de trabajo			
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	17,24	9,43	19,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
14	12	0	3

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), NTP 926. (2012).

3.2.4 Aspectos Éticos

Es de vital importancia los aspectos éticos, por lo cual se deberá mantener la privacidad y la confidencialidad de cada individuo en cuanto a los datos recogidos como en cuanto a los resultados obtenidos.

3.2.5 Requisitos de aplicación

Para la aplicación del cuestionario se deberá seguirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad.
- Deberá garantizarse la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario.
- Deberá establecerse medidas para eliminar la posible desconfianza que pueda existir al respecto.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Deberá disponerse de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Control de los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser realizado en el domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas, por comentarios de compañeros, familia, amigos, etc.
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.

La utilización del método supone la aceptación de estas condiciones por parte de las personas responsables de su aplicación.

3.3 Propuesta de mejora

3.3.1 Diseñar intervenciones psicosociales

Una vez realizado el diagnóstico de situación que proporciona la evaluación de riesgos psicosociales, el objetivo es elaborar un programa concreto de actuaciones preventivas.

La estrategia de intervención se basará, en primer lugar, en el establecimiento de unas prioridades. Para ello se puede utilizar criterios cuantitativos (número de expuestos, duración de la exposición, magnitud de la exposición, etc.) y cualitativos (oportunidad de la intervención, coste de la acción y de la inacción, conocimiento disponible sobre las causas del problema y sobre sus soluciones, aceptabilidad de las soluciones, disponibilidad de recursos y tiempos necesarios, primar intervenciones que reducen la exposición a más de un factor, etc.). Para establecer la oportunidad de la intervención es útil la combinación de ambos tipos de criterios de prioridad.

Los cuatro tramos que proporciona el perfil valorativo de resultados (rojo, naranja, amarillo y verde) constituyen un primer criterio cuantitativo de prioridad. Serán tanto más útiles en la medida en que se disponga de perfiles para cada uno de los grupos de análisis pertinente (previamente establecidos), y deberán completarse con el perfil descriptivo.

3.3.2 Factores de éxito en una intervención psicosocial

Según un informe de la Comisión Europea (2000), entre las carencias habituales de las estrategias de intervención frente al estrés y los riesgos psicosociales destacan los enfoques centrados en la respuesta individual y/o en la terapia (que no combaten las causas profundas de las reacciones de estrés), y la falta de ambición de los programas preventivos (medidas aisladas, superficiales, de corta duración y no contextuales). Igualmente abundan los programas implantados de arriba abajo, sin la implicación activa de los distintos agentes (dirección, sindicatos, trabajadores).

Para diseñar una intervención psicosocial resulta útil tener en cuenta las recomendaciones o factores de éxito sistemáticamente identificados, tanto en la literatura científica, como en el análisis de buenas prácticas y casos reales. En este ámbito preventivo el cómo, el procedimiento, las formas pasan a ser parte de la solución, o pueden serlo de nuevos problemas. El proceso es tan importante como el resultado y ello se resume en unos principios básicos:

- Partir de necesidades reales, basadas en un adecuado análisis de los riesgos y sus causas.

- Buscar soluciones específicas, a medida, construidas entre todos los agentes implicados (no solo el servicio de prevención, sino también dirección, mandos intermedios, representantes de los trabajadores y los propios empleados).
- Enfoque global y sistemático, actuaciones coherentes, conectadas entre sí, planificadas y duraderas, con el foco puesto en lo organizativo combinado con medidas dirigidas también a las personas.
- Diseñar estrategias a largo plazo y planificadas, establecer prioridades, definir objetivos secuenciados, proveer los recursos necesarios (económicos, humanos y temporales), asignar tareas y responsabilidades entre los distintos actores implicados, establecer indicadores de seguimiento.
- Implicar y establecer procesos de participación activa y visible, en todas las fases de los procesos, por parte de los trabajadores y/o sus representantes, de la dirección, y de la estructura de la empresa. Los mandos intermedios suelen tener un papel crucial en cualquier acción organizativa.
- Evaluar los programas y acciones preventivas, tanto en cuanto a los resultados logrados, como mediante seguimiento del proceso de implementación. Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, evaluar a corto y también medio – largo plazo.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Resultado de la evaluación del nivel de estrés

Se evaluó el nivel de estrés a los servidores que trabajan en el área del CONTACT CENTER de la empresa ETAPA EP, para lo cual se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés, desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana. (Anexo I).

Las encuestas fueron aplicadas a todo el personal que labora en el Contact Center, es decir a 65 funcionarios que ocupan los siguientes cargos:

- Supervisor de Contact Center (2).
- Analista de Contact Center (1).
- Asistente Administrativo de Contact Center (1).
- Asistente de Contact Center (61).

Además, las encuestas fueron aplicadas en el mes de febrero del año 2017, en un periodo de tiempo de 20 minutos.

También, se sociabilizó las encuestas días antes de la evaluación para recoger preguntas y aclarar dudas de parte de los funcionarios evaluados, referente a los cuestionarios y metodología de aplicación.

Cabe mencionar que la actitud de todos los servidores fue positiva, cordial y participativa.

Todas las encuestas se han realizado con las garantías de anonimato, privacidad y confidencialidad, tanto por razones éticas, como legales de protección del derecho a la intimidad.

Se formuló varias preguntas relacionados con datos personales como son:

- Sexo.
- Edad.
- Estado civil.
- Nivel de estudios.
- Antigüedad en el cargo.
- Tipo de contrato.
- Horas diarias de trabajo.

4.1.1 Situación socio - demográfica

Los resultados fueron los siguientes:

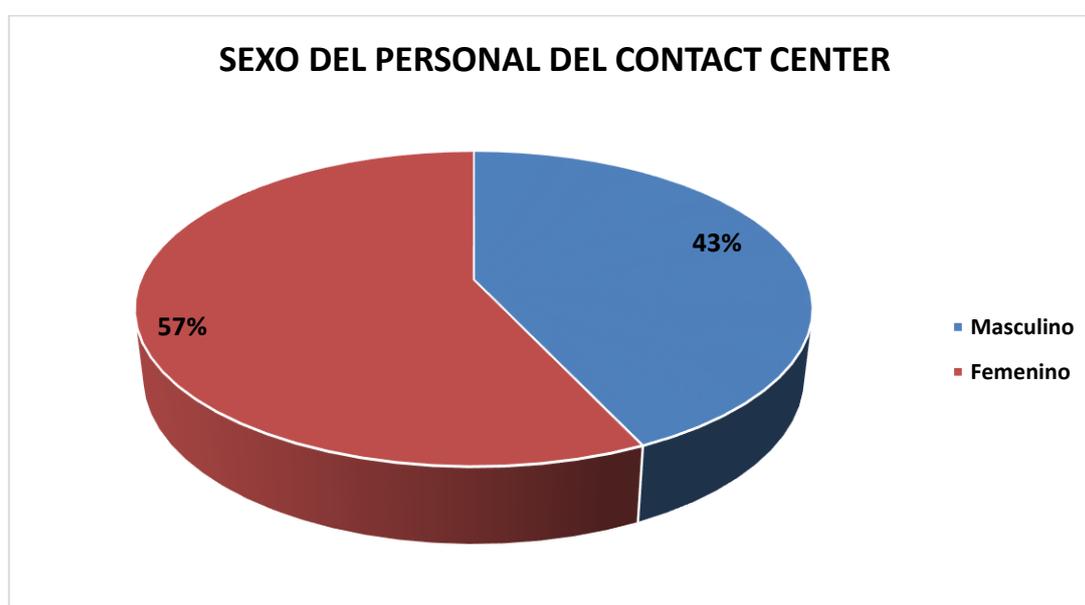
Según el sexo del personal de los funcionarios del Contact Center, el 43% son de género masculino y el 57% son de género femenino.

Tabla 12. Sexo del personal del CONTACT CENTER

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	43
Femenino	37	57
Total	65	100,00

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 7. Sexo del personal del CONTACT CENTER



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

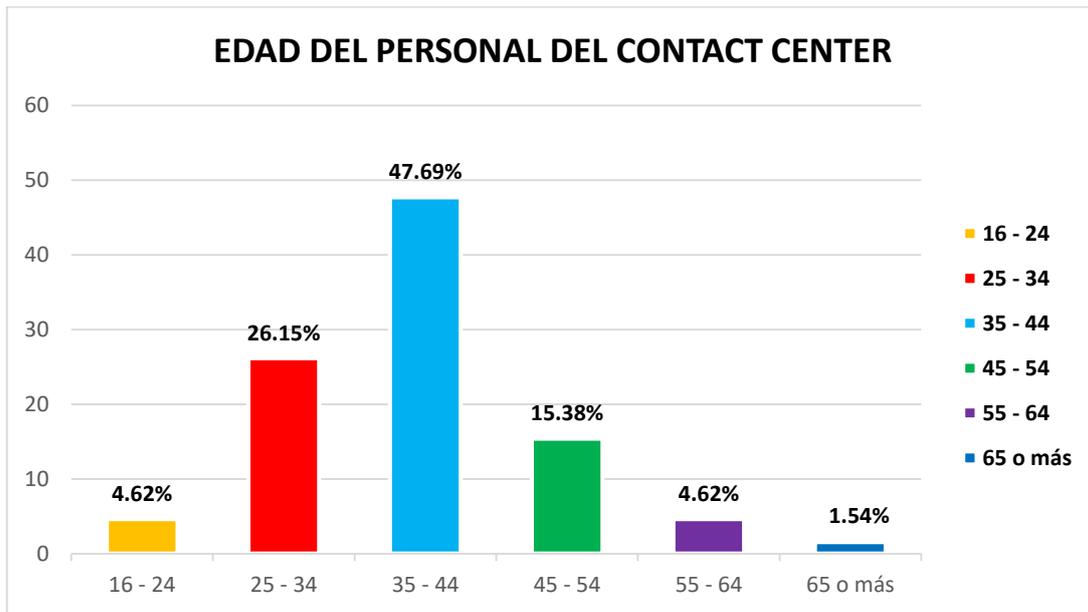
En la siguiente tabla y gráfico se demuestra el rango de edad que existe en los 65 funcionarios evaluados en el Contact Center:

Tabla 13. Edad del personal del CONTACT CENTER

Edad	Frecuencia	Porcentaje
16 – 24	3	4,62
25 – 34	17	26,15
35 – 44	31	47,69
45 – 54	10	15,38
55 – 64	3	4,62
65 o más	1	1,54
Total	65	100,00

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 8. Edad del personal del CONTACT CENTER



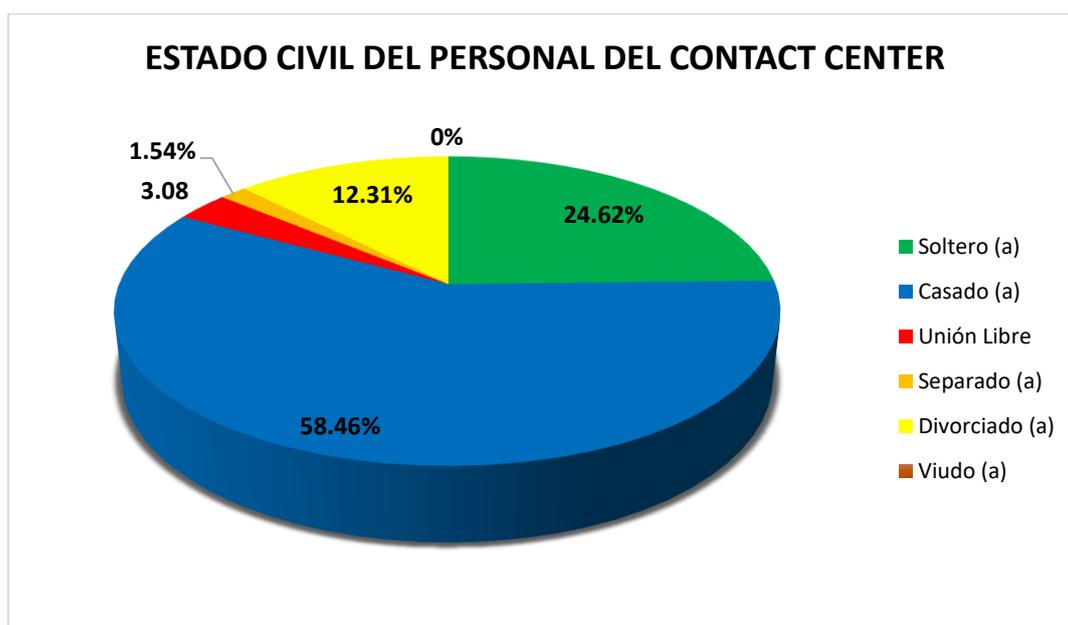
Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

A continuación, se demuestra el estado civil que presentan los colaboradores evaluados:

Tabla 14. Estado civil del personal del CONTACT CENTER.

ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	16	24,62
Casado (a)	38	58,46
Unión Libre	2	3,08
Separado (a)	1	1,54
Divorciado (a)	8	12,31
Viudo (a)	0	0,00
Total	65	100,00

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 9. Estado civil del personal del CONTACT CENTER

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

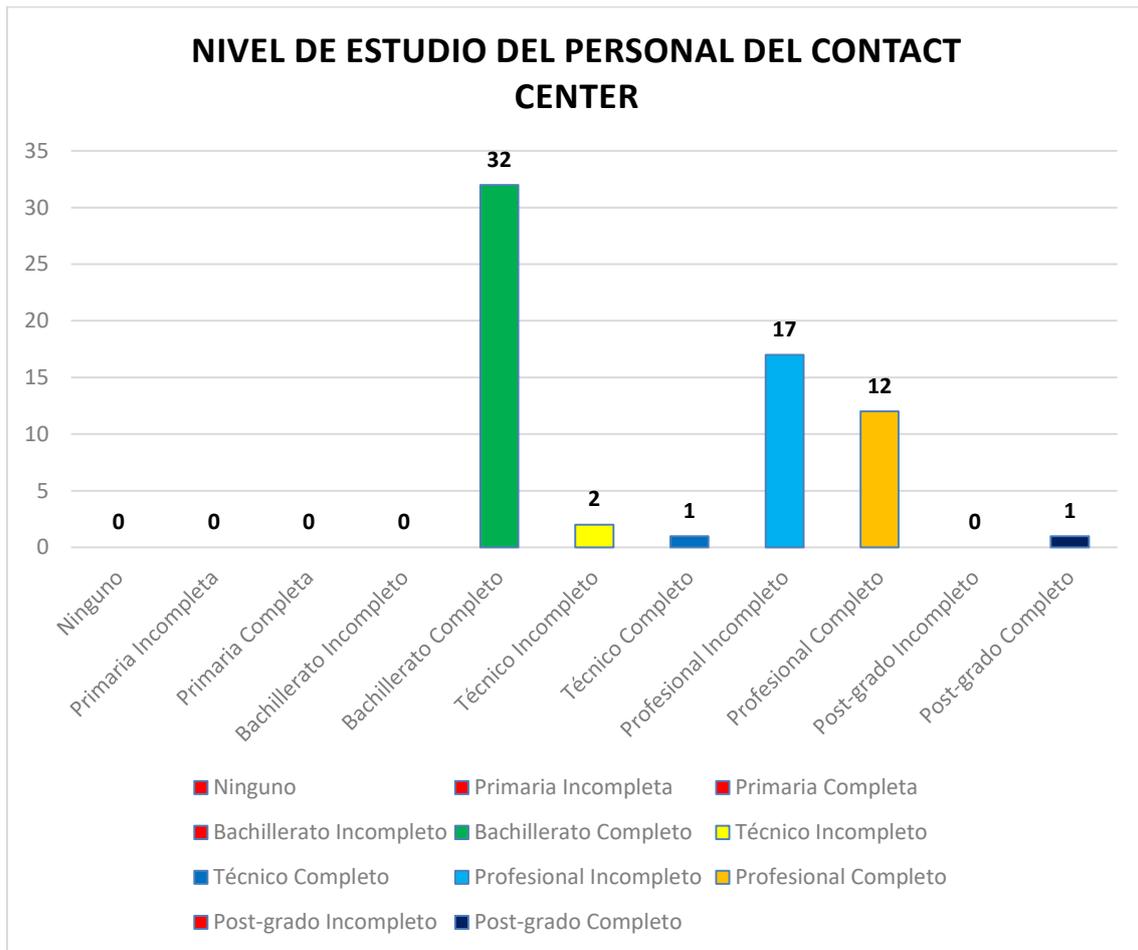
En el área del Contact Center, el 49% tiene como nivel de instrucción bachillerato completo, el 26% tienen estudios universitarios incompletos, el 18% son profesionales en diversas ramas, el 2% son Técnicos y el 2% tiene estudios de cuarto nivel.

Tabla 15. Nivel de estudio del personal del CONTACT CENTER

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0,00
Primaria Incompleta	0	0,00
Primaria Completa	0	0,00
Bachillerato Incompleto	0	0,00
Bachillerato Completo	32	49
Técnico Incompleto	2	3
Técnico Completo	1	2
Profesional Incompleto	17	26
Profesional Completo	12	18
Post-grado Incompleto	0	0,00
Post-grado Completo	1	2
Total	65	100

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

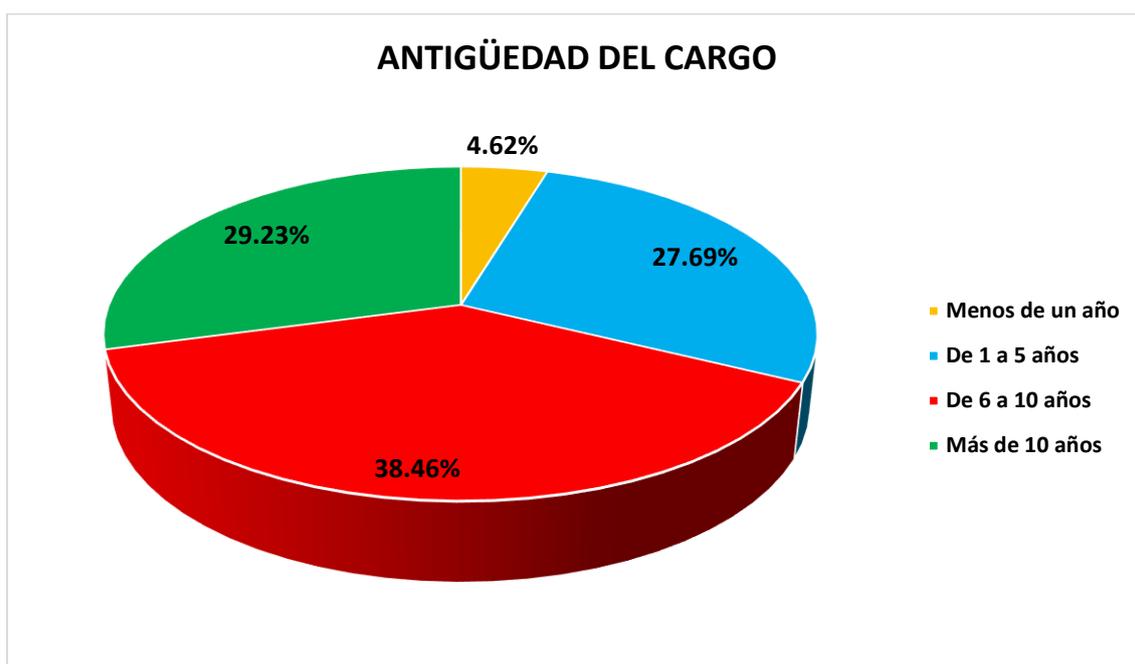
Gráfico 10. Nivel de estudio del personal del CONTACT CENTER



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

El Contact Center cuenta con 65 servidores, de ellos el 38,46% laboran desde 6 a 10 años, el 29,23% tienen una antigüedad de más de 10 años, el 27,69% trabajan desde 1 a 5 años y el 4,62% laboran menos de un año.

Gráfico 11. Antigüedad en el cargo



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

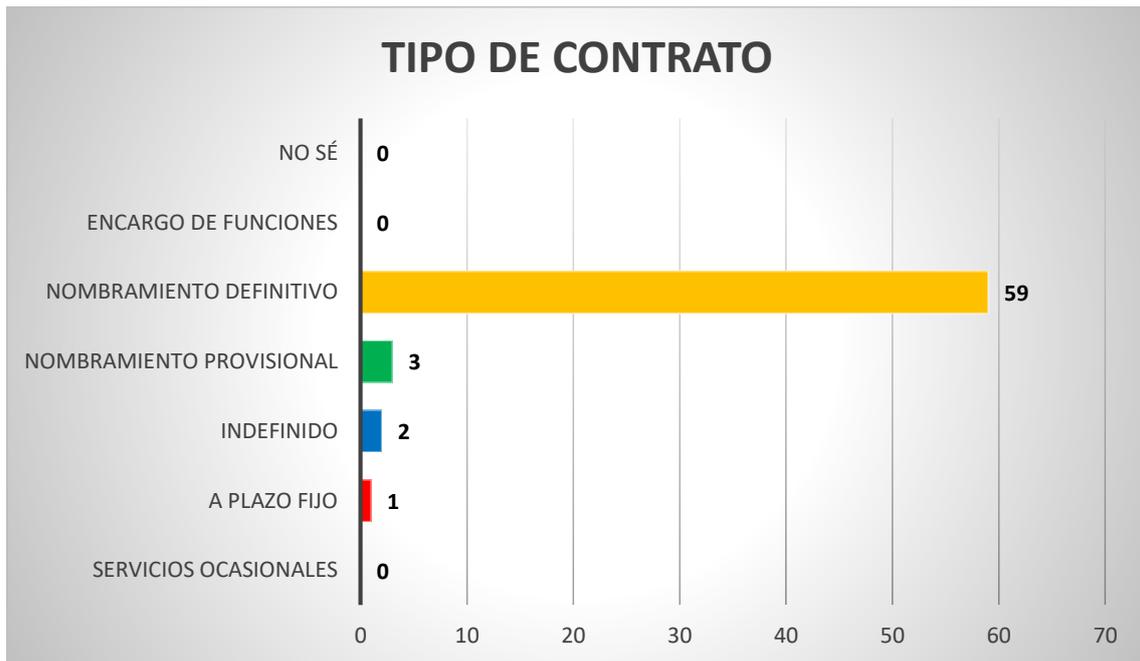
A continuación, se puede observar que el 91% de los servidores del Contact Center tienen nombramiento definitivo y el 3% cuentan con contrato indefinido, por lo que, el 94% de los funcionarios son estables en la empresa ETAPA EP.

Tabla 16. Tipo de contrato

Contrato	Frecuencia	Porcentaje
Servicios Ocasionales	0	0
A Plazo Fijo	1	2
Indefinido	2	3
Nombramiento Provisional	3	5
Nombramiento Definitivo	59	91
Encargo de Funciones	0	0
No Sé	0	0
Total	65	100

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 12. Tipo de contrato



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

En el área del Contact Center el 86,15% trabajan una jornada de seis horas diarias y el 13,85% laboran 8 horas diarias.

Tabla 17. Horas de trabajo diario

Horas	Frecuencia	Porcentaje
6	56	86,15
7	0	0,00
8	9	13,85
9	0	0,00
10	0	0,00
Total	65	100,00

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 13. Horas de trabajo diario



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

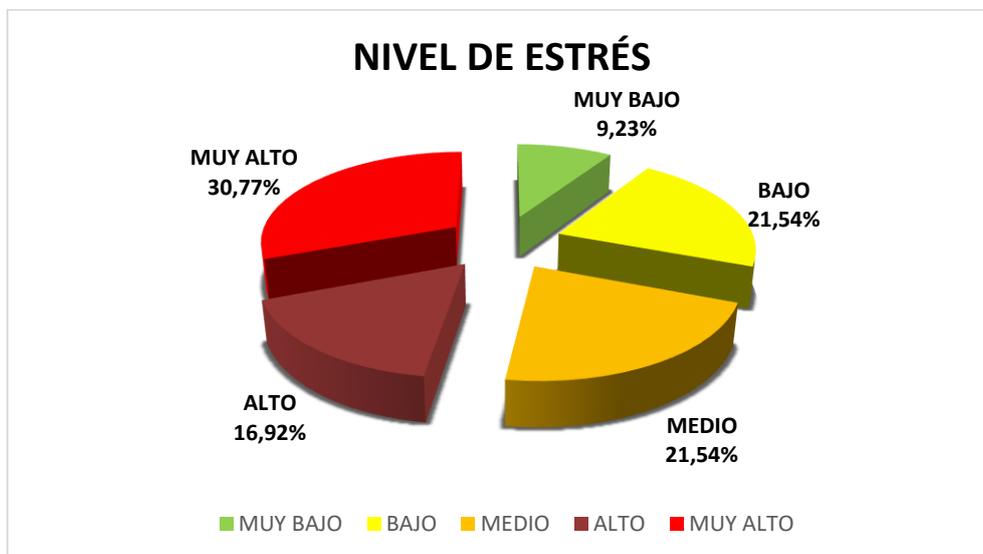
4.1.2 Resultados generales de la evaluación del estrés

Tabla 18. Nivel de estrés

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
6	14	14	11	20
9,23%	21,54%	21,54%	16,92%	30,77%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 14. Nivel de estrés



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

4.1.2.1 Resultado nivel de estrés por género

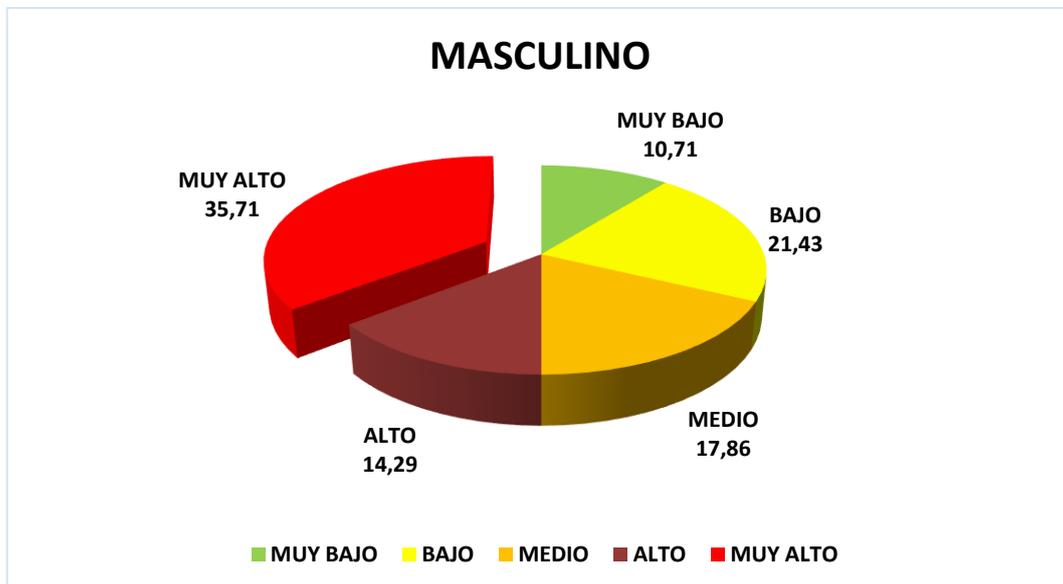
A continuación, se puede observar el nivel de estrés por género masculino, en donde se obtuvo que el 35.71% de los evaluados presenta un nivel de estrés muy elevado y el 14.29% presenta un nivel de estrés alto.

Tabla 19. Masculino

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
3	6	5	4	10
10,71%	21,43%	17,86%	14,29%	35,71%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 15. Masculino



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

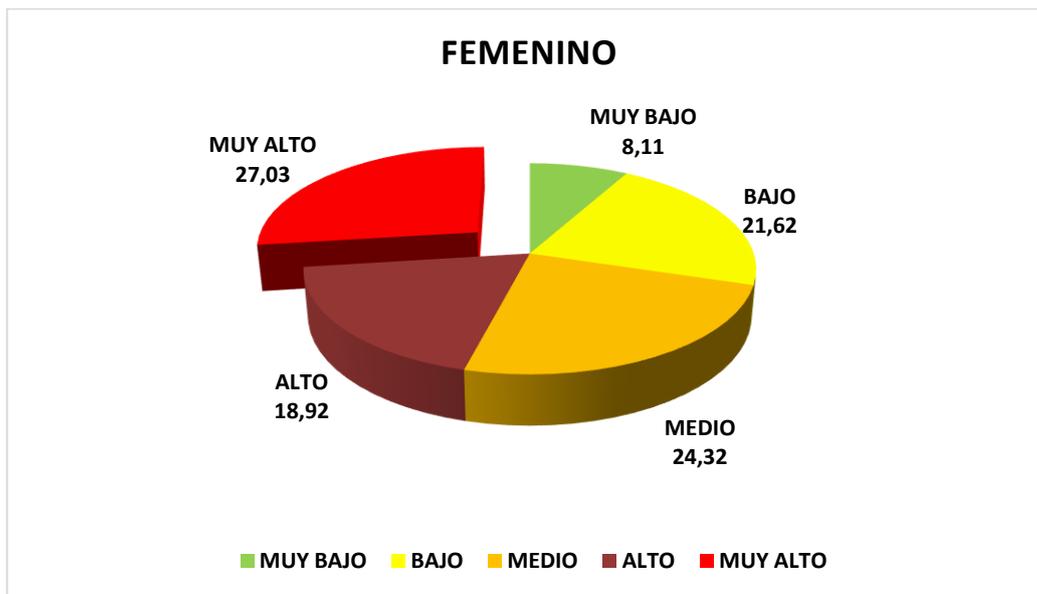
También, se puede observar que el 27.03% del personal femenino presenta un nivel de estrés muy alto y un 18.92% presenta un nivel de estrés alto.

Tabla 20. Femenino

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
3	8	9	7	10
8,11%	21,62%	24,32%	18,92%	27,03%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 16. Femenino



Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

4.1.3 Conclusión e interpretación de los resultados

Del estudio realizado, se pudo identificar los siguientes niveles de estrés de los funcionarios que laboran en el área del Contact Center de la Empresa ETAPA EP, que son:

- Se obtuvo que el 9.23% de los funcionarios evaluados presentan un nivel muy bajo de estrés, por lo tanto, no tienen síntomas de estrés y no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, sin embargo, es importante realizar acciones encaminadas a la promoción de la salud.
- El 21.54% de los servidores evaluados presentan un nivel bajo de estrés, lo cual nos indica que es baja la frecuencia de síntomas de estrés, por tanto, la afectación de la salud es escasa. Es pertinente desarrollar acciones de intervención con la finalidad de mantener el estado de salud adecuado.
- 21.54% de las personas que laboran en el Contact Center, presentan un nivel medio de estrés, la manifestación de síntomas de estrés es indicativo a una respuesta de estrés moderado. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir posibles efectos negativos en la salud. Por tal motivo es pertinente la identificación de los factores de riesgos psicosociales que pudieran tener relación con dicho estrés.
- El 16.92% de los funcionarios presentan un nivel de estrés alto, por lo que, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación se debe a una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Asimismo, es de vital importancia la identificación de los factores de riesgos psicosociales que pudieran tener relación con los efectos detectados.

- El 30.77% del personal que trabaja en el Contact Center presentan un nivel muy alto de estrés, por lo que, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es debido a una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Por tal motivo se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. También, es de vital importancia la identificación de los factores de riesgos psicosociales que pudieran tener relación con el nivel muy alto de estrés.

4.2 Resultados de la evaluación de los factores psicosociales intralaborales

Se evaluó los factores de riesgo psicosociales intralaborales a los servidores que trabajan en el área del CONTACT CENTER de la empresa ETAPA EP, para lo cual se aplicó el método F-PSICO (Anexo II).

Las encuestas fueron aplicadas a todo el personal que labora en el Contact Center, es decir a 65 funcionarios que ocupan los siguientes cargos:

- Supervisor de Contact Center (2).
- Analista de Contact Center (1).
- Asistente Administrativo de Contact Center (1).
- Asistente de Contact Center (61).

Además, las encuestas fueron aplicadas en el mes de febrero del año 2017, en un periodo de tiempo de una hora.

Asimismo, se sociabilizó las encuestas días antes de la evaluación para recoger preguntas y aclarar dudas de parte de los funcionarios evaluados, referente a los cuestionarios y metodología de aplicación.

Cabe mencionar que la actitud de todos los servidores fue positiva, cordial y participativa.

También, se realizó un análisis de los puestos de trabajo, equipos utilizados en el Contact Center, el manual de funciones vigente de los cargos del presente estudio, actividades, tareas, etc.

Todas las encuestas se han realizado con las garantías de anonimato, privacidad y confidencialidad, tanto por razones éticas, como legales de protección del derecho a la intimidad.

4.2.1 Resultados generales de la evaluación de los factores psicosociales intralaborales

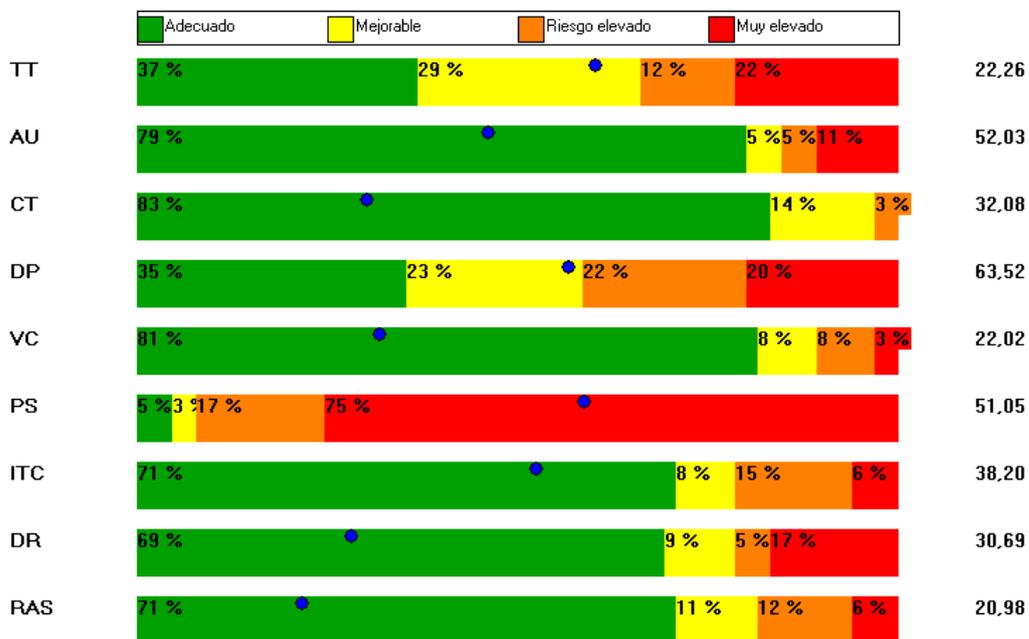
El presente método consta de un cuestionario con 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. (Anexo II). Ofrece información sobre 9 factores:

Tabla 21. Dimensiones psicosociales

Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Tiempo de trabajo	4
Autonomía	12
Carga de trabajo	13
Demandas psicológicas	12
Variedad/contenido	7
Participación/Supervisión	11
Interés por el trabajador/Compensación	8
Desempeño de rol	11
Relaciones y apoyo social	8

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Gráfico 17. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral.



Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Donde:

TT: Tiempo de trabajo

AU: Autonomía

CT: Carga de trabajo

DP: Demandas psicológicas

VD: Variedad/Contenido del trabajo

ITC: Interés por el trabajador / Compensación

DR: Desempeño de rol

RAS: Relaciones y apoyo social

4.2.1.1 Tiempo de trabajo

Tabla 22. Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	22,26	7,93	24,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
24	19	8	14

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Tabla 23. Trabajo en sábados (ítem 1)

siempre o casi siempre	61 %
a menudo	20 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 24. Trabajo en domingos y festivos (ítem 2)

siempre o casi siempre	63 %
a menudo	18 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 25. Tiempo de descanso semanal (ítem 5)

siempre o casi siempre	61 %
a menudo	7 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 26. Compatibilidad vida laboral – vida social (ítem 6)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	15 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	12 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.2 Autonomía

Tabla 27. Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	52,03	25,15	46,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
52	3	3	7

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

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

- **Autonomía temporal.**

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla 28. Posibilidad de atender asuntos personales (ítem 3)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	18 %
a veces	49 %
nunca o casi nunca	10

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 29. Distribución de pausas reglamentarias (ítem 7)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	27 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	7 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 30. Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	27 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	10

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 31. Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	29 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	27 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

- **Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Tabla 32. Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	32 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	18

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 33. Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	29 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	24

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 34. Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	32 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	21

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017)

Tabla 35. Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	32 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	10

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017)

Tabla 36. Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	24 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	32

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 37. Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	18 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 38. Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	35 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	21

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 39. Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	7 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	56 %
No trabajo a turnos	12 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.3 Carga de Trabajo

Tabla 40. Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	32,08	14,31	33,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
54	9	2	0

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.**

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

Tabla 41. Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	73 %
a menudo	24 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 42. Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	36 %
a menudo	23 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	18 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 43. Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	36 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	7 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes,

cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tabla 44. Tiempo de atención (Ítem 21) sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	15 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 45. Intensidad de la atención (Ítem 22) sólo a título descriptivo

muy alta	47 %
Alta	46 %
Media	4 %
Baja	1 %
muy baja	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 46. Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	16 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	36 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 47. Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	60 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 48. Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	7 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	60 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 49. Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	18 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	15 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

- **Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Tabla 50. Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	4 %
elevada	38 %
adecuada	55 %
escasa	1 %
muy escasa	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 51. Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	69 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 52. Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	1 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	50 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 53. Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	0 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	80 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.4 Demandas psicológicas

Tabla 54. Demandas psicológicas.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	63,52	16,76	64,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
23	15	14	13

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla 55. Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	36 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 56. Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	43 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 57. Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	27 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 58. Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	53 %
a menudo	41 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	1 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 59. Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	30 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	6 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, entre otros.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

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

Tabla 60. Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	12 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	6 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 61. Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	21 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 62. Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	4 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no trato	63 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 63. Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	20 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 64. Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	12 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no trato	12 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 65. Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	21 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 66. Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	18 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.5 Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 67. Variedad / Contenido del trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	22,02	10,56	21,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
53	5	5	2

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

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

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla 68. Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	26 %
a veces	41 %
Bastante	16 %
Mucho	15 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 69. Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	84 %
Bastante	12 %
Poco	3 %
Nada	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 70. Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	10 %
es importante	18 %
es muy importante	70 %
no lo sé	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 71. Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	21 %
a veces	43 %
nunca o casi nunca	26 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 72. Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	43 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	6 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 73. Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	32 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	1 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 74. Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	67 %
a menudo	21 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.6 Participación / Supervisión

Tabla 75. Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	51,05	15,36	51,00
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	2	11	49

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla 76. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11a)

Puedo decidir	7 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	32 %
Ninguna participación	53 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 77. Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	9 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	46 %
Ninguna participación	38 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 78. Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	43 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 79. Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	61 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 80. Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	1 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	58 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 81. Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	1 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	24 %
Ninguna participación	73 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 82. Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	1 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	64 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 83. Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	9 %
Insuficiente	29 %
Adecuada	56 %
Excesiva	4 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 84. Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	15 %
Insuficiente	33 %
Adecuada	47 %
Excesiva	3 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 85. Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	9 %
Insuficiente	29 %
Adecuada	56 %
Excesiva	4 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 86. Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	7 %
insuficiente	33 %
adecuada	55 %
Excesiva	3 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.7 Interés por el trabajador / compensación

Tabla 87. Interés por el trabajador / Compensación.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	38,20	17,30	42,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
46	5	10	4

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. Los ítems que comprenden este factor son:

Tabla 88. Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	20 %
insuficiente	44 %
es adecuada	35 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 89. Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	18 %
insuficiente	47 %
es adecuada	33 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 90. Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	20 %
insuficiente	36 %
es adecuada	43 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 91. Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	15 %
Insuficiente	24 %
es adecuada	60 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 92. Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	10 %
Regular	18 %
Insuficientemente	21 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	49 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 93. Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	4 %
Suficiente	24 %
insuficiente en algunos casos	58 %
totalmente insuficiente	12 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 94. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	4 %
Suficiente	32 %
insuficiente en algunos casos	46 %
totalmente insuficiente	16 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 95. Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	9 %
Satisfecho	69 %
Insatisfecho	18 %
muy insatisfecho	3 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.8 Desempeño del rol

Tabla 96. Desempeño del rol.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	30,69	22,02	26,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
45	6	3	11

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Tabla 97. Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	40 %
Clara	36 %
poco clara	15 %
nada clara	7 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 98. Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	35 %
Clara	40 %
poco clara	20 %
nada clara	4 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 99. Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	35 %
Clara	41 %
poco clara	15 %
nada clara	7 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 100. Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	38 %
Clara	46 %
poco clara	12 %
nada clara	3 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 101. Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	35 %
Clara	41 %
poco clara	20 %
nada clara	3 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 102. Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	32 %
Clara	43 %
poco clara	16 %
nada clara	7 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 103. Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	6 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	67 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 104. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	6 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	56 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 105. Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	7 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	67 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 106. Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	10 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	40 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 107. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	12 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	43 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

4.2.1.9 Relaciones y apoyo social

Tabla 108. Relaciones y apoyo social.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	20,98	14,87	20,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
46	7	8	4

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

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

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

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

Tabla 109. 16 a ¿Puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	15 %
a veces	53 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 110. 16 b ¿Puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	33 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 111. 16 c ¿Puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	4 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no hay otras personas	64 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 112. 16 d ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	18 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no hay otras personas	26 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 113. Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	87 %
Regulares	9 %
Malas	3 %
no tengo compañeros	0 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 114. Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	47 %
con frecuencia	10 %
Constantemente	4 %
no existen	36 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 115. Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	9 %
con frecuencia	1 %
Constantemente	0 %
no existen	89 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 116. Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	30 %
con frecuencia	9 %
Constantemente	3 %
no existen	56 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 117. Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	7 %
con frecuencia	1 %
Constantemente	0 %
no existen	90 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 118. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	13 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	23 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	32 %
no lo sé	30 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Tabla 119. Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	3 %
a menudo	1 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	92 %

Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

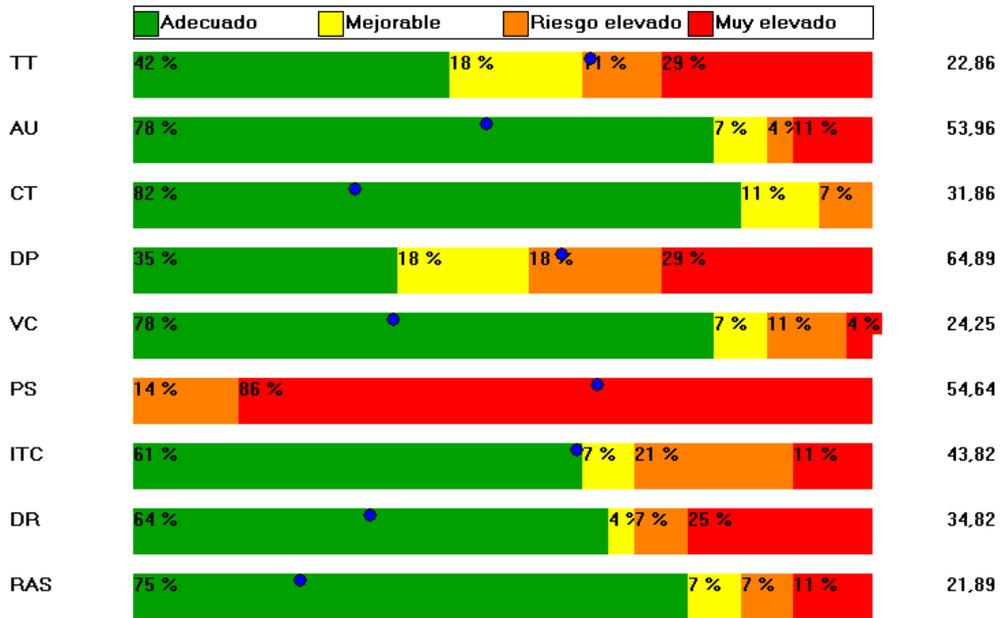
En conclusión, de las 9 dimensiones psicosociales evaluadas se han considerado como factor negativo para la salud de los funcionarios, aquellos factores que presentan un porcentaje que supera el 50% en la escala muy elevada y elevada.

En el área del Contact Center, presentan factores psicosociales que superan el 50% en la escala muy elevada y 17% en elevada, como es participación y supervisión.

4.2.2 Resultado por género

4.2.2.1 Masculino

Gráfico 18. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – masculino.

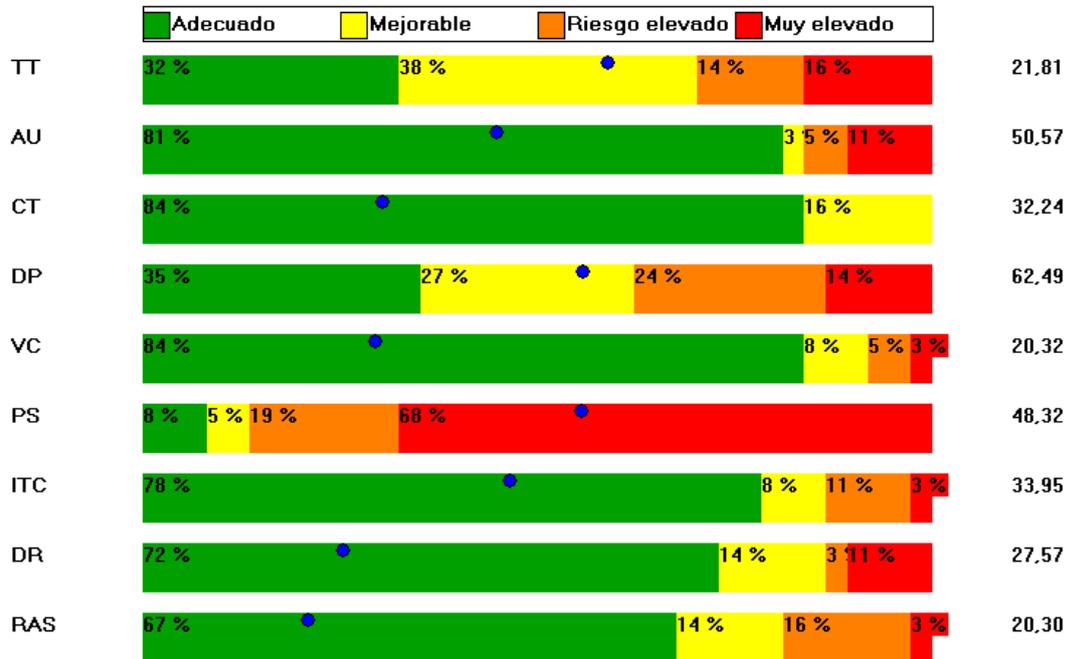


Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

En la dimensión participación y supervisión, de las 28 personas de género masculino evaluadas, el 14% considera como factor elevado y el 86% de los encuestados están en una escala muy elevada.

4.2.2.2 Femenino

Gráfico 19. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – femenino.



Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

En la dimensión participación y supervisión, de las 37 personas de género femenino evaluadas, el 8% considera como un factor adecuado, el 5% manifiesta riesgos mejorables, el 19% estima que este factor es elevado y el 68% de los encuestados están en una escala muy elevada.

La supervisión, se refiere al nivel de control que ejerce el jefe inmediato sobre los funcionarios, referente a diferentes aspectos en la ejecución del trabajo como pueden ser: métodos de trabajo, planificación de las actividades, ritmo de trabajo, etc.

La participación, hace referencia al nivel de implicación, intervención y colaboración de los funcionarios en diversos aspectos de su trabajo y de la organización, como pueden ser: introducción de cambios, nuevos métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, elaboración de normas de trabajo, etc.

4.3 Resultado de la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés del personal que labora en el Contact Center.

A continuación, se presentan los resultados de la correlación entre dos variables, que son los factores de riesgo intralaboral y el estrés del personal que labora en el Contact Center de la Empresa ETAPA EP, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, donde:

Tabla 120. Valor del índice.

$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = 0$	No existe correlación
$-1 < r < 0$	Correlación negativa
$r = -1$	Correlación negativa perfecta

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Se realizó la correlación de datos entre el total de los encuestados y también por género (masculino y femenino).

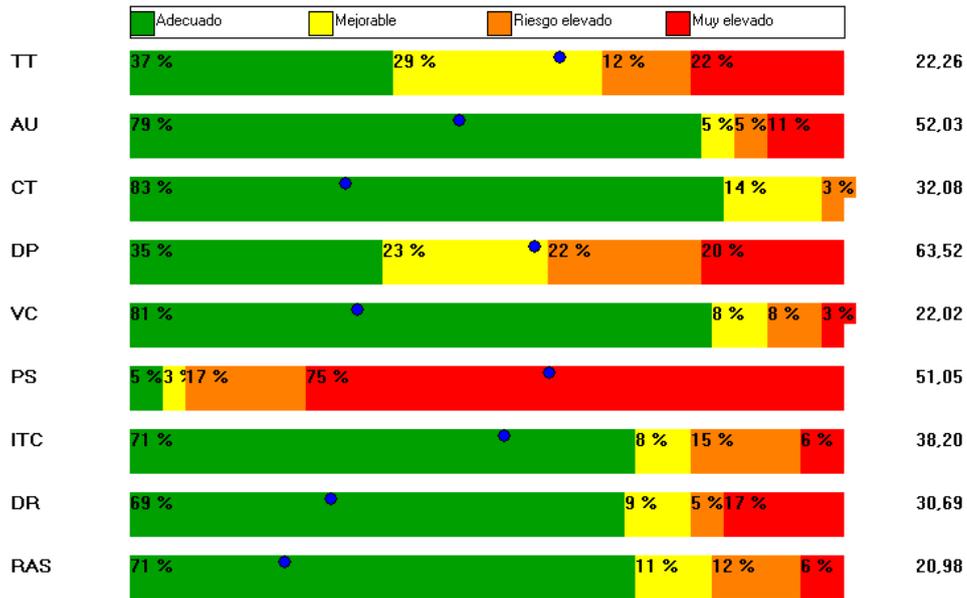
4.3.1 Resultado de correlación del total de encuestados

Para la realización de la correlación de datos, se procedió a tomar las dimensiones de factores de riesgo psicosociales que presentan un nivel muy elevado.

En el presente estudio tenemos los siguientes factores de riesgo con su respectivo porcentaje, como se puede observar en el gráfico:

- Tiempo de trabajo (TT) con 22%.
- Autonomía (AU) con 11%.
- Carga de trabajo (CT) con 0%, por lo cual no se considera.
- Demandas psicológicas (DP) con 20%.
- Variedad / Contenido de trabajo (VC) con el 3%.
- Participación / Supervisión (PS) con 75%.
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC) con el 6%.
- Desempeño de rol (DR) con 17%.
- Relaciones y apoyo social (RAS) con el 6%.

Gráfico 20. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral.



Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Además, se tomó el nivel de estrés del total de los encuestados, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 121. Nivel de estrés.

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
6	14	14	11	20
9,23%	21,54%	21,54%	16,92%	30,77%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

A continuación, en una hoja de cálculo Excel, se procedió con la obtención del coeficiente de correlación de Pearson, los resultados fueron:

✓ **Factor de Riesgo – Tiempo de Trabajo**

Tabla 122. Nivel de estrés – Tiempo de trabajo.

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	TIEMPO DE TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	6	1
Bajo	14	2
Medio	14	3
Alto	11	1
Muy alto	20	7

Coeficiente de Pearson (r)	0,88607402
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial tiempo de trabajo, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,88607402, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectado por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Autonomía**

Tabla 123. Nivel de estrés - Autonomía.

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	AUTONOMÍA MUY ELEVADO
Muy bajo	6	2
Bajo	14	1
Medio	14	1
Alto	11	0
Muy alto	20	3

Coeficiente de Pearson (r)	0,38701177
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial autonomía, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,38701177, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectado débilmente por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Demandas Psicológicas**

Tabla 124. Nivel de estrés – Demandas psicológicas

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DEMANDAS PSICOLÓGICAS MUY ELEVADO
Muy bajo	6	2
Bajo	14	1
Medio	14	1
Alto	11	3
Muy alto	20	6

Coeficiente de Pearson (r)	0,56745359
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial demandas psicológicas, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,56745359, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios están afectados por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de riesgo – Variedad / Contenido del trabajo**

Tabla 125. Nivel de estrés – Variedad / Contenido del trabajo

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	6	0
Bajo	14	0
Medio	14	0
Alto	11	1
Muy alto	20	1

Coefficiente de Pearson (r)	0,4475718
------------------------------------	------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial variedad / contenido del trabajo, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,4475718, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios del Contact Center están afectados por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo - Participación / Supervisión**

Tabla 126. Nivel de estrés – Participación / Supervisión

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	6	5
Bajo	14	11
Medio	14	8
Alto	11	9
Muy alto	20	16

Coefficiente de Pearson (r)	0,93581435
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial participación / supervisión, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,93581435, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios encuestado están afectados en un nivel muy elevado, por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Interés por el Trabajador / Compensación**

Tabla 127. Nivel de estrés – Interés por el trabajador / Compensación

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	6	0
Bajo	14	1
Medio	14	0
Alto	11	1
Muy alto	20	2

Coefficiente de Pearson (r)	0,76181175
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial Interés por el trabajador / compensación, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,76181175, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios encuestado están afectados en un nivel alto por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Desempeño de Rol**

Tabla 128. Nivel de estrés – Desempeño de rol

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DESEMPEÑO DE ROL MUY ELEVADO
Muy bajo	6	3
Bajo	14	2
Medio	14	2
Alto	11	0
Muy alto	20	4

Coefficiente de Pearson (r)	0,36360905
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial desempeño de rol, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,36360905, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectado débilmente por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Relaciones y Apoyo Social**

Tabla 129. Nivel de estrés – Relaciones y apoyo social

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	RELACIONES Y APOYO SOCIAL MUY ELEVADO
Muy bajo	6	2
Bajo	14	0
Medio	14	1
Alto	11	0
Muy alto	20	1

Coefficiente de Pearson (r)	-0,35160542
------------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Como resultado de la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial relaciones y apoyo social, tenemos un coeficiente de Pearson (r) = -0,35160542, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, el personal encuestado no estuviera afectado por dicho factor de riesgo.

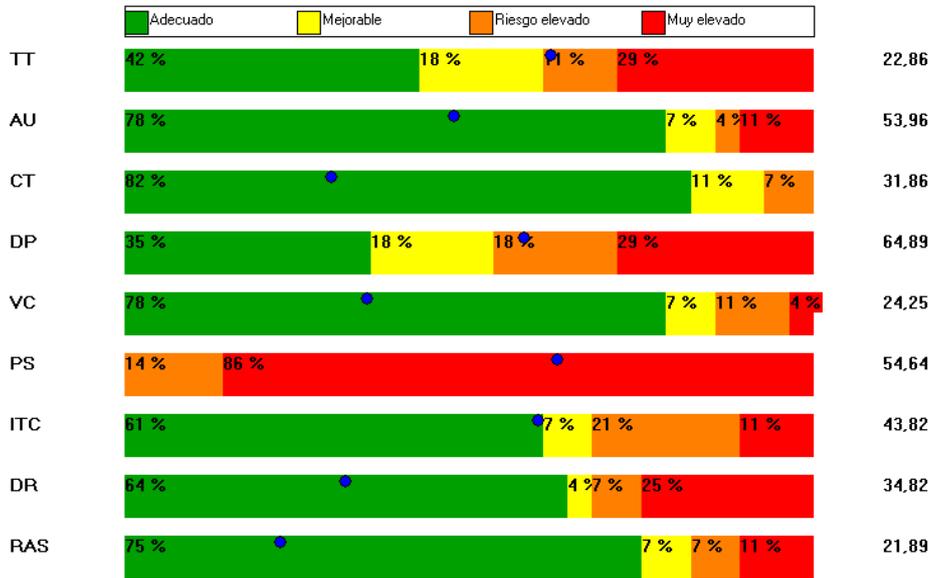
4.3.2 Resultado de la correlación por género – Masculino

Para la realización de la correlación de datos, se procedió a tomar las dimensiones de factores de riesgo psicosociales que presentan un nivel muy elevado, por género masculino que son 28 encuestados.

En el presente estudio tenemos los siguientes factores de riesgo con su respectivo porcentaje, como se puede observar en el gráfico:

- Tiempo de trabajo (TT) con 29%.
- Autonomía (AU) con 11%.
- Carga de trabajo (CT) con 0%, por lo cual no se considera.
- Demandas psicológicas (DP) con 29%.
- Variedad / Contenido de trabajo (VC) con el 4%.
- Participación / Supervisión (PS) con 86%.
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC) con el 11%.
- Desempeño de rol (DR) con 25%.
- Relaciones y apoyo social (RAS) con el 11%.

Gráfico 21. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – masculino.



Fuente: Software F-PSICO 3.0. (2017).

Además, se tomó el nivel de estrés por género masculino que son 28 encuestados, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 130. Masculino.

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
3	6	5	4	10
10,71%	21,43%	17,86%	14,29%	35,71%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

A continuación, en una hoja de cálculo Excel, se procedió con la obtención del coeficiente de correlación de Pearson, los resultados fueron los siguientes:

✓ **Factor de Riesgo – Tiempo de Trabajo**

Tabla 131. Nivel de estrés masculino – Tiempo de trabajo

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	TIEMPO DE TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	6	1
Medio	5	1
Alto	4	1
Muy alto	10	4

Coeficiente de Pearson (r)	0,91036648
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial tiempo de trabajo, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,91036648, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectados en un nivel muy elevado, por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Autonomía**

Tabla 132. Nivel de estrés masculino - Autonomía.

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	AUTONOMÍA MUY ELEVADO
Muy bajo	3	2
Bajo	6	0
Medio	5	0
Alto	4	0
Muy alto	10	1

Coeficiente de Pearson (r)	-0,08276059
-----------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Como resultado de la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial autonomía, tenemos un coeficiente de Pearson (r) = -0,08276059, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, el personal encuestado no estuviera afectado por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Demandas Psicológicas**

Tabla 133. Nivel de estrés masculino – Demandas psicológicas

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DEMANDAS PSICOLÓGICAS MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	6	0
Medio	5	1
Alto	4	1
Muy alto	10	5

Coeficiente de Pearson (r)	0,81642299
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial demandas psicológicas, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,8164299, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios están afectos en un nivel alto por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Variedad / Contenido del Trabajo**

Tabla 134. Nivel de estrés masculino – Variedad / Contenido del trabajo

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	6	0
Medio	5	0
Alto	4	0
Muy alto	10	1

Coeficiente de Pearson (r)	0,91036648
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial variedad / contenido del trabajo, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,91036648, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios están afectados en un nivel muy elevado por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo - Participación / Supervisión**

Tabla 135. Nivel de estrés masculino – Participación / Supervisión

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	3	3
Bajo	6	5
Medio	5	3
Alto	4	4
Muy alto	10	9

Coeficiente de Pearson (r)	0,9513114
-----------------------------------	------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial participación / supervisión, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,9513114, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios que laboran en el área del Contact Center están afectados en un nivel muy elevado, por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Interés por el Trabajador / Compensación**

Tabla 136. Nivel de estrés masculino – Interés por el trabajador / Compensación

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	6	1
Medio	5	0
Alto	4	0
Muy alto	10	2

Coefficiente de Pearson (r)	0,95174677
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial Interés por el trabajador / compensación, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,95174677, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios encuestado están afectados en un nivel muy alto por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Desempeño de Rol**

Tabla 137. Nivel de estrés masculino – Desempeño de rol

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DESEMPEÑO DE ROL MUY ELEVADO
Muy bajo	3	2
Bajo	6	1
Medio	5	2
Alto	4	0
Muy alto	10	2

Coefficiente de Pearson (r)	0,28966206
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial desempeño de rol, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,28966206, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal que trabaja en el Contact Center están afectados débilmente por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Relaciones y Apoyo Social****Tabla 138. Nivel de estrés masculino – Relaciones y apoyo social**

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	RELACIONES Y APOYO SOCIAL MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	6	0
Medio	5	1
Alto	4	0
Muy alto	10	1

Coefficiente de Pearson (r)	0,20272121
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Como resultado de la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial relaciones y apoyo social, tenemos un coeficiente de Pearson (r) = 0,20272121, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectado débilmente por dicho factor de riesgo.

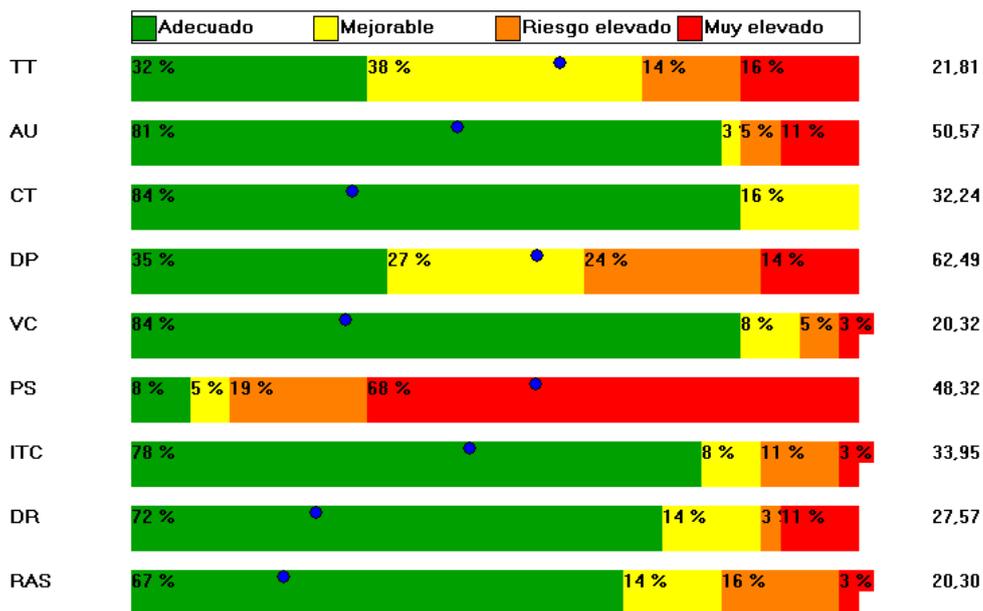
4.3.3 Resultado de la correlación de género – femenino

Para la realización de la correlación de datos, se procedió a tomar las dimensiones de factores de riesgo psicosociales que presentan un nivel muy elevado, por género femenino que son 37 mujeres encuestadas.

En el presente estudio tenemos los siguientes factores de riesgo con su respectivo porcentaje, como se puede observar en el gráfico:

- Tiempo de trabajo (TT) con 16%.
- Autonomía (AU) con 11%.
- Carga de trabajo (CT) con 0%, por lo cual no se considera.
- Demandas psicológicas (DP) con 14%.
- Variedad / Contenido de trabajo (VC) con el 3%.
- Participación / Supervisión (PS) con 68%.
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC) con el 3%.
- Desempeño de rol (DR) con 11%.
- Relaciones y apoyo social (RAS) con el 3%.

Gráfico 22. Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales intralaboral – femenino.



Fuente: Software F-PSICO 3.0.

Además, se tomó el nivel de estrés por género femenino que son 37 encuestadas, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 139. Femenino.

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
3	8	9	7	10
8,11%	21,62%	24,32%	18,92%	27,03%

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

A continuación, en una hoja de cálculo Excel, se procedió con la obtención del coeficiente de correlación de Pearson, los resultados fueron los siguientes:

✓ **Factor de Riesgo – Tiempo de Trabajo**

Tabla 140. Nivel de estrés femenino – Tiempo de trabajo

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	TIEMPO DE TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	8	1
Medio	9	2
Alto	7	0
Muy alto	10	3

Coeficiente de Pearson (r)	0,82321279
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

Como resultado de la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial tiempo de trabajo, se obtiene un coeficiente de Pearson (r) = 0,82321279, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado está afectados en un nivel alto, por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Autonomía**

Tabla 141. Nivel de estrés femenino - Autonomía.

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	AUTONOMÍA MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	8	1
Medio	9	1
Alto	7	0
Muy alto	10	2

Coeficiente de Pearson (r)	0,81839182
-----------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial autonomía, se obtiene un coeficiente de Pearson (r) = 0.81839182, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal encuestado estuviera afectado por un nivel alto dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Demandas Psicológicas**

Tabla 142. Nivel de estrés femenino – Demandas psicológicas

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DEMANDAS PSICOLÓGICAS MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	8	1
Medio	9	0
Alto	7	2
Muy alto	10	1

Coeficiente de Pearson (r)	-0,26171196
-----------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial demandas psicológicas, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = -0,26171196, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, el personal no está afecto por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Variedad / Contenido del Trabajo**

Tabla 143. Nivel de estrés femenino – Variedad / Contenido del trabajo

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	8	0
Medio	9	0
Alto	7	1
Muy alto	10	0

Coefficiente de Pearson (r)	-0,08276059
------------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

El resultado entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial variedad / contenido del trabajo, nos da un coeficiente de Pearson (r) = -0.08276059, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, el personal no está afecto por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo - Participación / Supervisión**

Tabla 144. Nivel de estrés femenino – Participación / Supervisión

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	3	2
Bajo	8	6
Medio	9	5
Alto	7	5
Muy alto	10	7

Coefficiente de Pearson (r)	0,93971932
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial participación / supervisión, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,93971932, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, los funcionarios que laboran en el área del Contact Center están afectados en un nivel muy elevado, por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Interés por el Trabajador / Compensación**

Tabla 145. Nivel de estrés femenino – Interés por el trabajador / Compensación

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN MUY ELEVADO
Muy bajo	3	0
Bajo	8	0
Medio	9	0
Alto	7	1
Muy alto	10	0

Coefficiente de Pearson (r)	-0,08276059
------------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial Interés por el trabajador / compensación, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = -0,08276059, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, los funcionarios encuestado no están afectados por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Desempeño de Rol**

Tabla 146. Nivel de estrés femenino – Desempeño de rol

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	DESEMPEÑO DE ROL MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	8	1
Medio	9	0
Alto	7	0
Muy alto	10	2

Coefficiente de Pearson (r)	0,15483088
------------------------------------	-------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio (2017).

De la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial desempeño de rol, nos da como resultado un coeficiente de Pearson (r) = 0,15483088, lo cual nos indica que existe una correlación positiva, por lo que, el personal que trabaja en el Contact Center están afectados débilmente por dicho factor de riesgo.

✓ **Factor de Riesgo – Relaciones y Apoyo Social****Tabla 147: Nivel de estrés femenino – Relaciones y apoyo social**

NIVEL DE ESTRÉS	NÚMERO DE ENCUESTAS	RELACIONES Y APOYO SOCIAL MUY ELEVADO
Muy bajo	3	1
Bajo	8	0
Medio	9	0
Alto	7	0
Muy alto	10	0

Coefficiente de Pearson (r)	-0,91036648
------------------------------------	--------------------

Fuente: Ruilova, Cornelio. (2017).

Como resultado de la correlación entre el estrés y el factor de riesgo psicosocial relaciones y apoyo social, tenemos un coeficiente de Pearson (r) = -0,91036648, lo cual nos indica que existe una correlación negativa, por lo que, el personal encuestado no está afectado por dicho factor de riesgo.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL		
fecha: octubre de 2017		
OBJETIVOS	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES
Disminuir los Factores de Riesgo Psicosocial	Todos	<p>Socializar a todos los colaboradores de los resultados obtenidos del trabajo de investigación, como línea base de la situación actual del estado de salud de los funcionarios de ETAPA EP, en relación a los factores psicosociales en el trabajo.</p> <p>Reforzar las políticas para mejorar el clima laboral, creando “incentivos” para las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales realizadas por los funcionarios</p> <p>Renovar el mobiliario del Contact Center (sillas ergonómicas, módulos de trabajo, piso), del mismo modo entregar a los funcionarios apoya muñecas, como mínimo dos calefactores y bases para el computador.</p> <p>Establecer las pausas activas de 10 a 15 minutos cada 90 minutos de trabajo frente al computador.</p>
Disminuir el Factor Psicosocial Tiempo de Trabajo	Tiempo de Trabajo	<p>Respetar los distintos horarios que se tienen establecidos para el ingreso y salida de los servidores, así como los turnos rotativos. En caso de que haya cambios en los mismos serán comunicados con la debida anticipación.</p> <p>Hay que considerar que los cambios de horario afectan a la esfera psicosocial extralaboral (familiar, social) antes que la intralaboral</p> <p>Reforzar los talleres en donde se trate temas como: trabajo en equipo, y comunicación asertiva a los trabajadores operativos</p>

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL		
Fecha: octubre de 2017		
OBJETIVOS	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES
Disminuir el Factor Demandas Psicológicas	Demandas Psicológicas	<p>Establecer programas claros, referente a capacitación, entrenamiento y adiestramiento sobre temas de autocontrol, liderazgo, atención al cliente, etc.</p> <p>Establecer descansos laborables, que permitan que los servidores se recuperen ante las exigencias en la atención al cliente.</p>
Disminuir el Factor Participación y Supervisión	Participación y Supervisión	<p>Establecer o mejorar los canales de participación para los funcionarios (buzones, carteleras, reuniones, escritos, trato directo)</p> <p>Organizar eventos de capacitación y adiestramiento a los jefes sobre habilidades gerenciales y trabajo en equipo</p> <p>Facilitar la participación de los funcionarios en la determinación de equipos de trabajo</p> <p>Definir la "autoridad o el rango del autoridad" sobre máquinas y herramientas en los perfiles de cargos</p> <p>Verificar la utilidad que ofrecen los medios de participación existentes, como pueden ser los comités de seguridad y salud, mediante el seguimiento de sus actas para comprobar los resultados que se van consiguiendo.</p>

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL		
Fecha: octubre de 2017		
OBJETIVOS	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES
Disminuir el Factor Interés por el Trabajador / Compensación	Interés por el Trabajador / Compensación	<p>Mantener la formación continua adecuada a todos los servidores que laboran en el Contact Center.</p> <p>Informar al personal sobre los concursos internos de promoción, en especial el proceso interno de dichos concursos.</p> <p>Socializar a los funcionarios sobre los planes de carrera.</p>
Disminuir el Factor Desempeño de Rol	Desempeño de Rol	<p>Definir los objetivos, funciones y responsabilidades</p> <p>Garantizar que los trabajadores dispongan de la información necesaria</p> <p>Buscar soluciones a los conflictos</p>

Fuente: Ruilova, Cornelio. (2017).

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La presente investigación se la realizó en el área del Contact Center de la empresa ETAPA EP, se procedió en tres fases; la primera se evaluó el estrés de los funcionarios, después se evaluó los factores de riesgo psicosocial intralaboral y finalmente se correlaciona los datos obtenidos de las evaluaciones anteriormente citadas.

De la evaluación del estrés se determinó lo siguiente:

- El 9.23% de los servidores presentan un nivel de estrés muy bajo, por lo que, no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, sin embargo, es importante realizar acciones encaminadas a la promoción de la salud.
- 21.54% del personal evaluado presentan un nivel bajo de estrés, por tal motivo la afectación de la salud es escasa. Es pertinente desarrollar acciones de intervención con la finalidad de mantener el estado de salud adecuado.
- Se obtuvo que el 21.54% de los funcionarios que laboran en el área del Contact Center, presentan un nivel de estrés medio. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención y de esta manera prevenir posibles efectos negativos en la salud.
- El 16.92% de los funcionarios presentan un nivel de estrés alto, por tal motivo, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación se debe a una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico.
- 30.77% del personal presentan un nivel de estrés muy elevado, por lo que, se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Sobre la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, se concluye lo siguiente:

- El método F-PSICO nos ofrece información sobre nueve factores de riesgo psicosociales que son:
 - ✓ Tiempo de trabajo.
 - ✓ Autonomía.
 - ✓ Carga de trabajo.
 - ✓ Demandas psicológicas.
 - ✓ Variedad/Contenido.
 - ✓ Participación/Supervisión.
 - ✓ Interés por el trabajador/Compensación.
 - ✓ Desempeño de rol.

✓ Relaciones y apoyo social.

- De los nueve factores de riesgo evaluados se determinó que participación/supervisión (75%), tiempo de trabajo (22%), demandas psicológicas (20%) y desempeño de rol (17%), registran un nivel muy elevado, por lo que, se deberá tomar de manera inmediata acciones encaminadas a disminuir y controlar dichos factores.
- Además, se obtuvo el riesgo elevado en los siguientes factores de riesgo demandas psicológicas (22%), participación/supervisión (17%) e interés por el trabajador/compensación (15%), es necesario tomar medidas de prevención para disminuir dichos factores de riesgo.
- También, se ha elaborado un programa de intervención psicosocial, con las acciones necesarias encaminadas a disminuir y controlar los factores de riesgo que presentan un nivel muy elevado y elevado con la finalidad de precautelar la salud de los funcionarios.

Finalmente, de los resultados obtenidos se realizó la correlación de datos entre los factores de riesgo y el nivel de estrés, a continuación, podemos observar si existe o no una correlación directa, por factor de riesgo psicosocial.

- **Correlación positiva**
 - Tiempo de trabajo.
 - Demandas psicológicas.
 - Variedad / contenido del trabajo.
 - Participación / supervisión.
 - Interés por el trabajador / compensación.
- **Correlación positiva (débil)**
 - Autonomía.
 - Desempeño de rol.
- **Correlación negativa**
 - Relaciones y apoyo social.

6.2 Recomendaciones

El departamento médico de la empresa, tendrá presente las enfermedades derivadas del estrés, de acuerdo a la clasificación internacional de enfermedades CIE 10, 10ª versión (2003), para establecer una correlación entre los datos obtenidos y la morbilidad registrada en un periodo de tiempo determinado. A continuación, se detalla las enfermedades relacionadas con el estrés:

Tabla 148. Clasificación Internacional del Enfermedades CIE-10

CATEGORÍA	ENFERMEDADES
Estados de ansiedad y depresión	Episodio depresivo
	Trastorno de ansiedad generalizada
	Trastorno de estrés post traumático
	Trastornos de adaptación
	Reacción depresiva breve
	Reacción depresiva prolongada
	Reacción mixta de ansiedad y depresión
	Con predominio de otras emociones
	Con predominio de alteraciones disociales
	Con alteración mixta de emociones y disociales
	Otros trastornos de adaptación con síntomas especificados
Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares	Infarto del miocardio y otras cardiopatías isquémicas del corazón
	Angina de pecho
	Infarto del miocardio
	Infarto subsecuente del miocardio
	Enfermedades cerebrovasculares
	Hemorragia subaracnoidea
	Hemorragia intraencefálica
	Otras hemorragias intracraneales no traumáticas
	Infarto cerebral
	Oclusión y estenosis de las arterias precerebrales sin ocasionar infarto cerebral
Hipertensión arterial	Hipertensión arterial esencial o primaria
Enfermedad ácido péptica severa	Úlcera gástrica
	Úlcera duodenal
	Úlcera péptica, de sitio no especificado
	Úlcera gastroyeyunal
Colon irritable	Síndrome del colon irritable
	Síndrome del colon irritable con diarrea
	Síndrome del colon irritable sin diarrea

Fuente: Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10, 10ª versión. (2003).

- Se recomienda que el departamento médico de la empresa elabore un protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.
- Se considerará otros factores de riesgo como son: hereditarios, edad, género, riesgo psicosocial intralaborales, riesgos psicosociales extralaborales, etc.
- Se sugiere fortalecer a los funcionarios del Contact Center en técnicas de afrontamiento ante situaciones estresantes, mediante talleres y capacitaciones.
- Promover la gestión participativa, facilitando la integración de las ideas y conocimientos de los funcionarios que laboran en el Contact Center, así dispondrán de un mayor control de las condiciones de trabajo, al tiempo que se logrará una mejor adecuación entre las demandas del trabajo y sus expectativas.
- Se recomienda evaluar periódicamente los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés de los funcionarios que trabajan en el área del Contact Center.
- Comprometer a todo el personal involucrado en la realización de las actividades detalladas en el programa de intervención psicosocial, con la finalidad de disminuir y controlar los factores de riesgo psicosociales.
- Se sugiere realizar por el área de Trabajo Social la identificación y evaluación de los factores psicosociales extralaborales de los funcionarios del Contact Center, ya que, el entorno extralaboral influye sobre el bienestar laboral de los servidores.

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario para la Evaluación del Estrés

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo II. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. **¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

	no Interviene	Insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	Insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4

7 BIBLIOGRAFÍA

AUSFELDER, T. (2002). *Mobbing el Acoso Moral en el Trabajo, Prevención, Síntomas y Soluciones*. Barcelona: Editorial Océano Ámbar.

AZCUÉNAGA, L. M. (2011). *Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes*. Madrid: FC Editorial.

CAZAR MARIA ELENA, MARTINEZ FRAY, QUEZADA ALBERTO. (2010). *Métodos y Técnicas de Indagación en Ciencias Médicas*, Cuenca.

CIE-10, 10ª versión. (2003). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. Organización Panamericana de la Salud.

CORTES DIAZ, JOSE MARIA. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo, 10 Edición*, Madrid – España: Editorial Tébar.

GIL-MONTE, PEDRO. (2014). *Manual de Psicología, Aplicada al Trabajo y a la Prevención de los Riesgos Laborales*. Madrid – España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

HERNANDEZ PEREZ, JORGE. (2010). *Guía de Gestión del Estrés Laboral*. España: Editorial Arazandi,

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (1999). *Notas Técnicas de Prevención. NTP – 534. Carga Mental del Trabajo. Factores*. España.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2001). *Notas Técnicas de Prevención. NTP – 575. Carga Mental del Trabajo. Indicadores*. España.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2005). *Notas Técnicas de Prevención. NTP – 659. Carga Mental del Trabajo. Diseño de Tareas*. España.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2006). *Notas Técnicas de Prevención. NTP – 702. El Proceso de Evaluación de los Factores Psicosociales*. España.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2010). *Notas Técnicas de Prevención. NTP – 860. Intervención psicosocial. Guía del INRS para agentes de prevención*. España.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (2012). *Notas Técnicas de Prevención, NTP – 926. Factores Psicosociales. Metodología de Evaluación*. España.

LLANEZA ALVAREZ, JAVIER. (2010). Ergonomía y Psicología aplicada Manual para la Formación del Especialista. Valladolid – España: Editorial Lex-Nova.

MERINO SUAREZ, OLGA. (2013). Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa. Madrid – España: Fremap.

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL DE COLOMBIA. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales. Bogotá – Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

MORRIS, CHARLES, Psicología. (2011). México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2016). Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra.

STAVROULA, L.; GRIFFITHS, A.; COX, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Ginebra: OMS.

VELAZQUEZ FERNANDEZ, MANUEL. (2011). Riesgos Psicosociales en el Ámbito Laboral, Bilbao – España: Publicaciones Lettera.