



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR



TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICOLOGO ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

AUTOR: ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

SAMANTHA ROJAS

DIRECTOR:

DR. FABIAN JARAMILLO
PAREDES

CUENCA - ECUADOR
2015

Dedicatoria

En primer lugar quiero dedicar este proyecto de investigación a mis padres Juan y Liliam que siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente en cada paso que tomó dar para la realización de esta tesis, de igual manera a mis hermanos Juan Pablo y Cristian que han estado siempre pendientes de esta labor, de igual manera a mis pequeñas sobrinas Camila y Anahi que ellas son el pilar fundamental para seguir consiguiendo mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Quiero darle gracias infinitas a Dios, por la oportunidad de que me ha dado para conllevar este proyecto y ser mi sustento en momentos difíciles, de igual manera le agradezco mucho a mis padres Juan y Liliam porque me han dado su apoyo incondicional para seguir adelante y concluir con una etapa más en mi vida.

De igual manera agradecerle a mi tutor Dr. Fabián Jaramillo por su dedicación y ayuda para finalizar este trabajo.

De igual forma quiero hacer presente y extensivo agradecimiento a la empresa Eléctrica Regional Centro Sur por haberme dado la oportunidad de desarrollar mi proyecto en especial al Ing. Diego Rojas que me brindo su ayuda y apoyo en el transcurso de la aplicación de mi tesis y a todo el departamento de seguridad industrial y ocupacional.

RESUMEN

La realización de esta investigación está fundamentada en la evaluación de riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa Eléctrica Regional Centro Sur, basada en la evaluación y verificación de la efectividad de la aplicación del test Fpsico como prueba psicológica elegida, mediante la cual se aplicó a todo el personal operativo en cada agencia por puestos de trabajo evaluando de esta manera los siguientes factores: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajo/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social; dándonos así un diagnóstico global y específico por puesto de trabajo sobre los riesgos psicosociales a los cuales el personal está expuesto.

ABSTRACT

This research is based on the assessment of psychosocial risks at the operational area of *Centro Sur* Regional Electric Company. This is based on the assessment and verification of the effectiveness of the FPSICO test application as the selected psychological test. This test was applied to all the operational staff in each agency and by the kind of jobs they do. Therefore, we evaluate the following factors: working time, autonomy, workload, psychological demands, variety / work content, participation / supervision, interest on work / compensation, role performance, relationships and social support. This way, we obtain a comprehensive and specific diagnosis per job on the psychosocial risks workers are exposed to.




Translated by:
Lic. Lourdes Crespo

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	pag2
AGRADECIMIENTO.....	pag3
RESUMEN.....	pag4
ABSTRACT.....	pag5
INDICE DE CONTENIDOS.....	pag6
INTRODUCCION.....	pag9

CAPÍTULO I

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES.

1.1.- Definición del Comportamiento Organizacional.....	pag11
1.2.- Importancia del Comportamiento Organizacional.....	pag13
1.3.- Relación con la Cultura Organizacional.....	pag17
1.4.- Teoría del Comportamiento Individual.....	pag18
1.5.- Valores, actitudes y satisfacción en el trabajo.....	pag21
1.6.- Habilidades.....	pag23

CAPÍTULO II: RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1.- Antecedentes de los Riesgos Psicosociales.....	pag26
2.2.- Definición de los Riesgos Psicosociales.....	pag27
2.3.- Características de los Riesgos Psicosociales.....	pag28
2.4.- Factores de riesgos psicosociales.....	pag30
2.4.1.-Turnos rotativos y Turnos nocturnos.....	pag30
2.4.2.- Alta responsabilidad.....	pag31
2.4.3.-Trabajo monótono.....	pag31

2.4.4.-Comunicación.....	pag31
2.4.5.- Motivación.....	pag32
2.4.6.- Trabajo a presión.....	pag33
2.4.7.-Agresión o maltrato.....	pag34
2.4.8.- Acoso laboral.....	pag34
2.4.9.-Acoso sexual.....	pag38
2.4.10.-Inseguridad contractual.....	pag39
2.4.11.- Sobrecarga mental.....	pag40
2.4.12.-Relaciones Interpersonales inadecuadas/ deterioradas y desarraigo familiar.....	pag41

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR.

3.1.- Introducción a la aplicación en campo.....	pag45
3.2. Explicación de los parámetros del test Fpsico para su aplicación.....	pag46
3.2.1.- Bases Teóricas.....	pag46
3.2.2.- Descripción de los factores de riesgo.....	pag46
3.2.3.- Aplicación del método.....	pag50
3.2.4.- Presentación de resultados.....	pag50
3.3.- Resultados de la aplicación del Test F Psico.....	pag52
3.4.- Conclusiones.....	pag101
3.5.- Recomendaciones.....	pag102
BIBLIOGRAFIA.....	pag103

ANEXOS

Anexo 1: Formato del método Fpsico.....pag107

Anexo 2: fotografías de cada agencia sobre la aplicación del método Fpsico....pag108

INTRODUCCIÓN

La psicología está contemplada como una ciencia que estudia el comportamiento humano y las interacciones entre sí, es decir el estudio de los factores internos y externos que hace que el individuo actúe frente a ciertas situaciones.

De tal forma que la rama de la psicología organizacional aplicada al campo preventivo tiene gran incidencia ya que ahí se encuentran los factores de riesgo psicosocial que promueve varias alteraciones en contra de la salud, las condiciones de trabajo y el bienestar del trabajador, estos factores de riesgos psicosocial son de alto interés para la evaluación e identificación de los mismo como ventaja para la organización como para el trabajador.

Los factores de riesgos psicosociales se encuentran en las organizaciones ya que en todo puesto de trabajo se encuentra expuesto a estrés, entorno laboral no adecuado, relaciones personales conflictivas, falta de comunicación organizacional, ritmo y presión en el trabajo; de igual manera se encuentra factores de riesgo en la naturaleza del individuo ya que sus características esenciales pueden promover alteraciones con relación al trabajo debido a su personalidad, sus intereses, formas de ajustarse a un determinado entorno, capacidades, competencias y debilidades, de tal manera que hace que individuo promueva tales riesgos por su comportamiento.

La presente investigación esta direccionada a la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosocial en la parte operativa de la Empresa Regional Centro Sur, basada en la aplicación del método Fpsico, dicho método evalúa cinco aspectos de riesgos: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajo/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Este método fue aplicado a todo el personal operativo que conforma las dos direcciones de la EERCS que son: DIDIS (Dirección de Distribución) y DICO (Dirección de Comercialización) en las diferentes agencias cantonales y la matriz, evaluando de esta manera por cada puesto de trabajo.

CAPITULO I

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Y RIESGOS PSICOSOCIALES

CAPÍTULO I

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES

1.1.- Definición del Comportamiento Organizacional

Para entender mejor lo que es el “comportamiento organizacional” es esencial primeramente definir que es una organización. Para Donnelly Gibson e Ivancevich (2003) se habla de “entidades que permiten a la sociedad perseguir las aspiraciones que no pueden alcanzar los individuos por separado” es decir, que una empresa está conformado por personas que trabajan en equipo para lograr objetivos en común bajo un mando gerencial.”

Según Moreira y Alvarez (2002), las organizaciones son “entidades sociales compuestas por individuos o grupos de individuos que están parcialmente incluidos en ésta o pertenecen a varias al mismo tiempo, constituyen con vistas a conseguir ciertos fines específicos, utilizando la diferenciación de funciones y la división del trabajo, tienden a establecer sistemas de coordinación y dirección de carácter racional y presentan cierta permanencia a través del tiempo y cierta delimitación espacial, tecnológica e instrumental.”

Una vez que se ha establecido con claridad lo que es una organización, pasaremos a definir el comportamiento organizacional.

Para Romero-Buj (2010), citando a Chiavenato dice que “el comportamiento organizacional es un cuerpo de conocimiento y prácticas que acompaña la rutina y los desarrollos que han tenido las organizaciones, desde la llamada “segunda” Revolución Industrial en 1876, hasta el presente.” (Chiavenato, 2004)

El mismo autor haciendo referencia sobre el tema, en su estudio considerando la opinión de Da Silva, dice que “los iniciadores Henry Friedrich Taylor, Henry Fayol y Max Weber, los autores centrales de la Teoría Clásica de la Organización. Éstos abren el panorama de la construcción teórica del mundo organizacional, a la cual penetra el conocimiento de las ciencias de la época. La mirada de la psicología, denominada psicología industrial, se

centró en el trabajador, en su puesto de trabajo, y los tópicos abordados desde esta perspectiva, implicaban al individuo como cuerpo de conocimiento: selección, formación, análisis de puestos, fatiga, y las condiciones físicas del entorno de trabajo inmediato.” (Da Silva, 2002).

“El comportamiento organizacional (CO) es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de la organización y de su entorno. Por tanto es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables más. Y depende en gran medida de las personas que participan en cada organización” (Chiavenato, 2009)

Como se observa; Chiavenato, reafirma la visión de las organizaciones como un sistema conformado por sus procesos, actividad económica, su estructura organizacional y las personas que lo conforman, es decir, un todo que interactúa y que depende una de la otra para el logro de objetivos a nivel individual y organizacional, que se interrelaciona con el medio ambiente externo.

“el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (Robbins 2009)

En síntesis, Robbins hace referencia que el comportamiento organizacional es la conducta de las personas que conforman la organización y la forma en la que afecta a la misma y de esta manera identificar aquellos patrones para mejorar la efectividad de la organización de una forma sistémica ya sea esta positiva como negativa.

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial en relación con el comportamiento organizacional, no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto.

1.2.- Importancia del Comportamiento Organizacional

La importancia del comportamiento organizacional, tiene su fundamento en el rol de los recursos humanos en los procesos de modernización, dentro de las administraciones sean estas en los sectores públicos o privados, considerando que no sólo basta que la organización se actualice, sino también que es parte de las personas adaptarse a esos cambios organizacionales, a las nuevas condiciones y a las metas, para que sean comunes entre la organización y el personal.

Por ello es importante tener en cuenta que las funciones básicas de la administración de los recursos humanos deben cambiar, para permitir estrechar objetivos, intereses y metas mutuas, tanto de la organización como de sus empleados o trabajadores, como por ejemplo: la remuneración, procesos de selección acordes a las necesidades de ambos interesados, aplicar procesos de evaluación del desempeño, etc.; de esta manera el comportamiento será eficiente.

Con la modernización de los procesos de administración de recursos humanos, se obtendrá y desarrollará el personal necesario para llevar a cabo el proceso de cambio organizacional (Milcovich y Boudreau, 1994).

Para cambiar la forma en que las personas se comportan en su trabajo, es necesario comprender sus creencias y sentimientos, no sólo es necesario cambiar el sistema de incentivos sean estos económicos o de ascensos u otros, ni tampoco la estructura de la organización, sino de promover y motivar en el empleado o trabajador un cambio de hábitos comportamentales, de manera que logren incorporarse a sus nuevos roles y responsabilidades, llegando así a un verdadero cambio integral organizacional.

La importancia del estudio del comportamiento organizacional es que las empresas son sistemas sociales donde que su factor más importante es el recurso humano como capital y el logro de los objetivos de la empresa, es aquí donde parte el desarrollo de la organización como tal.

Como ya lo mencionamos anteriormente el concepto de comportamiento organizacional se relaciona con la conducta de los colaboradores en la empresa y de manera de cómo esta conducta puede afectar para la consecución de las metas que se propone a cumplir la empresa.

“la importancia del comportamiento organizacional es el ayudar a cumplir los objetivos y que estos contribuyan eficientemente a la empresa, dentro del comportamiento se debe tomar en cuenta la conducta de cada individuo y cómo influyen en las otras personas, es importante considerar que cada individuo es un mundo diferente y de cada uno se puede tomar sus mejores ideas, al mismo tiempo la organización debe ser reciproca con sus empleados en cuanto a motivación seas estas económicas o no, ya que pueden darse compensaciones o monetarias como las capacitaciones que ayudaran a crecer profesionalmente a los colaboradores”

De tal manera que podemos hacer hincapié en las personas que son la base principal para que la organización cumpla con sus objetivos, pero no solo depende de los procesos administrativos, tienen que ver el involucramiento y la identificación del personal con la empresa dando a que se busca fortalecer las competencias de los empleados, motivarlos y

que sea un clima laboral propicio para el personal así su desempeño será el óptimo para el crecimiento de la organización.

Dentro de la importancia del comportamiento organizacional se juegan dos variables:

Variable dependiente: es el factor clave que queremos explicar o predecir y que se ve afectada por algún otro factor. Las variables dependientes son:

- **Productividad:** Se puede considerar una organización como productiva en la medida que logre sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo posible. Por lo tanto la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. El primer término se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. La eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo. Una compañía es eficaz cuando logra sus metas de ventas o la participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr las metas de manera eficiente. Entre las medidas de tal eficiencia se encuentran el rendimiento sobre la inversión, las ganancias por ventas y la producción por hora de trabajo. Las medidas de productividad deben considerar también los costos incurridos en lograr la meta trazada, es decir aquí es donde entra a tallar la eficiencia.
- **Ausentismo:** hace referencia a la inasistencia de los empleados a su lugar de trabajo, ya que esto representa una pérdida para la organización en tiempo y más recursos. Es obvio que la inasistencia del trabajador a sus labores impide que los procesos se cumplan y llegar a los objetivos organizacionales ya que se ve afectado la eficiencia y la eficacia de la organización.
- **Rotación:** se refiere al retiro constante de un trabajador de la organización ya sea este voluntario o involuntario. A medida que si la medida de rotación es bastante alta puede ser afectada el funcionamiento eficiente de la empresa. Esta

rotación en ciertos casos puede llegar a ser positiva ya que se puede reemplazar a un trabajador con bajo rendimiento por alguien que esté mejor preparado y capacitado. Pero sin embargo es frecuente que la rotación involucre pérdida de personal que la organización no desearía perder.

- **Satisfacción en el trabajo:** es la actitud que la persona tiene frente a su trabajo, la satisfacción es un objetivo propio de la organización ya que la misma desea brindar a su empleado buenas condiciones laborales para que se sienta motivado e identificado con la empresa.

VARIABLES INDEPENDIENTES: presunta causa de cierto cambio de la variable dependiente estas son:

- **Variable del nivel individual:** indica que las personas cuando pasan a formar parte de una organización entran con características intactas que formaran parte de su conducta en el trabajo. De tal manera que engloba varios factores tales como creencias, valores, ideologías, actitudes su personalidad, etc.
- **Variables a nivel grupal:** el comportamiento de la gente en grupos es más que la suma de los individuos si actuaran por su cuenta, ya que el comportamiento en grupo es diferencial al comportarse de manera individual.
- **Variable a nivel de sistema de organización:** El CO logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran.

1.3.- Relación con la Cultura Organizacional

Ponnsa dice que "la cultura organizacional son los modos de pensar, sentir y hacer compartidos por los miembros de la empresa. La cultura es un bien o capital intangible, constituida por valores compartidos, que, en la medida en que genere motivación, colaboración y compromiso, tendrá un mayor valor para la empresa. Es un sistema de supuestos y significados compartidos que, como la identidad, distingue a la organización de cualquier otra. La cultura indica no formalmente cómo hacer las cosas en la empresa y cuál es su importancia. Es una construcción social sobre la base de costumbres, aprendizajes, experiencias y tradiciones. Esta cultura puede o no favorecer los objetivos de la empresa. En el caso que no lo haga pueden pensarse en programas de educación, capacitación, liderazgo o comunicación."

Según Robbins (2009) la cultura desempeña cierto número de funciones dentro de la organización.

En primer lugar es que determina objetivos; es decir, es la forma de diferenciarse una organización con las demás. En segundo lugar, es el difundir un sentido de identificación a los miembros de la organización. En tercer lugar facilitar la estimulación de compromiso de manera sistémica no solo individual. En cuarto lugar, mejora la estabilidad en función al enfoque social de manera dinámica; de manera que las interacciones y hábitos de los miembros hace que se definan la manera de actuar y hacer las cosas. Y en quinto lugar y último, la cultura sirve como un medio que da pautas para guiar, controlar y conformar las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización.

Sin embargo, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, son factores que pueden incidir en la salud laboral de manera positiva y negativa, de esta manera los factores psicosociales son manifiestos que se presentan en todas las organizaciones, tanto la cultura organizacional, el liderazgo o el clima organizacional pueden factores incidentes en el personal ya que pueden generar condiciones excelentes o pésimas en el trabajo.

1.4.- Teoría del Comportamiento Individual

Según Chiavenato (2009:186), el comportamiento de las personas presenta una serie de características, las cuales no depende solo de las características individuales, también influyen las organizaciones, teniendo como principios básicos las siguientes:

1. El hombre posee capacidad limitada de respuesta, pero a su vez son diferentes unos de otros: la capacidad de respuesta está dada por la función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Sin embargo la capacidad humana es un continuo. En un extremo los comportamientos que difícilmente responden al entrenamiento o a la experiencia ejemplo tiempo de reacción y por el otro los que si responden a la capacitación o la experiencia como las habilidades.
2. Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas. El hombre está orientado hacia la actividad, es decir, que el comportamiento de las personas se orienta al logro de sus aspiraciones y a la satisfacción de sus necesidades. Cada individuo puede tener más de una necesidad prioritaria al mismo tiempo.
3. El hombre percibe y evalúa: las experiencias del ambiente acumuladas por el hombre, sirven como datos para evaluar y seleccionar las que más se adecuen a sus valores y necesidades. La teoría de las expectativas señala que las personas actúan con base a su percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar.
4. El hombre social: para que las personas se desarrollen, es necesario que exista una interacción con otros individuos, grupos u organizaciones, con el fin de mantener su identidad y bienestar psicológico.
5. Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento. El individuo tiene necesidades diversas: los seres humanos presentan una serie de necesidades ante diferentes situaciones, las cuales pueden influir en el comportamiento de las personas, ya que se pueden presentar como un factor motivador.

6. Las personas reaccionan de forma emocional: No son neutrales ante lo que perciben o experimentan. Esta respuesta evaluativa influye en su comportamiento. Evalúan lo que le gusta o disgusta, define la importancia de las acciones y sus resultados.

7. El hombre piensa y elige: el comportamiento humano puede analizarse según los planes que se eligen, desarrollando y ejecutando la lucha con los estímulos, los cuales se enfrentan para alcanzar los objetivos personales.

En relación a estas características del comportamiento humano, nace el concepto de ver al hombre como un modelo complejo. Su orientación es claramente psicológica. No sólo se considera complejo con relación a su naturaleza, a sus características, a sus múltiples necesidades y a sus potencialidades, sino que es singularmente diferente de sus semejantes en cuanto a su propia estructura y su propia complejidad.

La mayor parte de las actividades que realizan las personas conlleva a una interacción entre humano-máquina-entorno; la definición de humano se sustenta en varias perspectivas a nivel físico, psíquico y en el ámbito social, en las cuales implica sistemas de pensamientos y toma de decisiones y resolución de conflictos; el concepto máquina hace referencia a todo lo que el ser humano puede manipular para alcanzar un objetivo o una meta, esta definición hace referencia a herramientas o equipos ya sean estos aparatos sencillos de usar o de un nivel más sofisticado en su uso de los cuales son equipos utilizados como medios para lograr un propósito deseado.(Yolanda Sierra, 2006)

Cuando los factores máquina y ambiente son con los que el ser humano se relaciona están claramente adaptados a sus necesidades, capacidades y habilidades funcionan de forma óptima, a todo esto hace referencia Pérez y Torremocha (2002 citado por Sierra y Salgado 2006, citado por Yolanda Sierra)

“De esto se desprende situaciones que engloban el sistema del trabajo bajo los siguientes elementos:

1. Las personas, con características variables intra e interindividuales, tanto como físicas como mentales, biológicas y psicosociales;
2. El trabajo a realizar, con objetivos por cumplir;
3. Las maquinas, equipos y herramientas, especialmente diseñados para ejercer una función de tipo operativo
4. La organización, con su dinámica propia a nivel de cultura y estructura corporativa, y el tiempo establecido para cumplir con objetivos predeterminados;
5. Los resultados, tanto esperados como obtenidos, en términos de cantidad, calidad, costo y oportunidad;
6. Los efectos sobre las personas, tanto positivos como negativos en términos de salud física, mental y social; y
7. Las adaptaciones a esos efectos y a dichos resultados.” (Pieró y Bravo 1999)

Todos estos elementos efectúan influencia directa en el trabajo y en el desempeño de cada persona frente a sus labores y responsabilidades en las cuales cada persona o empleado reacciona de diferente manera ante la acción que ejerce cada elemento nombrado anteriormente debido a la variedad de pensamientos, personalidades, características mentales o intelectuales y diferentes maneras de percibir una realidad a la cual esta se enfrenta, en consecuencia de estos elementos y al ser humano como un mundo complejo implica responsabilidades por parte de los altos directivos el velar la salud, seguridad e higiene en el trabajo.

Es precisamente bajo estos parámetros la existencia en el contexto organizacional la definición de riesgo ocupacional en el cual puede tener varios inicios u orígenes, fuentes, causas, consecuencias, tanto a nivel individual que recepta el mismo, como en los procesos, actividades comerciales o la dinámica de la organización en el cual ha sido un campo en el cual se a lleva a análisis de las cuales se ha llegado a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno, como la base de explicación de los riesgos para llegar a un diagnóstico y partir de una propuesta con un plan de mejora y mantener el control y el monitoreo de la situación.

Para llegar a comprender todas estas situaciones que llegan a convertirse en factores de riesgo ocupacional, llámense accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, es de mucha importancia entender que el ser humano realiza un papel determinante ya que parte de un conjunto de emociones, su personalidad y su sistema cognitivo, que se conecta con el medio y en el contexto en el cual la persona se desenvuelve de acuerdo con lo dicho se llega a emitir una respuesta. Mediante el ciclo de todos estos componentes en el ser humano se forma los mapas mentales de la situación, es decir la evaluación de sí mismo o al iniciar un proceso en la toma de decisiones y resolución de conflictos a la lo que conllevara a la elección de un comportamiento adecuado.

Sin embargo, este comportamiento puede convertirse en un factor de protección frente a una situación riesgosa para la salud o un elemento de riesgo que puede ocasionar un accidente de trabajo o que conlleve a una inadecuada toma de decisión que pueda conducir temporalmente a un desgaste por una enfermedad cuyo origen sea de tipo profesional.

De tal manera haciendo referencia a lo anteriormente mencionado, reconoce el error de las personas cuando se da una acción o un efecto sobre el sistema en cual puede llegar a transgredir los límites de aceptabilidad del mismo; este concepto de error se sustenta en que puede presentarse como consecuencia o causa de un riesgo. (Meister 1991, citado por Meliá 1998).

1.5.- Valores, actitudes y satisfacción en el trabajo

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (OMS, OPS, 2000).

De acuerdo a Santos, Rodríguez y Paz (2007): “El capital humano comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos de la empresa, así como de la organización laboral como un todo, incluyendo sus valores”. Lo anterior engloba todo aquello relacionado con la parte humana de la empresa, o sea, a cada individuo que labora dentro de ella. En la cita anterior se involucra implícitamente el término de “satisfacción laboral”, pues esta podría ser considerada como una experiencia del individuo miembro de la organización.

Para Staw y Ross (1985): “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Para Newton y Keenan (1991), la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Según Blum (1990) "la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares."

La satisfacción laboral tiene que ver con las emociones; por ejemplo, Bujalance afirma que es “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (cfr. Cetina, Chan-Canul y Sandoval, 2006).

Como se ha insistido, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del

trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo.

Existe evidencia suficiente para señalar que muchos de los cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial.

Es importante, pues, tomar en consideración éstas y otras potenciales fuentes de estrés y plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan, desde el principio, las consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador.

El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar. Los retos para las empresas y los psicólogos de la prevención son importantes y apasionantes.

1.6.- Habilidades

Para que una organización pueda simplemente mantenerse debe mejorar continuamente. Las ideas para mejorar los procesos y la actuación de cara a los clientes deben provenir, cada vez más, de los empleados que están cerca de los procesos internos y de los mismos clientes de la organización. Este cambio exige una gran recualificación de los empleados, para que sus mentes y sus capacitaciones puedan ser movilizadas a favor de la consecución de los objetivos de la organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización.

Una cultura organizacional así facilitaría que se genere el compromiso con algo superior al interés personal, sería en beneficio de toda la organización. Se generaría una gran estabilidad social que permite a los individuos sentirse a gusto con su trabajo, ser más productivos, recibir recompensas y reconocimientos por aportaciones hechas y por el uso del conocimiento organizacional.

CAPÍTULO II

RIESGOS PSICOSOCIALES

CAPÍTULO II

RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1.- Antecedentes de los Riesgos Psicosociales

De forma general, el estudio de los riesgos psicosociales ha ido en aumento a través de los años, sobre todo tomando en consideración las siguientes evidencias:

- Existe relación entre salud - trabajo, ya que a mayor exigencia laboral, mayor deterioro de la salud mental del trabajador.
- Se ha comprobado que hay influencia de las condiciones psicosociales provenientes de la vida laboral del ser humano, en el incremento de procesos mórbidos.
- Cambios en la calidad de vida del ser humano.
- Evidente falta de integración social que genera patología social.

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre a salud de la población.

Por lo tanto, el origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador normal que debe desempeñar el puesto. (Gil-Monte P. R., 2012)

Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta. La promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población.

2.2.- Definición de los Riesgos Psicosociales

De acuerdo a Gil-Monte "los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés." (Gil-Monte, 2009)

Hemos de considerar que los factores psicosociales no solamente se prestan para crear ambientes desfavorables para el desempeño de la labor del trabajador, sino que también tienen su punto de vista positivo, puesto que la detección a tiempo del problema, da lugar a

una rápida respuesta por parte de los autoridades de la empresa, para mejorar la calidad de vida laboral de su personal.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) los definen como “todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influye en su salud y en su rendimiento.”

La vida del ser humano está constantemente sometida a cambios, algunos casi inadvertidos pero otros causan verdaderos estragos en varios aspectos como son el psicológico, social, emocional, salud, etc. Entre estos cambios podríamos citar los referentes al mundo laboral como son la situación económica, la estabilidad laboral, los que pueden provocar aumento del estrés laboral y mermar la salud y seguridad del trabajador.

No se puede hablar de una solución a este tipo de problemas, ya que la continua exposición a los riesgos psicosociales no va en disminución, por el contrario, debido a causas como las exigencias de la competitividad, calidad y mejora en el trabajo, aunado a la carga familiar, hacen imposible de hablar de solución rápida, pero se pueden sugerir remedios paliativos, proponer estrategias para mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, sobre todo en aquellos en donde se trabaja con altos niveles de exigibilidad, para evitar que sus trabajadores y colaboradores más eficaces, se vean expuestos y sean víctimas de posibles trastornos que ameritarían una baja laboral por salud.

2.3.- Características de los Riesgos Psicosociales

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el

contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.

b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o su emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos. (Gil-Monte P. R., 2012)

2.4.- Factores de riesgos psicosociales

2.4.1.-Turnos rotativos y Turnos nocturnos

Hoy en día la mayor parte de las industrias comerciales requieren un proceso amplio de la elaboración de sus productos sin verse interrumpidos, exigiéndose como empresa a trabajar las 24 horas al día, por aquello requiere que su personal trabaje en turnos rotativos y nocturnos.

Legalmente, en el Estatuto de los Trabajadores, se define el trabajo a turnos como “toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas”. De esta manera se considera trabajo nocturno el que tiene lugar “entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana” y se considera trabajador nocturno al que “invierte no menos de tres horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario.” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT.2000)

El trabajo de turno y nocturno tiene una repercusión negativa en la calidad de vida del trabajador viéndose afectada sobre la salud y el bienestar del trabajador debido a la distribución y número de horas laborables. Estos dos factores de riesgos ocasionan en el trabajador enfermedades fisiológicas (alteración en los hábitos alimenticios, alteración en el sueño, alteraciones en la vida social e incidencias en la actividad profesional) por todo aquello también es conveniente

manejarse con un sistema de rotación de turno pero este también requiere adaptación constante a diversos turnos por ende el organismo se ve implicado a cambios continuos promoviendo afecciones en su ámbito integral en la persona.

2.4.2.- Alta responsabilidad

“...La responsabilidad constituye un importante elemento 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...”
(J.M.Cortés.2007)

Cuando existe una alta responsabilidad en el trabajo en base a las funciones que debe realizar el trabajador, pueden presentarte varias afecciones como es el estrés y la ansiedad desencadenando enfermedades somáticas, dando como resultado un nivel de fracaso laboral en las actividades requeridas y deterioro en la salud del trabajador, viéndose afectado en el desempeño laboral y la satisfacción del empleado

2.4.3.-Trabajo monótono

La caracterización de este factor se manifiesta en la repetición de actividades sin apenas esfuerzo y de forma continua en el tiempo, de tal manera que hace que los trabajadores limiten su libertad y creatividad en la realización de sus funciones, dando como consecuencia el desconocimiento y falta de sentido de su trabajo, sin embargo las circunstancias del proceso laboral resultan mecánicos produciendo que su atención en la misma se desvincule pudiendo ocasionar afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades.(J.M.Cortes.2007)

2.4.4.-Comunicación

Desde siempre el hombre ha sentido la necesidad de comunicarse con los demás, de expresar pensamientos, ideas, emociones. Quizá por eso los grandes saltos tecnológicos a

evolucionado y han creado medios de comunicación, de esta manera los seres humanos hemos considerado la comunicación no solo como un medio para lograr el entendimiento, sino como un recurso que ha reforzado nuestro desarrollo y aplicación del lenguaje en todas sus formas.(J.A.Hernandez,, M.Gallarzo, J.Espinoza.2011)

“...La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y rápidamente los objetivos...” (J.A.Hernandez, M.Gallarzo, J.Espinoza.2011)

La comunicación en las empresas es de total vitalidad ya que hace que los procesos sean mas eficientes y efectivos para el cumplimiento de las metas y el plan estratégico de la empresa de igual manera la comunicación hace que las personas desarrollen habilidades en la comunicación en las relaciones interpersonales, sin embargo si existiera un déficit de comunicación en la empresa el personal desconociera la situación de la empresa y los objetivos a alcanzar de igual manera los lideres o los supervisores que tienen personas a su cargo no pudieran dirigir a su personal ya que se vería afectado el trabajo en equipo.

2.4.5.- Motivación

Según Harold Koontz, la motivación es un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

Decir que los administradores motivan a sus subordinados, o sea, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Según Maslow y su teoría en la base a la pirámide jerárquica de las necesidades personales y factores que motivan a las personas, estas necesidades que expone el autor estan basadas en cinco categorías (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización) de manera ascendente de manera que vaya de acuerdo con la importancia de supervivencia y la capacidad de motivación, por todo aquello a medida que el ser humano va satisfaciendo sus necesidades van surgiendo otras.

Dado la conceptualización anterior, la desmotivación puede surgir en el personal por muchas causas, como es un ambiente de trabajo no adecuado, una remuneración injusta, falta de oportunidades profesionales, falta de incentivos, etc

Otras causas de desmotivación que surge en el personal son:

- Desigualdad con los demás compañeros.
- Déficit de comunicación a nivel interpersonal y organizacional
- Jefes que son sumamente estrictos y poco flexibles
- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de reconocimiento
- Trabajo sobre presión
- Dirección a los empleados.
- Déficit de planificación de funciones
- Alta rotación de puestos de trabajo

La desmotivación causa en el empleado altos niveles de insatisfacción laboral perdiendo su interés en realizar su trabajo y alcanzar las metas que requiere la organización.

2.4.6.- Trabajo a presión

En el ámbito laboral parece necesario un nivel de tensión mínima para que el trabajador muestre al máximo sus capacidades, pero los desequilibrios de estos niveles pueden afectar drásticamente su rendimiento personal y los de la organización, junto con influir negativamente sobre su desarrollo personal, familiar y laboral. (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983).

Se define el estrés como un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, ante un estímulo configurado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, y que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo. (López-Mena, 2011)

El trabajo bajo presión produce un alto grado de estrés como un fenómeno dinámico puede enriquecer el análisis, dado que muestra los esfuerzos adaptativos del organismo por recuperar el equilibrio interrumpido o alterado. Además, permite incorporar el concepto de afrontamiento, esto es, el papel que cabe al trabajador dentro de la situación, teniendo presente los recursos necesarios para el afrontamiento, su costo, el cual puede incluir la enfermedad y el agotamiento y, por el contrario sus beneficios, como la percepción del aumento de la propia competencia y el gozo por el triunfo frente a la adversidad. (López-Mena, 2011)

2.4.7.- Agresión o maltrato

La violencia se ha transformado en un problema de salud pública que alcanza proporciones epidémicas, con amplias ramificaciones en la atención de salud. Es un fenómeno difuso y complejo, amenaza el desarrollo de los pueblos, afecta la calidad de vida y desgasta el tejido social, es un problema polifacético con raíces biológicas, psíquicas, sociales y ambientales. (Rodríguez, 2013)

La violencia que se desencadena en el lugar de trabajo recibe el nombre de violencia laboral y es “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”. Se incluyen los viajes de ida y regreso al trabajo que pongan en peligro la seguridad, bienestar o salud del trabajador. La violencia laboral se puede manifestar de múltiples maneras, en las que destaca el abuso físico, psicológico y acoso sexual. Por mucho tiempo la violencia psicológica se subestimó, sin embargo se ejerce muchas más veces a través de un comportamiento repetido que puede ser relativamente poco importante, pero que, al acumularse, puede llegar a ser una forma muy grave de violencia.

2.4.8.- Acoso laboral

El hostigamiento o violencia moral en el trabajo, comportamiento conocido por el término anglosajón mobbing, es un proceso de destrucción que se compone de una serie de

actuaciones hostiles, cuya repetición constante deteriora la confianza de la víctima en sí misma y en sus capacidades profesionales, desencadenando un proceso de desvaloración personal consistente en la destrucción de su autoestima. (WEB, 2015)

El hostigamiento o hostigamiento laboral es un comportamiento (proceso) negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a es sometido a acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo y de manera continuada —de modo directo o indirecto— por parte de una o más personas. Alude a la violencia psíquica y, con regularidad, el objetivo es anular totalmente a su víctima (Moreno–Jiménez, Garrosa, Galindo, San Julián, Rodríguez, Morante, y Losada, 2002) (Moreno–Jiménez, 2002) para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo (empresa u organización en general), recortando para ello su capacidad de comunicación y de interacción con los compañeros y compañeras, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social de la organización.

Originalmente, el término mobbing fue acuñado en 1963 por Konrad Lorenz para describir la conducta que muestran ciertos animales agrupados en manadas cuando se introduce un animal nuevo.

En ciertas instancias, grupos de aves a las que se les presenta un nuevo individuo, se unen contra el recién llegado, roban su comida y lo atacan hasta causar su huida. Posteriormente, Peter Paul Heinemann comenzó a usarlo a partir de 1972 para describir la conducta hostil de ciertos niños respecto de otros en las escuelas. No obstante —como ya se advirtió—, Heinz Leymann fue el primero en dar a esta idea del acoso una especificidad laboral.

A partir de su obra, se inicia toda una línea de investigación sobre el tema en Medicina, Psicología laboral, Administración de recursos humanos, y otras. Dentro de este universo, apareció en 1998 el término acoso moral (*harcèlement moral*), utilizado por primera vez por Marie–France Hirigoyen en Francia. La expresión refiere agresiones más sutiles, difíciles de advertir y probar sin importar su procedencia (individuo, grupo o institución), y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo. (Hirigoyen, 1998). En principio se

excluyó de este término la violencia física y la conducta discriminatoria; no porque el acoso moral no contenga ambas conductas, sino porque en Francia ya había leyes que regulaban y prohibían dichas conductas. Lo que pretendía conseguir Hirigoyen era una ley contra la violencia psicológica. En la actualidad en Francia hay una ley de acoso moral que usa el término en este último sentido.

En los últimos años, el acoso laboral ha recibido una constante y cada vez mayor atención académica como un problema social inscrito en las organizaciones laborales que tiene múltiples dimensiones, por ejemplo etarias, socioeconómicas, culturales, de género, y otras. (Moreno–Jiménez R. M., 2005)

En la actualidad —sobre todo en el ámbito europeo y estadounidense del estudio de temas laborales— ya se ha convertido en materia propia de investigación (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Rayner, Hoel y Cooper, 2002; Niedl, 1995; Salin, 2001; Vartia, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996). Entre otros factores, el interés se debe a la novedad del campo teórico, a la extensión del problema y a las consecuencias económicas, sociales, y de otro tipo —sobre todo de afección para la salud— que acarrea para las víctimas. De hecho, se ha tematizado bastante respecto de los síntomas presentados por los que sufren este tipo de acoso (Brodsky, 1976; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Mikkelsen y Einarsen, 2001), y las secuelas psicossomáticas y físicas del mismo (Groeblichhoff y Becker, 1996; Niedl, 1995). En el terreno de la administración de recursos humanos, se ha explorado la relación entre acoso laboral y baja satisfacción laboral (Zapf, Knorz y Kulla, 1996); ausentismo, rotación laboral (Leymann, 1996; Rayner, 1997); así como stress psicosocial (Niedl, 1995).

Como puede observarse, dado el estado de la investigación en la materia, no hay una definición única de hostigamiento laboral. Sin embargo, a pesar de tal situación, se puede establecer una serie de criterios generales para identificarlo frente a otro tipo de agresiones. Según esto, mobbing significa:

- Un patrón de conducta: no se trata de una conducta aislada sino más bien repetida con sistematicidad;

- Una acción negativa: se refiere a las agresivas y destructivas, verbales o no;
- Unas relaciones de poder desiguales: las partes siempre se encuentran en relaciones jerárquicas asimétricas; (Hoel, 2000)
- Una víctima: este tipo de acoso siempre produce víctimas.

No todos los patrones de conducta repetidos, ni las acciones negativas, ni el abuso de relaciones asimétricas, ni la existencia de víctimas son mobbing; pero dichas características deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno como tal. Agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos, y otros, pueden ser habituales en la relación laboral mas no necesariamente considerados como acoso u hostigamiento laboral. Por otra parte, también es imposible trasladar tales características a otros ambientes como el social, familiar u otros, y considerar que se trata de mobbing. Éste sólo se aplica al ámbito laboral.

Entonces, sobre la base de dichos puntos comunes, la literatura sobre el tema resalta diferentes aspectos o características del mobbing (Einarsen y Skogstad, 1996; Knorz y Zapf, 1996):

- Los efectos postraumáticos: psicológicos o físicos;
- El carácter consciente/no consciente del acosador;
- El carácter abierto o encubierto de la acción.

Hay también otros elementos para ser estudiados, como los elementos estructurales, funcionales y personales que influyen en el acoso laboral; los aspectos jurídicos de intervención y prevención del fenómeno; sus diferentes modalidades por institución: escuelas, organismos públicos, y otros.

Las víctimas de acoso laboral suelen ser transparentes, mostrándose tal como son, presentan tendencia a culpabilizarse, vulnerabilidad a las críticas, dudan de sus propias capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad.

Otros afirman que las víctimas de mobbing son sujetos con ciertos rasgos depresivos, con baja autoestima, con tendencia a autoculpabilizarse y están necesitados de afecto y

aprobación constante, en definitiva dan la impresión de ser inofensivos y de encontrarse indefensos. También se ha visto que las víctimas son los vulnerables o envidiables, los depresivos, los necesitados de afecto o amenazantes, los activos y eficientes, los que pretenden cambiar las reglas y cuya sola presencia cuestiona a los líderes. Se ha dicho también que el acosado es un intelectual brillante con excelentes dotes creativas, aunque sin muchas habilidades sociales y si hacemos un retrato robot, las víctimas de mobbing serían personas abiertas, comunicativas, benévolas, simpáticas y populares. (Piñuel y Zabala, 2001)

En cuanto a las características de personalidad de las víctimas, no se encuentra diferencias significativas, y nos alerta de que cuando algunos estudios hallan diferencias o características comunes de las víctimas de acoso, puede que estén interpretando como rasgos de personalidad previos al acoso, lo que en realidad son consecuencias del acoso sobre la personalidad de la víctima.

En este sentido, Pérez Bilbao (2001) indica que los altos niveles de neuróticos y baja autoestima presentados por las víctimas de mobbing deberían ser interpretados como efecto del mobbing y no como causa del mismo. (Pérez Bilbao, 2001)

De manera que aunque no se pueda objetivar la existencia de un tipo de personalidad que predisponga a las personas a ser víctimas, sí parecen existir características comunes para que una persona sea víctima de mobbing. Es el ser percibido como una amenaza para el acosador, generalmente por poseer una serie de cualidades que él no posee y de las que pretende apropiarse, siendo ésta, la base del comportamiento de maltrato.

2.4.9.-Acoso sexual

El acoso sexual se define como la conducta no deseada de requerimientos sexuales basada en la discriminación de género. En este sentido, no es una discriminación sexual, ya que tanto hombres como mujeres pueden ser sexualmente acosados por un hombre o una mujer. Por el contrario, es una expresión de la discriminación de género en donde las

desigualdades de poder marcan la dominación, control y violencia de unos sobre otros. El acoso sexual puede mermar el bienestar físico y psicológico de una persona, además de dar lugar a ambientes laborales y escolares hostiles y riesgosos. Por ello, no solamente estamos hablando de una violación de derechos humanos, sino también de un problema de salud pública. (Núñez, 2012)

El acoso sexual es la intimidación, la coacción de naturaleza sexual o la promesa inoportuna o inadecuada de recompensas a cambio de favores sexuales; es una forma de discriminación de empleo ilegal en muchos países, y es una forma de abuso sexual y psicológico. El abordaje del problema resulta muchas veces difícil porque las personas acosadas callan, el entorno se hace indiferente y no existe una adecuada legislación para su castigo.

Goffman (1996) ha considerado que el acoso sexual consiste en una o varias intenciones focalizadas cuyos marcos y significados tienen un contenido alusivo a la sexualidad, en las que la actuación de al menos uno de los(as) participantes puede consistir en aproximaciones sexuales indirectas (empleo de símbolos, mensajes escritos, silbidos a distancia, material pornográfico, soborno sexual, acercamientos, miradas, susurros y contactos físicos, y proposiciones y comentarios sexuales que no son autorizados ni correspondidos), los cuales generan un entorno social hostil con consecuencias negativas para quien los(as) recibe. Es posible que involucren diferencias de jerarquías y status, y necesariamente implica un desequilibrio en las relaciones de poder entre los individuos. (Núñez, 2012)

2.4.10.-Inseguridad contractual

La inseguridad laboral se ha convertido en la actualidad en una de las fuentes de estrés más significativas para muchos trabajadores, siendo especialmente grave en países en donde se evidencian elevadas tasas de desempleo en periodo de crisis económica. (Miana, 2014)

La investigación sobre la inseguridad laboral es bastante extensa. Sin embargo, la mayoría de los esfuerzos se han centrado en estudiar sus consecuencias sobre el bienestar de los

trabajadores, dedicando menos atención a sus factores determinantes; es decir, a los factores que pueden explicar la variabilidad en las experiencias de esta fuente de estrés (Kinnunen, Mauno, Nätti y Happonen, 1999). (Miana, 2014)

A los trabajadores más valorados se les ofrecen mejores puestos de trabajo y mejores condiciones laborales (por ejemplo, puestos estables), con el objetivo de atraerlos y mantenerlos en la plantilla, y ello reduce las probabilidades de experiencias de inseguridad. Además, estos trabajadores si consideran que las condiciones ofrecidas por la empresa no son adecuadas pueden abandonar la organización con la expectativa de encontrar un trabajo alternativo con relativa facilidad. De ahí que los trabajadores más empleables en el mercado laboral experimenten menores niveles de inseguridad laboral. El subempleo incluye tanto la sobre-cualificación como el subempleo en tiempo. La sobre-cualificación es definida como la situación en la que los individuos tienen un superávit de habilidades, conocimientos, educación, experiencia u otras cualificaciones que no son requeridas o utilizadas en su puesto de trabajo (Erdogan, Bauer, Peiró y Truxillo, 2011). (Miana, 2014)

2.4.11.- Sobrecarga mental

El síndrome de quemarse por el trabajo o mejor conocido como Síndrome de Burnout ha cobrado en los últimos años un impensable incremento en la estadística, debido a que está catalogada como una enfermedad profesional, y por lo tanto, directamente relacionada con el estrés laboral.

El término burnout significa estar cansado, agotado y perder la ilusión por el trabajo. Fue en los años setenta cuando Freudenberguer (1974) utilizó ese término para referirse al conjunto de signos y síntomas que manifiesta el individuo como respuesta al estrés crónico laboral (Gil-Monte, 2002; Maslach y Jackson, 1981) cuando sus recursos para afrontamiento no han sido lo bastante adecuados, ocasionando con ello que se encuentre emocionalmente agotado y tenga actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja y hacia su propio rol. (Beltrán, 2014)

El burnout es el resultado de la exposición continua a los estresores existentes en las áreas laborales, de modo que diversas variables extra laborales y laborales, tales como edad, sexo, estado civil, número de hijos, tipo de profesión, puesto laboral, tecnología utilizada, desempeño de roles, clima laboral, tipo de personalidad y apoyo social, entre otras, se han estudiado en mayor o menor grado como antecedentes o facilitadores del síndrome. (Beltrán, 2014)

De la gran cantidad de conceptualizaciones que hay sobre este síndrome, puede decirse que el burnout es una patología relativamente moderna derivada del estrés laboral (Gil-Monte, 2000; Martos, 2000), caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Gil-Monte, 2002; Martínez, Del Castillo, Magaña y cols., 2003), lo que constituye un conjunto de signos y síntomas tales como para considerarlo como una enfermedad, sin olvidar que se debe a una exposición laboral gradual y continuada de por lo menos seis meses, según opina Capilla (2000), a los estresores existentes en el medio que rodea al trabajador. (Beltrán, 2014)

Aunque no existe una definición unánime de burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes y que tiene implicaciones nocivas para la persona y la organización.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el burnout ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo y el origen de un mayor número de accidentes y de ausentismo laboral. (Beltrán, 2014)

2.4.12.- Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas y desarraigo familiar

Tanto la sociedad como el trabajo han venido sufriendo cambios considerables que afectan de diversas maneras a los individuos que se encuentra en ella; uno de los principales

factores que en los países desarrollados ha influenciado cambios a la sociedad ha sido el proceso paulatino que se ha venido gestando.

Para la mayoría de las mujeres, combinar el trabajo y la familia dejó de ser una elección y convertirse en norma. Para los hombres también cambió lo que significaba tener una familia. Ya no se trataba de llegar a casa en un entorno pacífico, en el que una esposa-ama de casa se había ocupado de las tareas domésticas.

Se evidencia una transformación en los roles que deben asumir ahora cada género; las mujeres comparten las exigencias que devienen de dos roles, el del trabajo y el familiar, el de madre-cuidadora de hogar y el de trabajadora. Además de las mujeres, los hombres también han sufrido las consecuencias de estos sucesos sociales y laborales, han tenido que cambiar sus roles, y compartirlos. Actualmente los hombres tienen que compartir las exigencias que devienen de los roles que asume y que parten del trabajo y equitativamente a este el de la familia, sin embargo no siendo solamente el que juega un papel dentro del contexto familiar como el que introduce los fondos económicos sino como miembro activo dentro de la crianza de las generaciones futuras y del mantenimiento del hogar. (Guerra Testa, 2013)

Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación. La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que... se les pide mayor colaboración en tareas familiares. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres (Moreno & Baez, 2010. pág. 46). (Guerra Testa, 2013)

Se entiende el conflicto trabajo-familia como un conflicto inter-rol en el cual las presiones y exigencias que provienen de un rol (trabajo o familia) hacen que se dificulte la participación plena en el otro rol asumido, ya sea en el trabajo o la familia (Greenhaus et al, 1985). Siguiendo la línea que proponen estos autores, el conflicto trabajo familia, como un conflicto inter-rol, tiene sus bases en tres orígenes identificados: 1) el conflicto basado en el

tiempo; 2) el conflicto basado en la tensión (esfuerzo); y 3) el conflicto basado en la conducta. (Guerra Testa, 2013)

En el conflicto basado por tiempo, desde las características provenientes del trabajo se pueden encontrar que juegan un papel importante en la aparición del conflicto trabajo-familia, el tiempo excesivo dedicado o demandado por el trabajo (tanto en horas como en días), la sobrecarga de funciones que de él devengan, las horas extras, la irregularidad que produce el trabajo por turnos y la inflexibilidad/rigidez de los horarios de trabajo contribuyen a la aparición del conflicto trabajo-familia. Por otra parte, en las características provenientes de la familia se evidencia que factores como la gran exigencia de tiempo en actividades familiares, el matrimonio, sí se es padre o madre, el nivel de profesionalización tanto del padre como la madre, la crianza o cuidado de los hijos; los niños en edades tempranas, y la estructura de la familia (familia extensa, por ejemplo), aportan a la aparición del conflicto. (Greenhaus et al, 1985). (Guerra Testa, 2013)

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central (Moreno & Baez, 2010. pág. 46). (Guerra Testa, 2013)

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
OBTENIDOS EN BASE A LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL
CENTRO SUR

INTRODUCCIÓN A LA APLICACIÓN EN CAMPO



El presente capítulo hace referencia a la presentación de resultados aplicados por el método Fpsico, tal método tiene como objetivo la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial para el cual fue utilizado en la presente investigación. La administración de esta herramienta fue dirigida al personal operativo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, con el objetivo de obtener un diagnóstico completo de los factores de riesgo psicosocial a la cual el personal de dicha organización se enfrenta.

La muestra que participó en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial estuvo conformada por el grupo humano dentro del Área Operativa de la EERCS, compuesto y distribuido de la siguiente manera:

1. DIDIS (Dirección de Distribución)
2. DICO (Dirección de Comercialización)

Estas direcciones en las que se divide la organización se distribuyen en varias agencias cantonales que son las siguientes de las cuales todas fueron visitadas: Cuenca (matriz), Cañar, Biblián, Ducur, Chaucha, Girón, Gualaceo, Molleturo, Nabón, Oña, Paute, San Fernando, Sevilla de Oro, Sig Sig, Santa Isabel, Suscal y La Troncal.

A continuación se presentaran los resultados de la aplicación de la herramienta de evaluación, sin antes dar paso a la explicación sobre el método Fpsico.

3.2. EXPLICACION DE LOS PARAMETROS DEL TEST FPSICO PARA SU APLICACIÓN.

3.2.1.- Bases Teóricas

Debido a la manifestación de los riesgos psicosociales identificados en toda empresa, se hace audición que tales riesgos se presentan en las variables que comprenden las funciones del cargo, responsabilidades y las relaciones interpersonales que engloban las condiciones laborales; sin embargo, existen variables personales de cada trabajador como son la personalidad, la capacidad de afrontamiento, expectativas e intereses que forman parte para producir riesgos psicosociales.

El impacto que repercute que el trabajador esté vulnerable a estos riesgos, se evidencia en la salud promoviendo alteraciones fisiológicas, psicológicas y emocionales, no obstante a estas afecciones también se presentan alteraciones en el entorno laboral viéndose afectada la organización dando como resultado desmotivación, insatisfacción laboral, accidentes de trabajo, baja productividad, conflictos interpersonales y abandonos voluntarios por parte del trabajador.

Por lo tanto, es necesario realizar un análisis no solo de las condiciones del trabajo sino también conocer las diferentes perspectivas y experiencias por el trabajador.

El método de evaluación de los factores de riesgos psicosociales (Fpsico) ha sido diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para facilitar la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, de manera que en el transcurso de los años se ha ido perfeccionado esta herramienta con referencia a la primera versión del test.

3.2.2.- Descripción de los factores de riesgo

El método Fpsico está conformado por 44 preguntas, y algunas de ellas constan de subpreguntas teniendo un total de 89 items. Asignando información sobre 9 factores:

1. Tiempo de trabajo
2. Autonomía

3. Carga de trabajo
4. Demandas psicológicas
5. Variedad/contenido
6. Participación/Supervisión
7. Interés por el trabajador/Compensación
8. Desempeño de rol
9. Relaciones y apoyo social

Tiempo de trabajo

Este factor alude a la organización y estructuración de las actividades a realizarse cada a lo largo de la semana y lo que respecta cada día de la semana; evaluando de esta manera el tiempo que requiere realizar las tareas considerando los tiempos de descanso y el efecto que tiene el tiempo de trabajo en la vida social del individuo.

Autonomía

Hace referencia a la capacidad y posibilidad personal de cada individuo en la toma de decisiones y el gestionar sus actividades para lograr cumplir las funciones que requiere el puesto de trabajo. El método es considerado por dos postulados:

- ✓ Autonomía temporal: se le otorga al trabajador la organización de los tiempos de trabajo, tomar algunos periodos de descanso, las posibilidades del alterar el ritmo de trabajo si este fuera necesario de manera temporal, brindándole de esta manera al trabajador flexibilidad durante la jornada laboral
- ✓ Autonomía decisional: es la forma en la cual el trabajador toma decisiones para desarrollar los procesos de sus actividades, los recursos y metodologías para el cumplimiento de las mismas.

Carga de trabajo

Se entiende por carga de trabajo a la demanda de trabajo que tiene que enfrentar el trabajador en el cual tiene que cumplir con las exigencias que requiere el cargo para el cual fue contratado. Este factor evalúa la carga de trabajo a partir de los siguientes aspectos:

- Presiones de tiempo: son la asignación de tiempos en las tareas, la velocidad que requiere realizarlas y en ocasiones acelerar el ritmo de trabajo.
- Esfuerzo de atención: representado por la intensidad y el esfuerzo de atención en la realización de las tareas a cumplir, durante el proceso de la actividad se puede ver afectada la atención por interrupciones frecuentes por factores tanto externos o por realizar múltiples tareas que también requieren realizarse.
- Cantidad y dificultad de la tarea: hace referencia a la cantidad de trabajo que el individuo debe desempeñar y resolver de manera diaria, de igual forma la dificultad que algunas tareas en el trabajo representan.

Demandas psicológicas

Hace referencia a la reacción de distintas exigencias laborales a los cuales reacciona el trabajador, estas son naturaleza cognitiva y naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas son aquellos esfuerzos intelectuales que hace el trabajador para desempeñar sus labores en el procesamiento de información, conocimientos del área y competencias que aluden a realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Las exigencias emocionales son aquellas en el cual el trabajador se ve frente a situaciones conlleva esfuerzos que afectan a la parte emocional del trabajador, de tal manera que el trabajador pueda dirigir y controlar sus emociones, aunque en varias situaciones el individuo pueda llegar a reprimirlas.

Variedad / contenido del trabajo

Este factor hace referencia a la sensación de que el trabajo tiene sentido y la utilidad del mismo para el trabajador generando así reconocimiento y aprecio por parte de la organización y la sociedad.

Este factor se evalúa en la medida en que el trabajo está diseñado con actividades varias y que produzca reconcomiendo.

Participación / Supervisión

La participación hace referencia a como el trabajador es parte de la toma de decisiones y la supervisión es el control que ejerce la organización en el trabajador.

Desempeño del rol

Comprende tres aspectos:

- a. Claridad del rol: alude a las responsabilidades y funciones que requiere cumplir en el cargo.
- b. El conflicto del rol: demandas que pueden ocasionar incongruencias o contradicciones que supongan conflicto de carácter ético para el trabajador
- c. La sobrecarga del rol: hace referencia a tareas o actividades que no forman parte de sus funciones pero que se añaden a ellas.

Relaciones y apoyo social

Se refiere a las relaciones interpersonales que son consecuencia del entorno laboral en el cual el trabajador se desempeña.

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Apoyo social hace referencia al respaldo que siente el trabajador en una situación estresante que conlleve a buscar apoyo de sus jefes o subordinados para realizar con eficiencia y efectividad su trabajo.

3.2.3.- Aplicación del método

Cinco posiciones aplicables del método de factores psicosociales:

- 1) Para la evaluación de situaciones específicas: se aplica el método como un preámbulo para sacar un diagnóstico que arroje resultados que demuestren zonas y factores donde se está expuesto al riesgo y poder identificar el área en la que aquella ocurre.
- 2) Para la localización de fuentes de problemas: una vez aplicado el método y teniendo la obtención de los resultados se llega a identificar con facilidad los factores afectados por el riesgo para el debido plan de corrección frente a la problemática.
- 3) Para diseñar cambios y priorizar actuaciones: mediante los resultados obtenidos se llegan a tomar medidas de cambio, dependiendo de los mismos se puede llegar a realizar intervenciones en áreas las más afectadas determinando que tipo de intervención se necesita para corregir la misma.
- 4) Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre grupos distintos: se puede llegar a comparar los resultados de dos grupos a los cuales fueron sometidos al método en distintos tiempos, esto permitirá al experto llevar un control sobre las evoluciones de las condiciones psicológicas del trabajo, los impactos de los planes correctivos y preventivos.
- 5) Para tomar conciencia de la situación: la aplicación del método puede contribuir a nuevas perspectivas sobre la empresa y hacer conciencia a todo el personal sobre los riesgos y tener las herramientas correctivas para enfrentarlos.

3.2.4.- Presentación de resultados

Perfil valorativo

Parte del proceso de baremación de los resultados obtenidos de la aplicación del método, para lo cual se ha clasificado en niveles alto, medio y bajo. Estas tres categorías se pueden

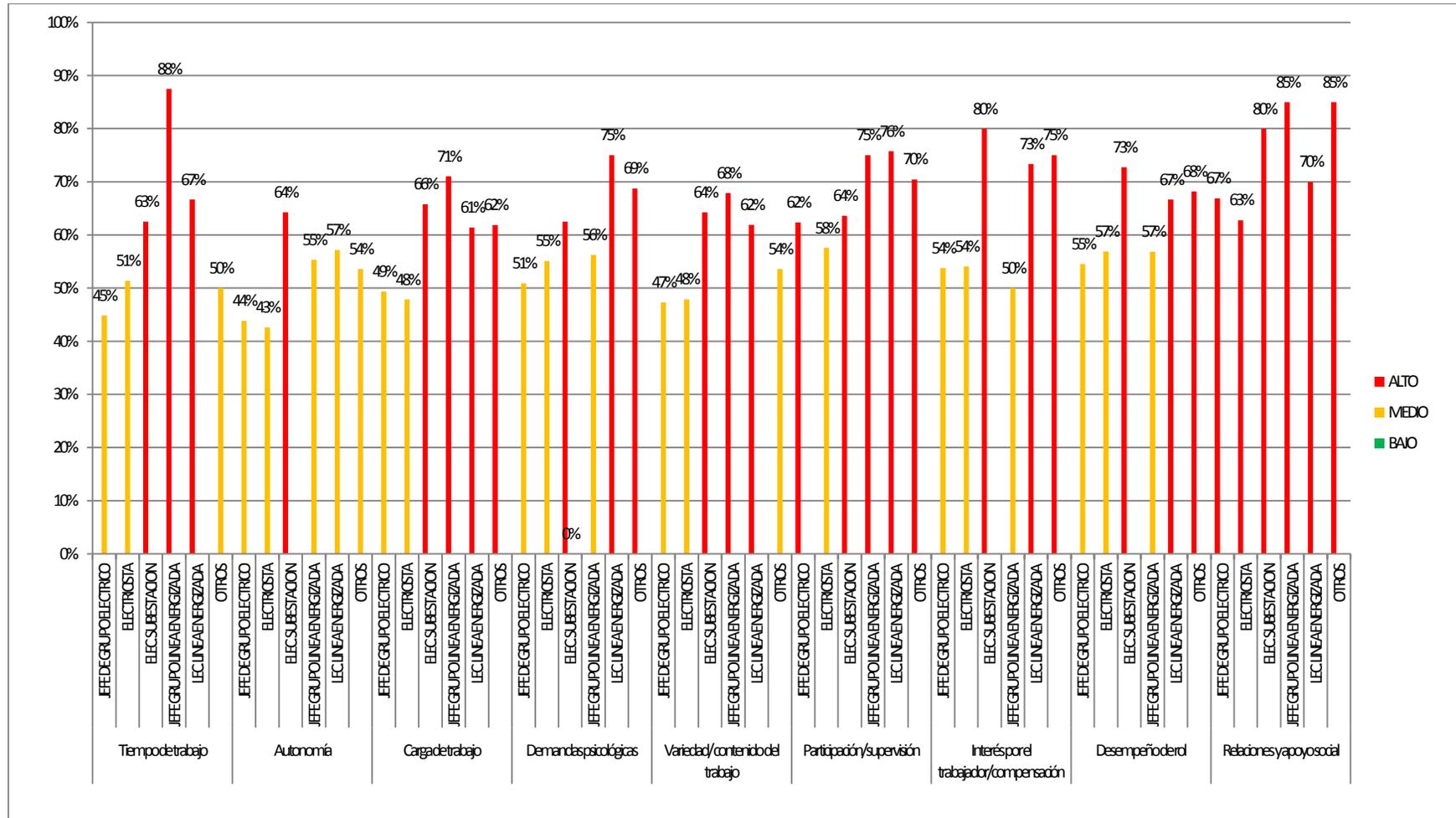
identificar por color en nivel alto el color rojo, el nivel medio color amarillo y nivel bajo con nivel verde. La información que presenta el perfil valorativo va acompañada con el informe.

Informe

El informe redacta todos los resultados obtenidos del método aplicado, dando así mayor claridad e información sobre los datos que arroja de forma cualitativa y cuantitativa; de esta manera se puede llevar acabo estrategias correctivas para los factores afectados y fortalecer los factores que no estan propensos a riesgos.

3.3.- Resultados de la aplicación del Test F Psico

AGENCIA CUENCA



Conclusiones

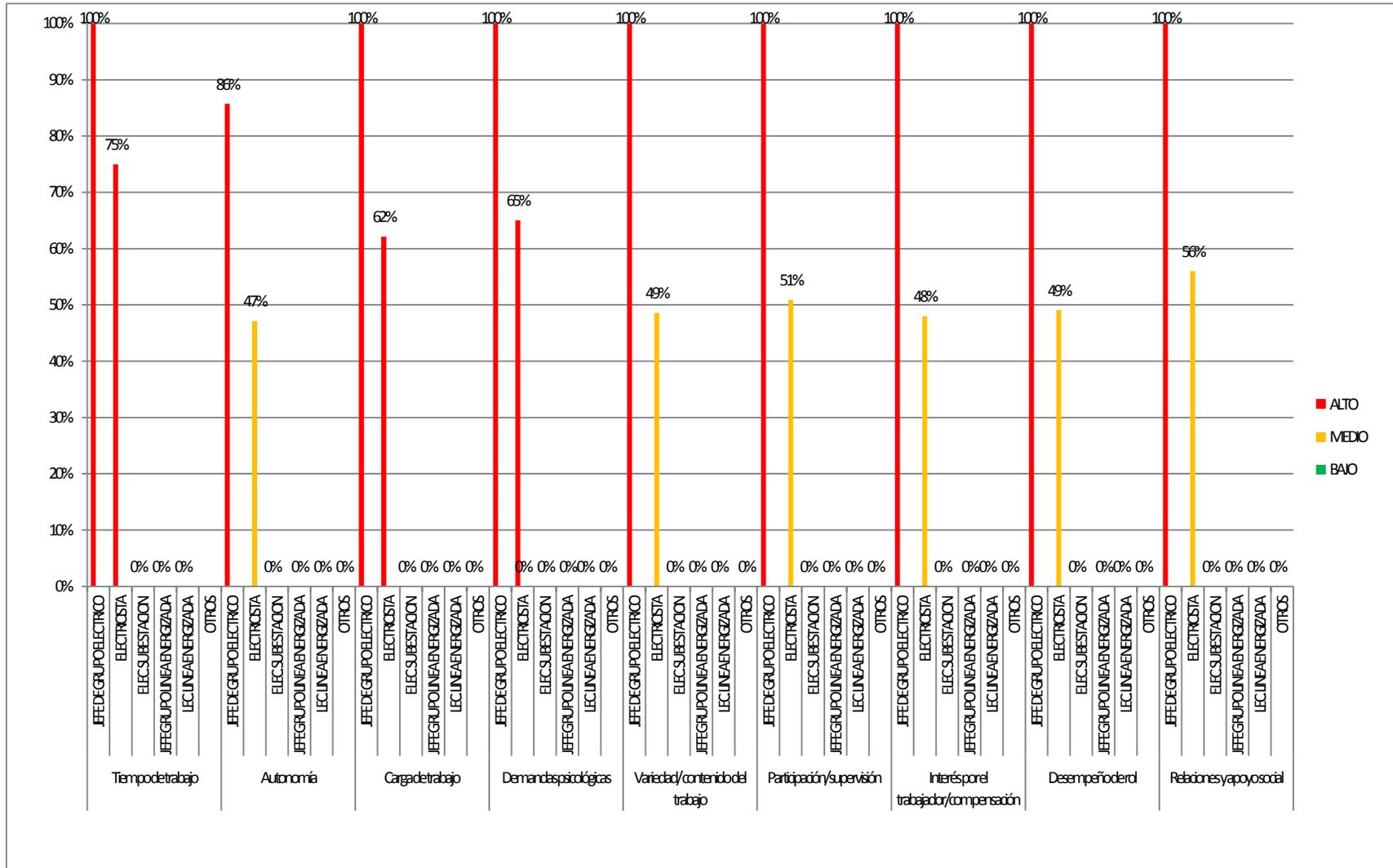
Agencia Cuenca:

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo de línea energizada tiene un nivel alto equivalente a un 88%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

De esta misma manera, podemos observar que el grafico existe un alto nivel de equivalencia del 80 % en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Continuando con el análisis del gráfico, podemos observar que en el cargo de electricista de subestación existe un nivel alto equivalente al 80%, de igual manera en el cargo de jefe de línea energizada hay un alto nivel equivalente al 85% , de igual forma en el cargo denominado “otros” dado a que algunos test aplicados algunos trabajadores no respondieron al cargo en el que se encontraban existe un nivel alto equivalente 85% que representa al factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA CAÑAR



Conclusiones

Agencia Cañar:

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un

valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

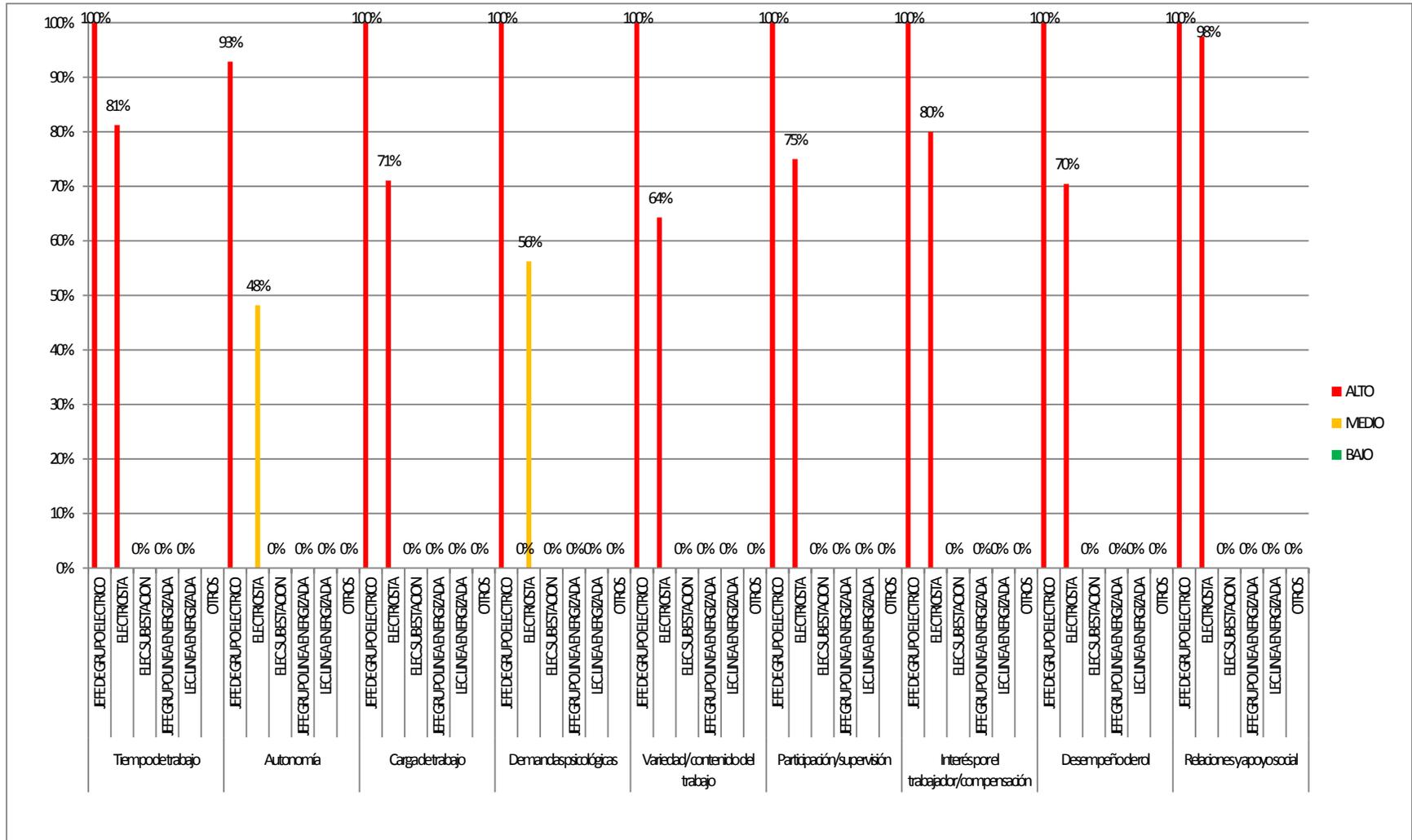
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA BIBLIÁN



Conclusiones

Agencia Biblián:

De acuerdo al cuadro obtenido, podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, y en el cargo de electricista se encuentra un nivel alto equivalente al 81%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

De igual manera, podemos evidenciar en el grafico que existe un alto nivel equivalente al 93% en el cargo del jefe de grupo eléctrico en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Prosiguiendo con el análisis, observamos en el grafico que existe un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico referente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual forma, podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

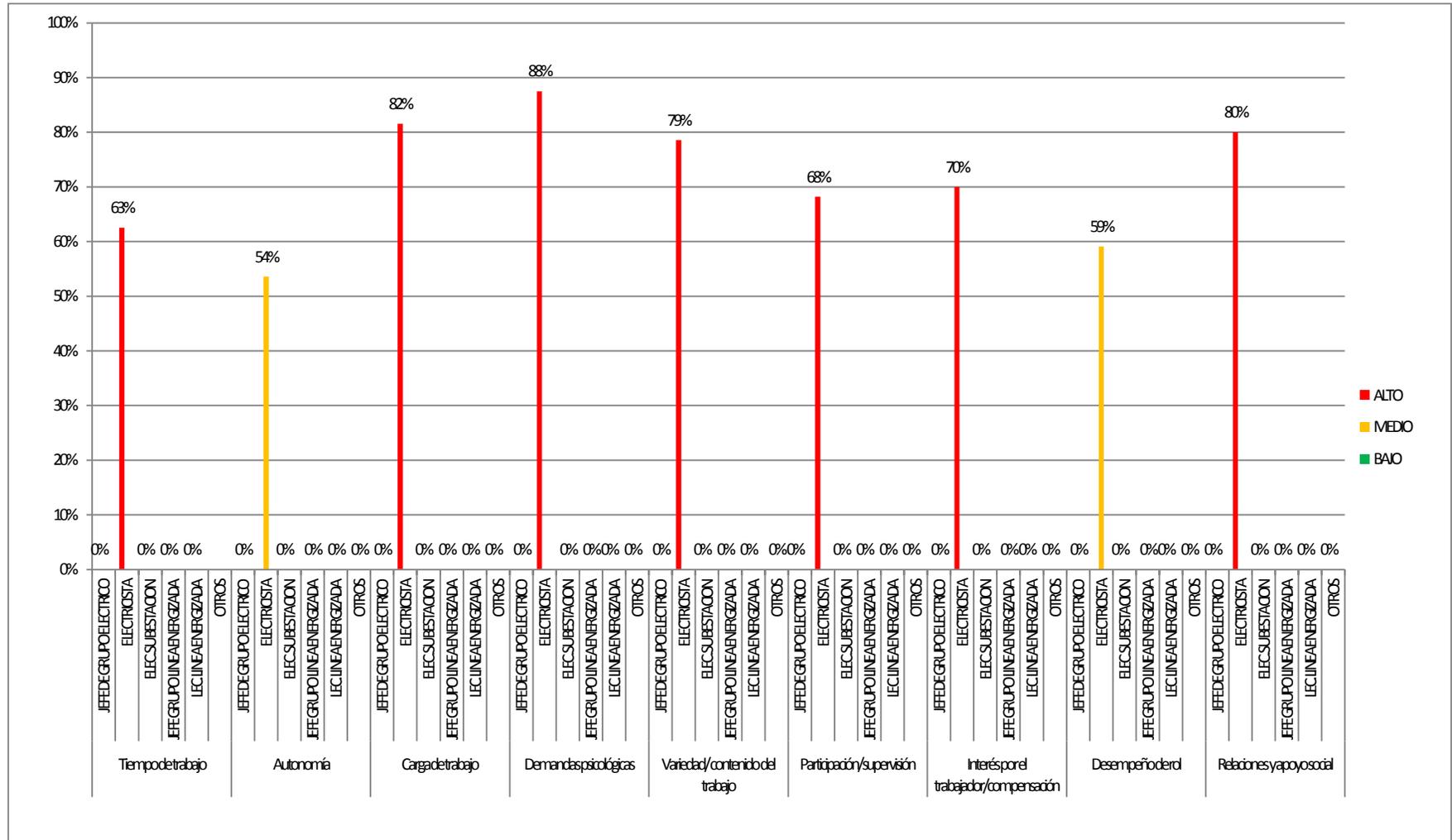
Siguiendo con el análisis, podemos evidenciar la existencia de un alto nivel equivalente a 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su

trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Como podemos observar en el gráfico, existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente al 80% en el cargo de electricista, en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA DUCUR



Conclusiones:

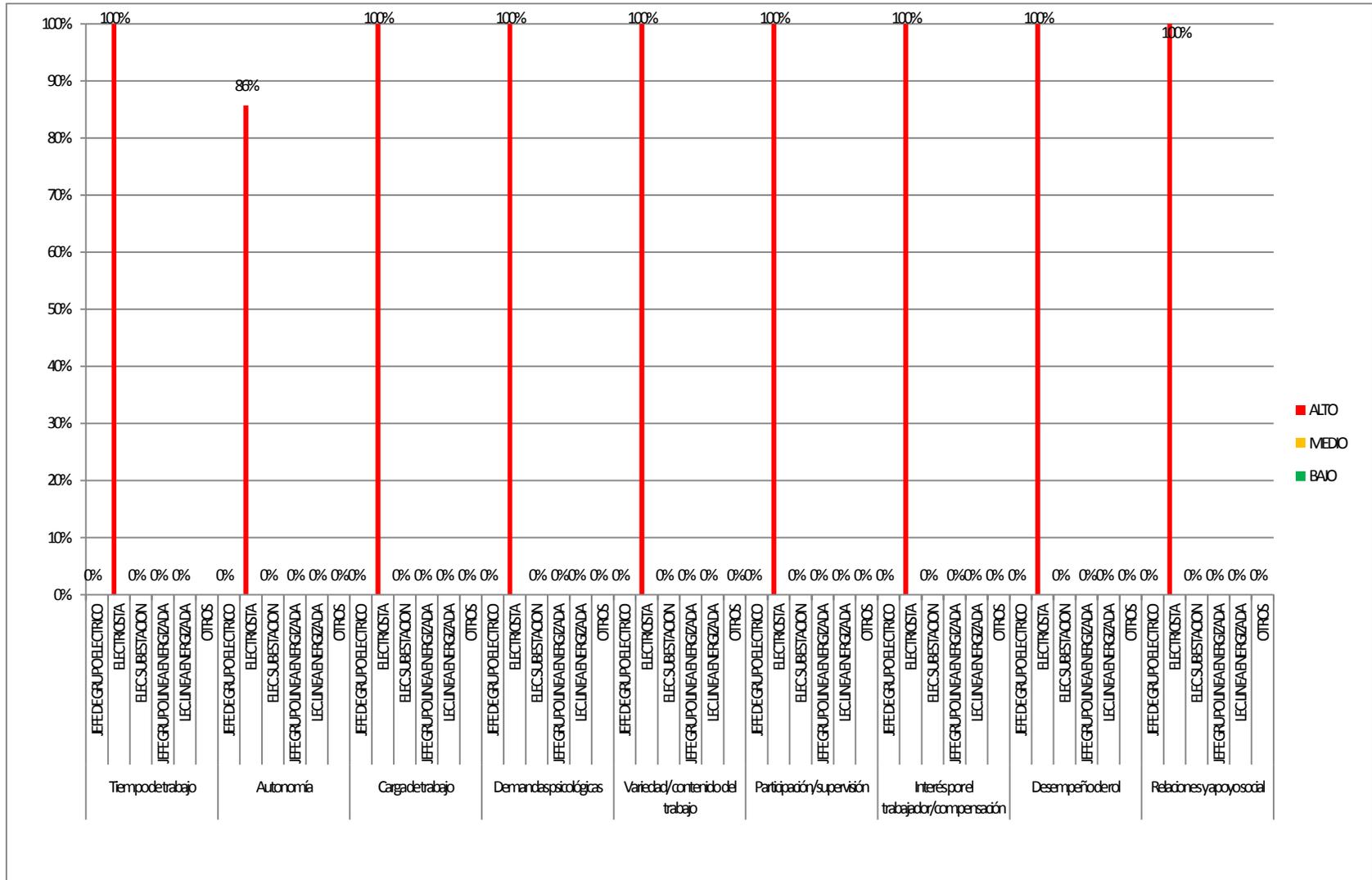
Agencia Ducur.

De acuerdo con el cuadro gráfico, vemos la existencia de un nivel alto equivalente a 82% en el cargo de electricista correspondiente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual forma podemos evidenciar la existencia de un nivel alto equivalente a 88% en el cargo de electricista que pertenece al factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 80% en el cargo de electricista debido al factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA CHAUCHA



Conclusiones.

Agencia Chaucha.

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de electricista tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Prosiguiendo con el análisis, podemos observar que en puesto de electricista existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo

De igual forma, observamos en el grafico que existe un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de electricista referente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera podemos evidenciar la existencia en el cargo de electricista un nivel alto equivalente a 100% que pertenece al factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

En análisis con el cuadro grafico podemos evidenciar la existencia de un nivel alto equivalente a 100% en el cargo de electricista correspondiente al factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

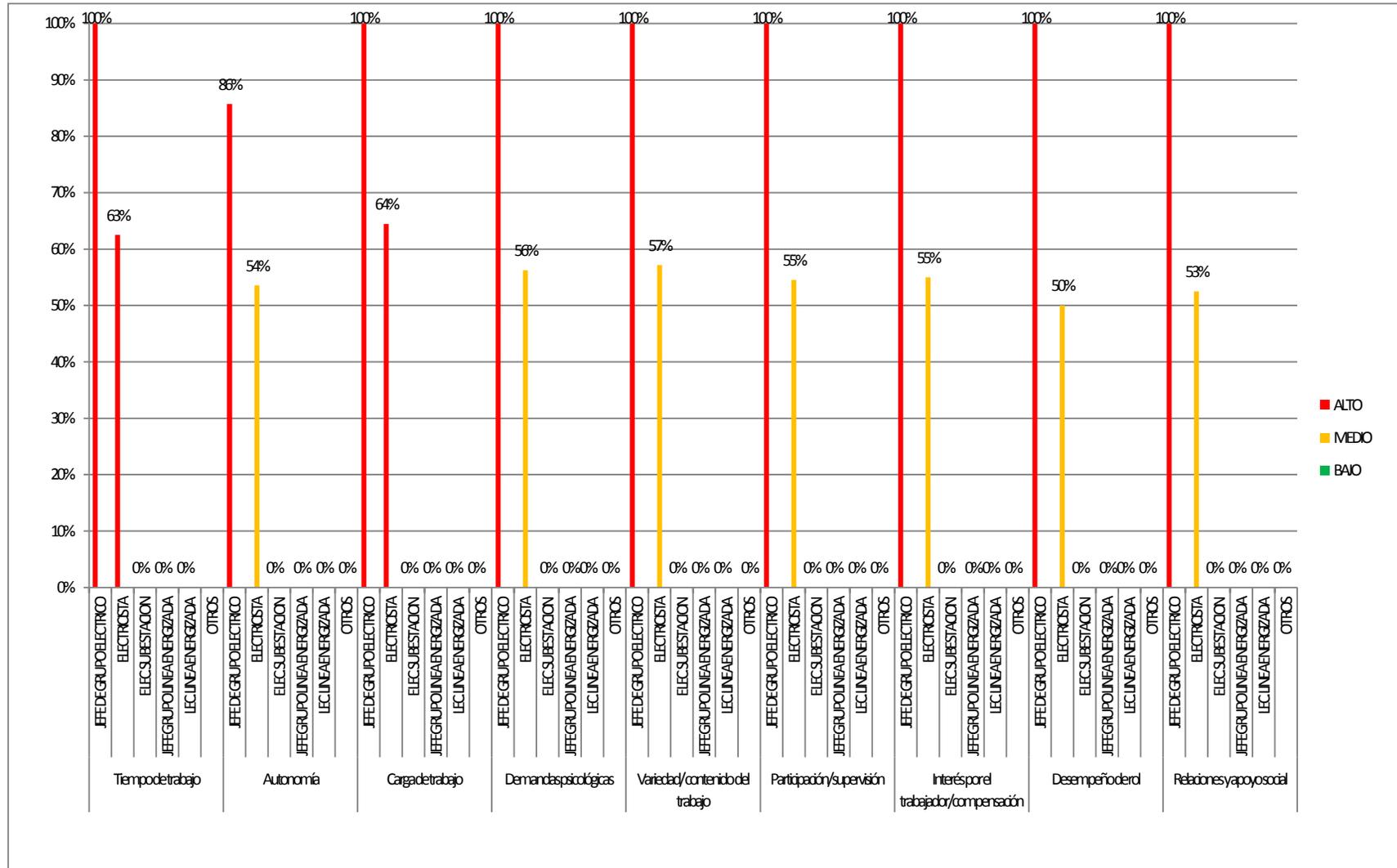
De acuerdo con el cuadro grafico podemos evidenciar la existencia de un nivel alto de 100% en el cargo de electricista perteneciente al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

Observando los datos manifiestos en el cuadro gráfico, podemos observar un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de electricista correspondiente al factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

De igual manera, podemos evidenciar la existencia de un nivel alto del 100% en el cargo de electricista perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalmente analizando el último punto, tenemos la existencia de un nivel alto equivalente al 100% del cargo de electricista en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA GIRÓN



Conclusiones

Agencia Girón

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un

valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

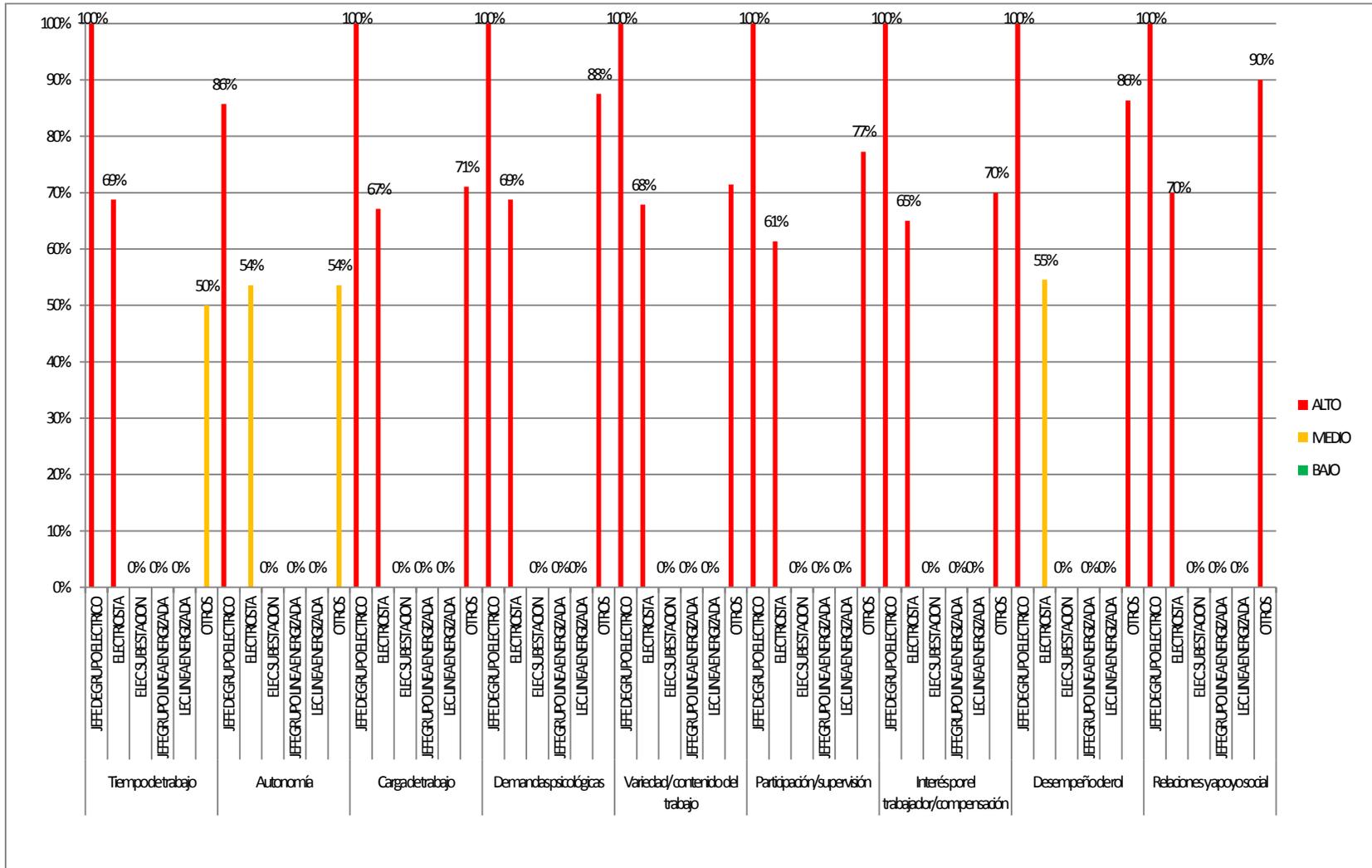
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA GUALACEO



Conclusiones

Agencia Gualaceo

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 88% en “otros” (personal que no respondió al cargo) en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un

valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente al 86% en “otros” (personal que no respondió el cargo) perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

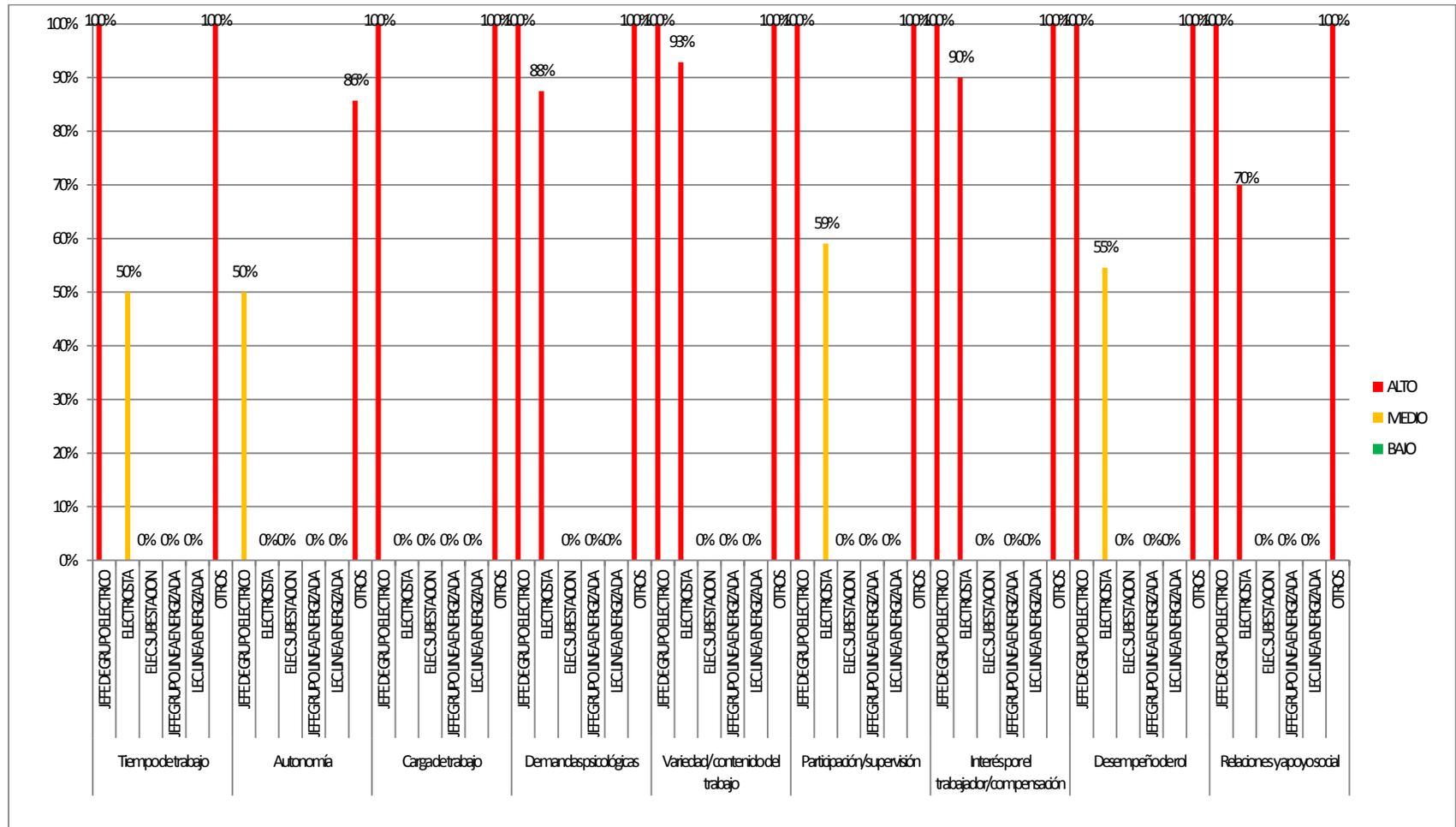
Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente 90% en “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

Conclusiones

Agencia Molleturo

De acuerdo con el cuadro gráfico, podemos observar la evidencia de un nivel alto del 80% en el cargo de electricista correspondiente al factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA NABÓN



Conclusiones

Agencia Nabón

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, y un nivel alto de 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo), donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que existe un nivel alto equivalente a 86% en “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente 88% en el cargo de electricista y un nivel alto equivalente 100% “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo y un nivel alto equivalente a 98% en el cargo de electricista y un nivel alto del 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

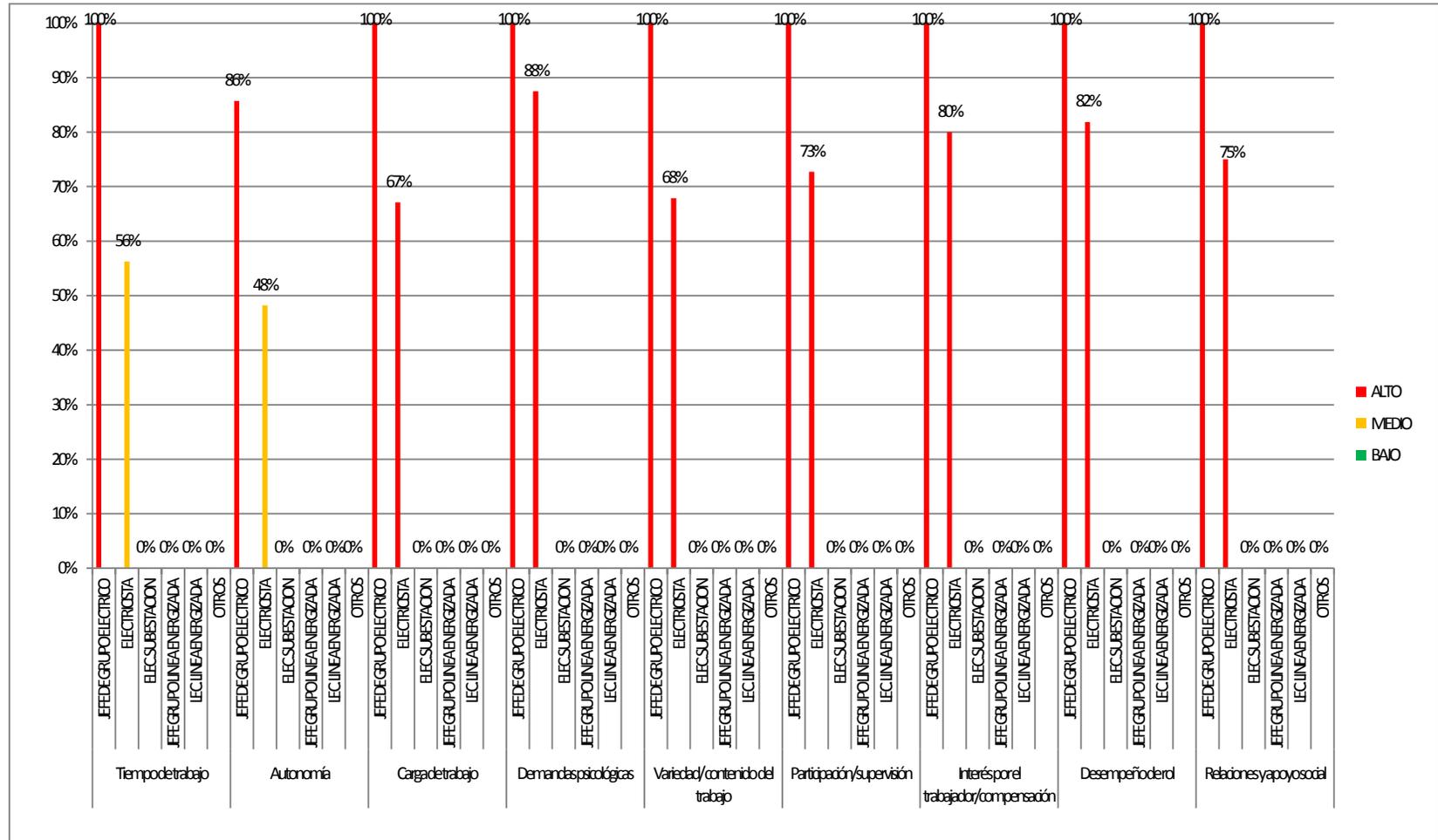
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 90% en el cargo de electricista y y nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un alto nivel equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió el cargo) en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA OÑA



Conclusiones

Agencia Oña

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 88% en el cargo de electricista en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que

hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

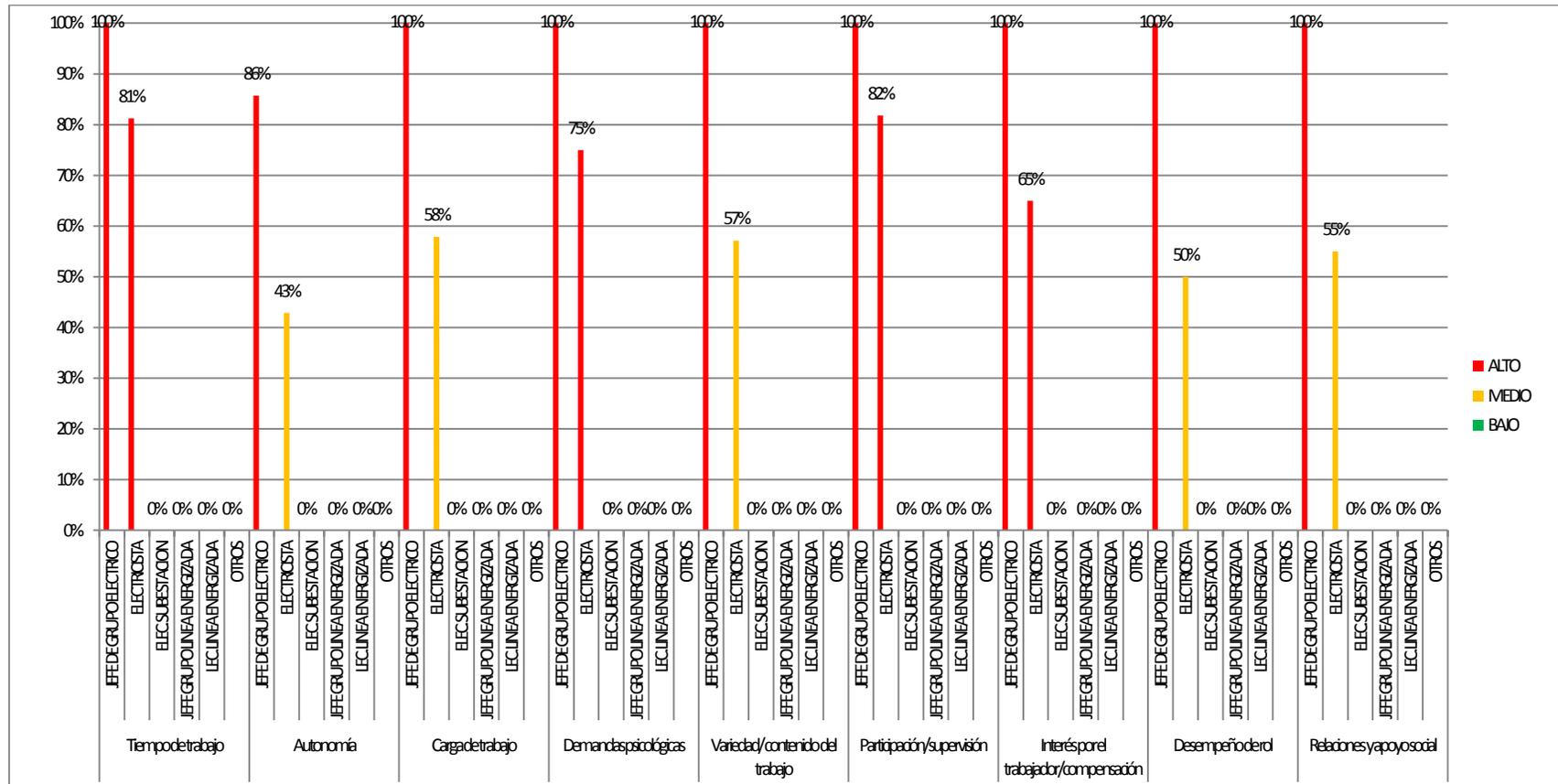
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 88% en el cargo de electricista en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un alto nivel equivalente 82% en el cargo de electricista perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA PAUTE



Conclusiones

Agencia Paute

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, y un nivel alto equivalente de 81% en el cargo de electricista donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 88% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que

hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

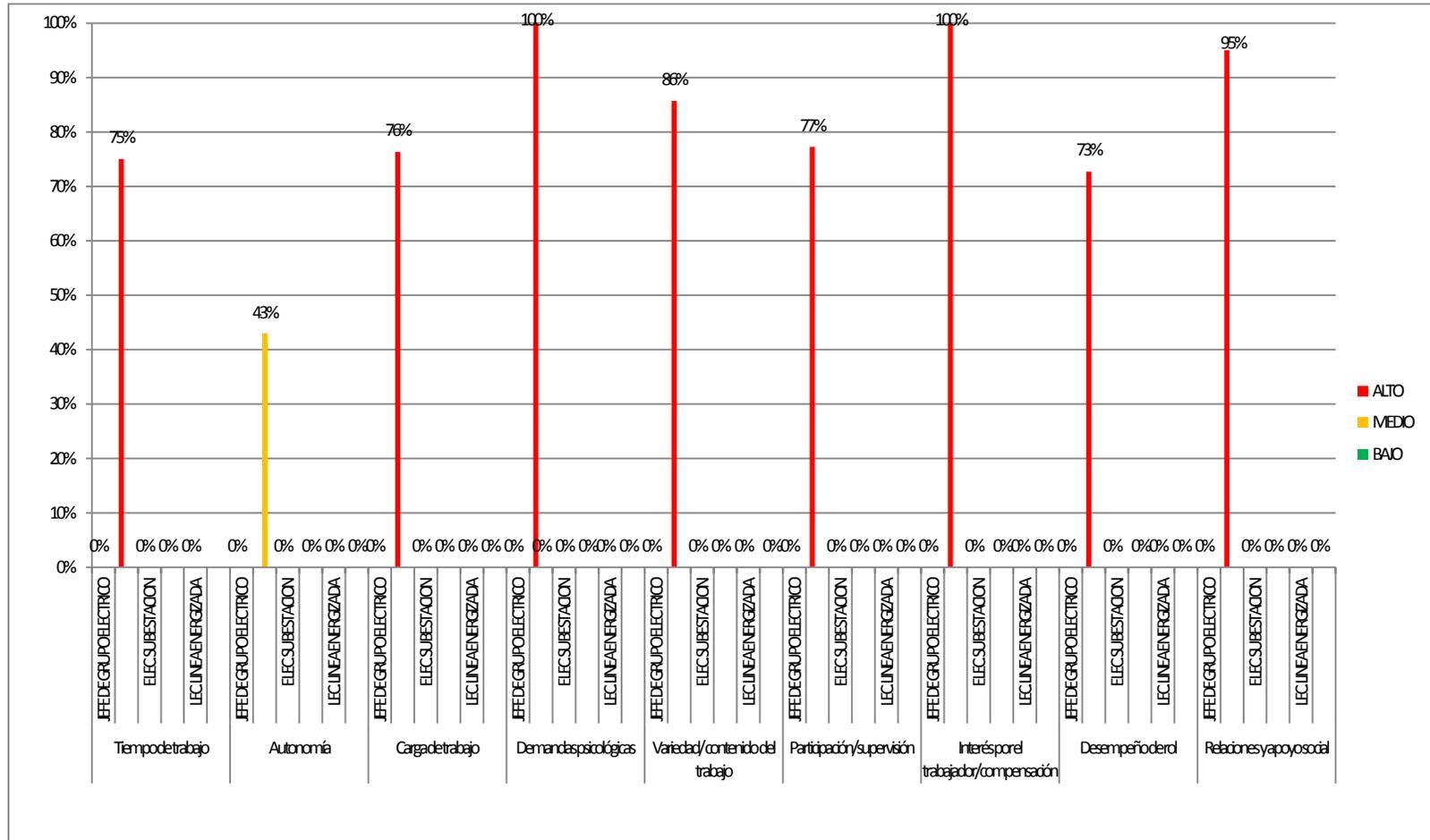
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 82% en el cargo de electricista con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA SAN FERNANDO



Conclusiones

Agencia San Fernando

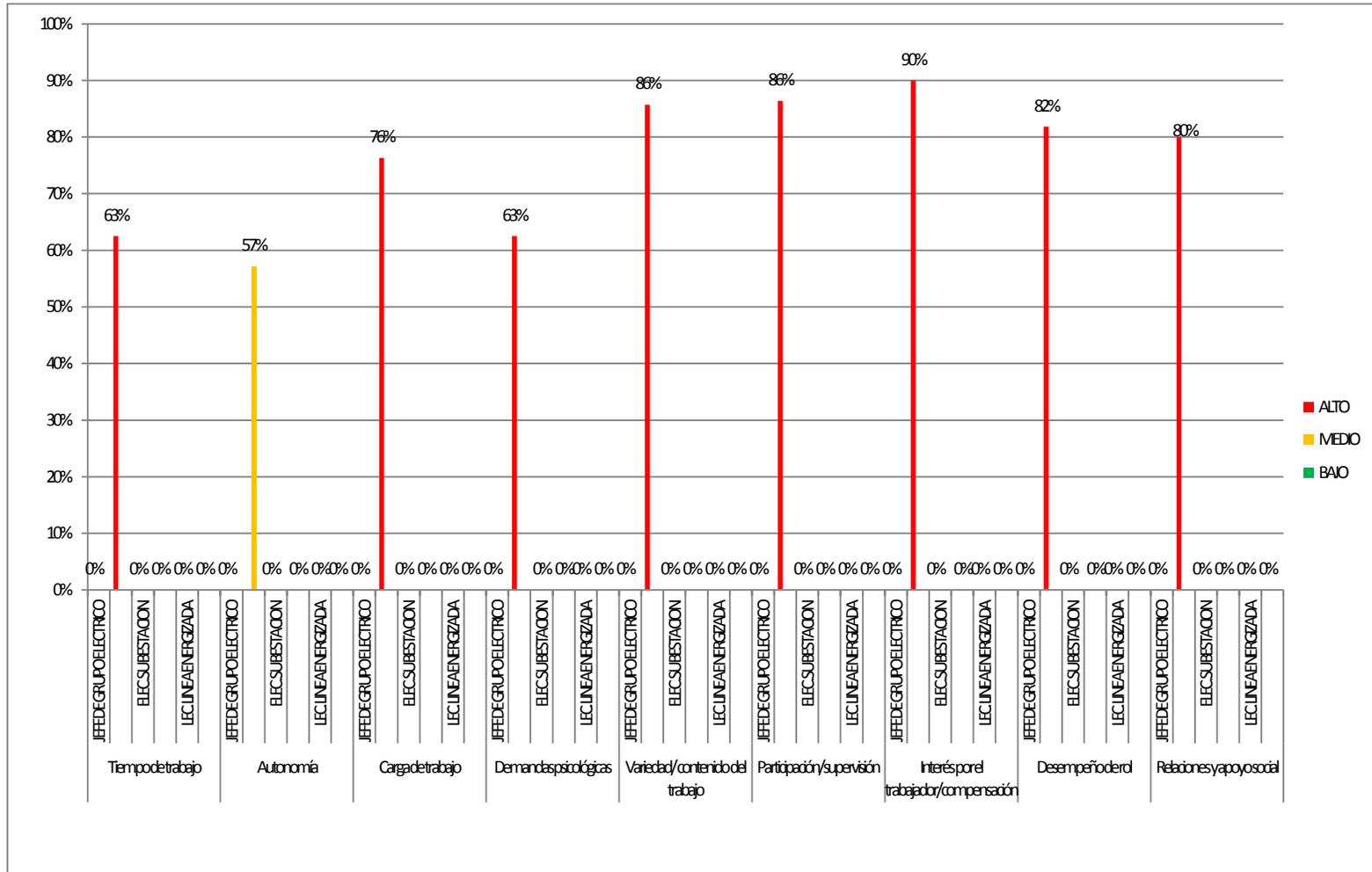
De acuerdo con el grafico, podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 86% en el puesto de trabajo de electricista en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de electricista en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 95% en el cargo de electricista en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA SEVILLA DE ORO



Conclusiones

Agencia Sevilla de Oro

De acuerdo al cuadro obtenido, podemos evidenciar que existe un alto nivel equivalente a 86% en el cargo de electricista en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 86% en cargo de electricista con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

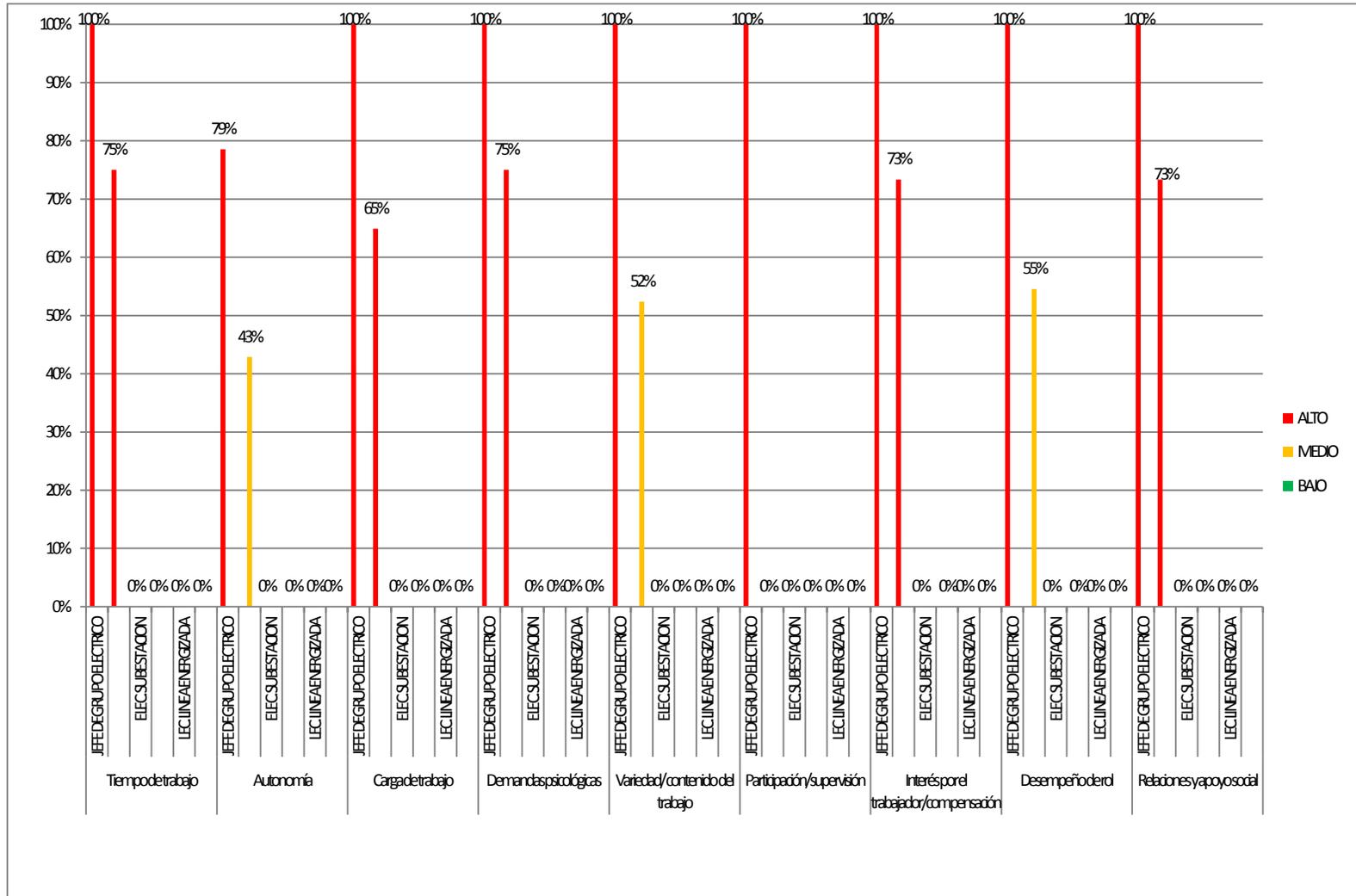
De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 90% en el cargo de electricista en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos evidenciar un alto nivel equivalente al 82% en el cargo de electricista perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: las incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 80% en el cargo de electricista en el factor de relaciones y apoyo

social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA SIG SIG



Conclusiones

Agencia Sig sig

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

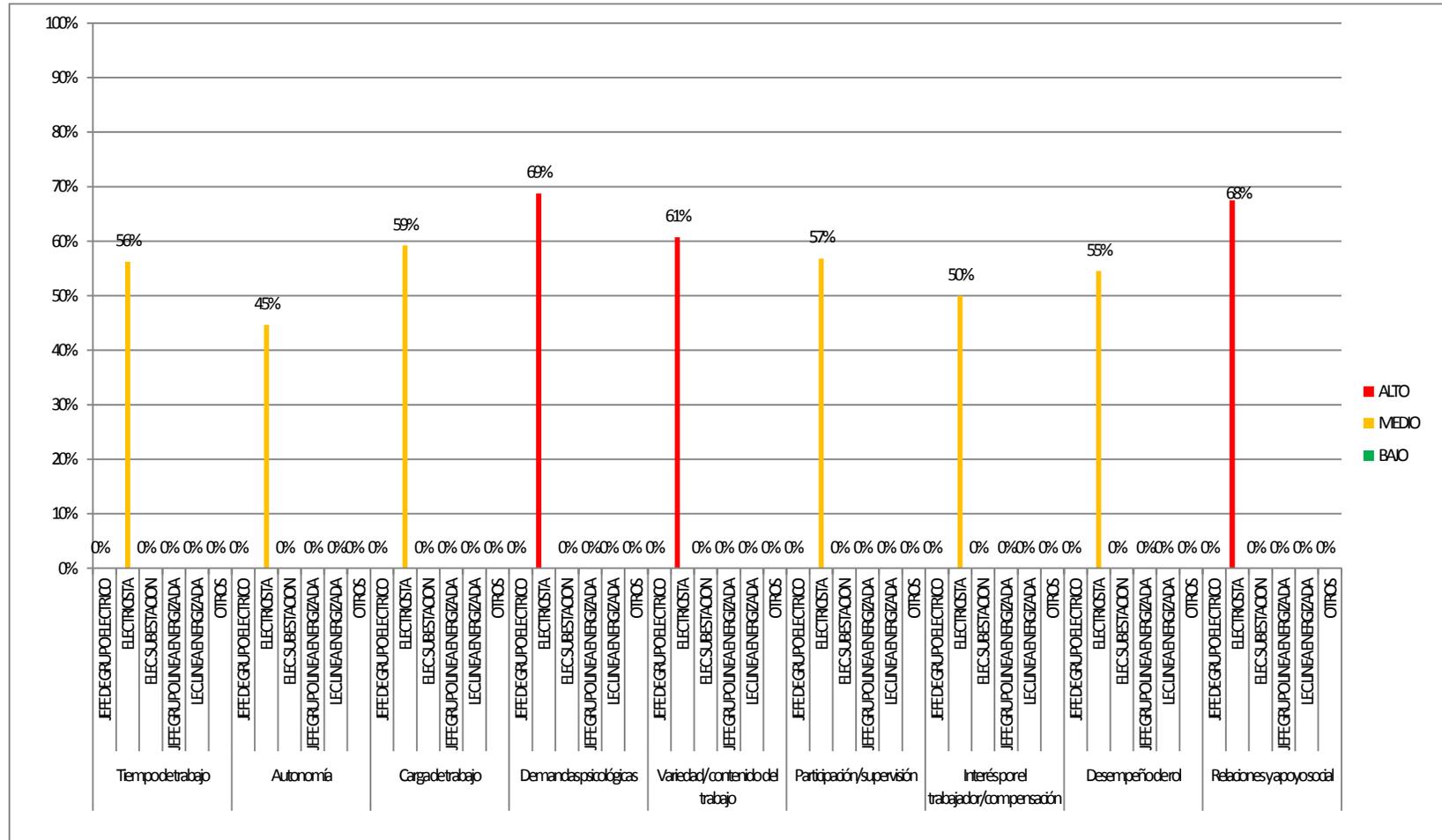
De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que

dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA SANTA ISABEL



Conclusiones

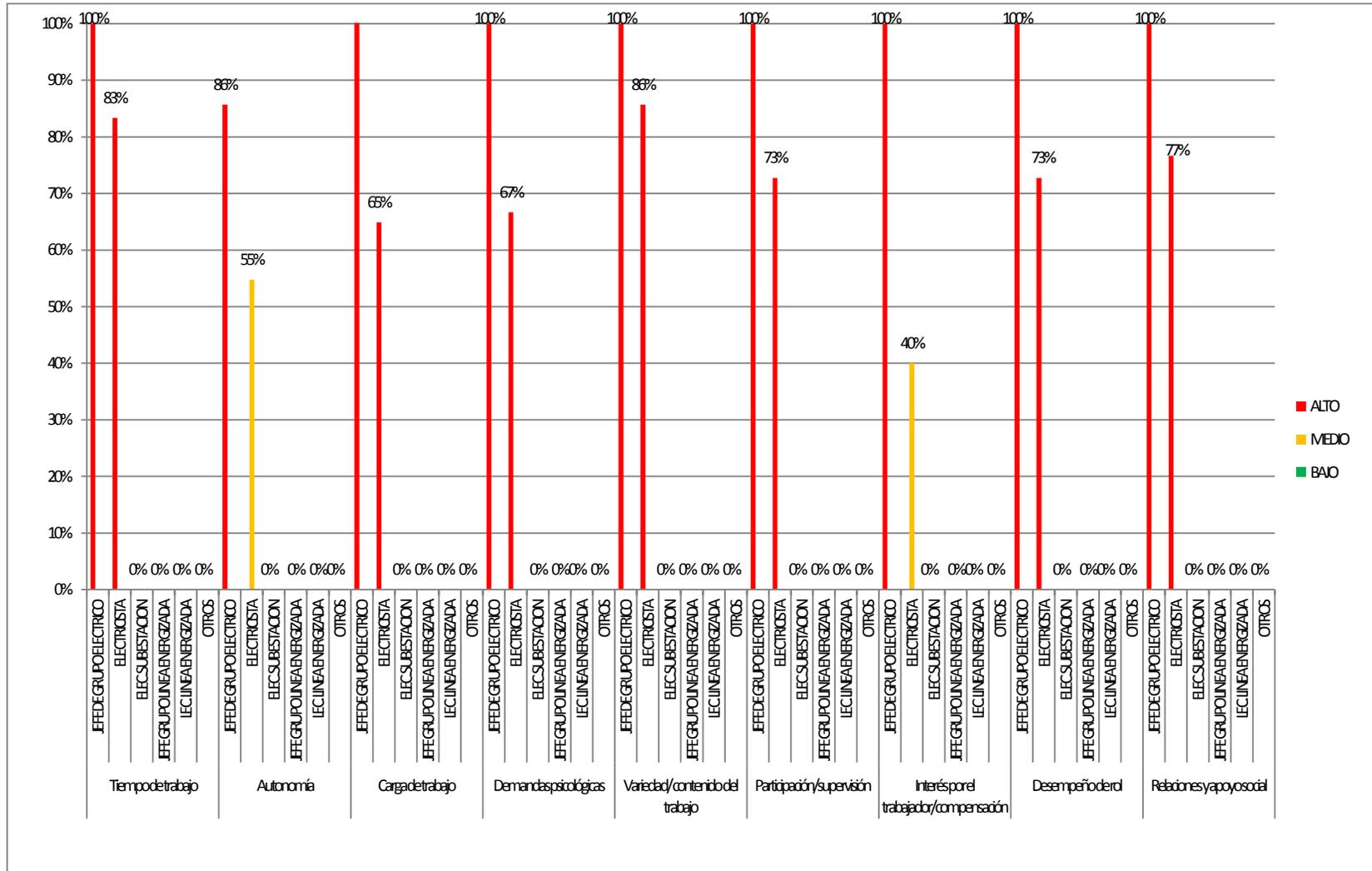
Agencia Santa Isabel

Como podemos observar en el grafico existe un nivel alto equivalente a un 69% en el puesto de trabajo de electricista en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente a 61% en el puesto de trabajo de electricista en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente a 68% en el cargo de electricista en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA SUSCAL



Conclusiones

Agencia Suscal

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, y un nivel alto equivalente a 83% en el cargo de electricista, donde el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en el puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que el puesto de jefe de grupo existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el gráfico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el gráfico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 86% en el cargo de electricista en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el

trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

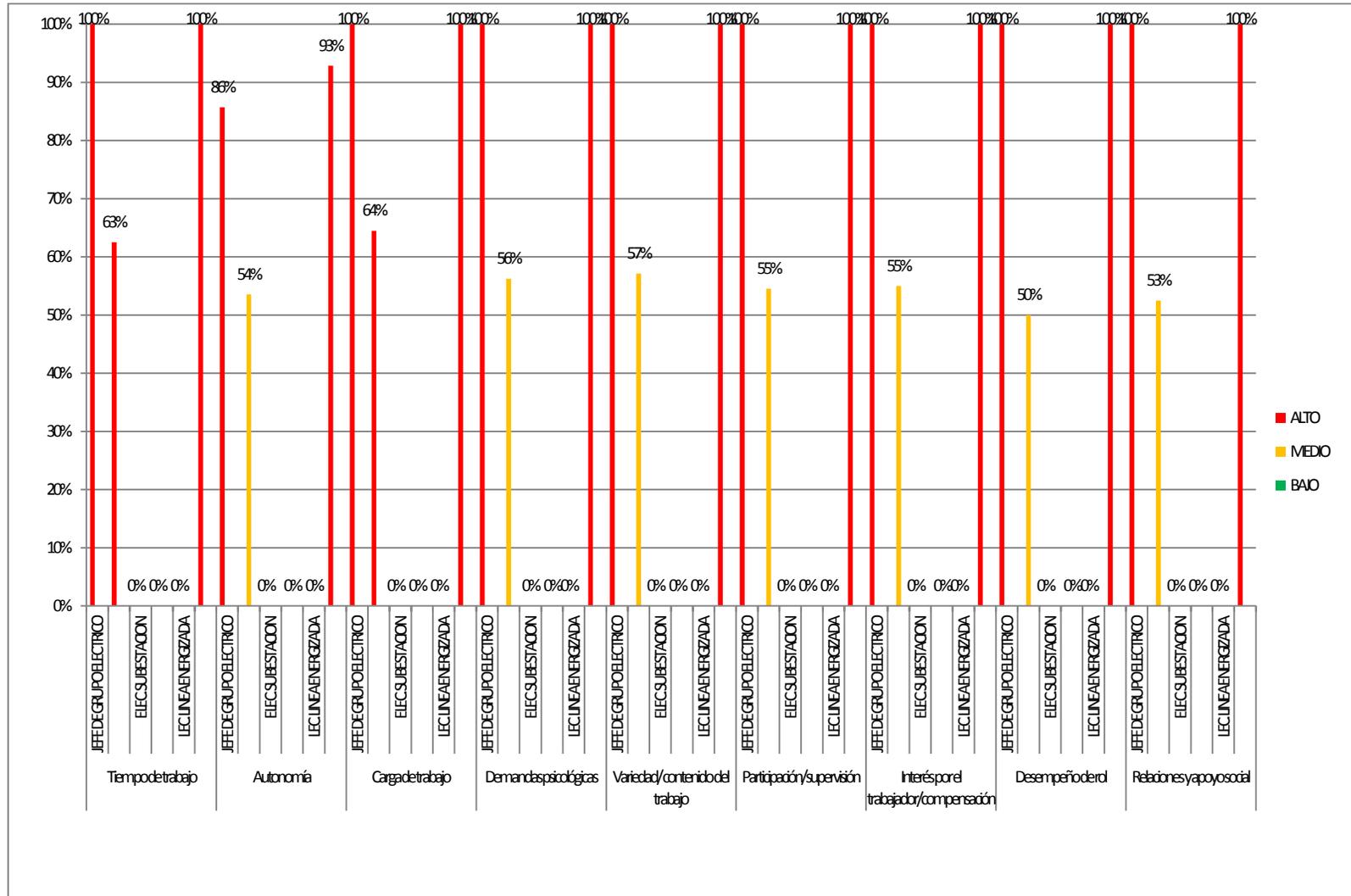
Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

AGENCIA LA TRONCAL



Conclusiones

Agencia La Troncal

De acuerdo al cuadro obtenido podemos identificar que el factor tiempo de trabajo en el cargo de jefe de grupo eléctrico tiene un nivel alto equivalente a un 100%, y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo), donde que el factor hace referencia a las distintas formas de organización y estructuración de las actividades y el tiempo que requieren realizarlas a lo largo de la semana, teniendo en consideración los periodos de descanso y días festivos.

Continuando con el análisis, podemos observar que en puesto de jefe de grupo eléctrico existe un nivel alto equivalente a 86% , y un nivel alto equivalente a 93% en “otros” (personal que no respondió al cargo), en el factor de autonomía que hace referencia este factor a la capacidad y capacidad individual de cada trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre los aspectos de estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimientos y organización de trabajo.

Siguiendo con el análisis, podemos observar que en “otros” (personal que no respondió al cargo) existe un nivel alto equivalente 100% perteneciente al factor carga de trabajo que hace referencia a la demanda de responsabilidades que tiene a su cargo el trabajador, este factor está valorado bajo los siguientes postulados: presión de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

De igual manera, en el grafico podemos observar que existe un nivel alto equivalente a un 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo), en el factor de demandas psicológicas que hace referencia a la existencia de demandas cognitivas y emocionales. Las demandas cognitivas se definen al esfuerzo intelectual que se adjudica al desempeño laboral por parte del trabajador; y la demanda emocional son las repuestas emocionales que se da frente al desempeño de la tarea donde el trabajador pueda expresar sus emociones o las pueda reprimir.

Se evidencia en el grafico que existe un nivel alto equivalente al 100% en el puesto de trabajo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo) en el factor de variedad/ contenido de trabajo que hace referencia a que el trabajador se sienta conforme e identificado con su trabajo y que lo que hace tiene un valor y un significado en conjunto para la empresa y la sociedad donde que sienta reconocido y valorado el trabajo que realiza.

Dados los resultados que presenta el cuadro podemos observar que existe un nivel alto equivalente al 100% en cargo de jefe de grupo eléctrico, y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo) con respecto al factor participación/supervisión que hace referencia a dos parámetros el primero que el control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de los procesos y la participación del trabajador e varios aspectos del trabajo.

De igual forma, se puede evidenciar en el grafico la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un nivel alto equivalente a 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo) en el factor de interés por el trabajo/compensación que dicho factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa en cuestiones de promoción, formación, capacitación, planes de carrera de su personal, de manera tal que el trabajador se encuentre informado y que exista un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello recibe.

Analizando los resultados que arroja el grafico, podemos ver evidenciado un alto nivel equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico y un alto nivel equivalente 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo), perteneciente al factor de desempeño de rol de tal manera que hace referencia al contenido del trabajo y las funciones que debe de realizar el trabajador en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta tres aspectos: la claridad del rol: definición y responsabilidades que conlleva el cargo asignado; el conflicto del rol: los incongruencias que puedan suscitarse en el puesto de trabajo ;y la sobrecarga del rol: responsabilidades y funciones que no son parte de las funciones del cargo pero que se añaden a ellas.

Finalizando el análisis de este cuadro en mención, tenemos como ultimo la existencia de un nivel alto equivalente al 100% en el cargo de jefe de grupo eléctrico, y un alto nivel equivalente 100% en “otros” (personal que no respondió al cargo), en el factor de relaciones y apoyo social dicho factor hace referencia aquellos condiciones de trabajo que se derivan del ambiente laboral a nivel de relaciones interpersonales en el cual el empleado se desempeña,; por consiguiente nos referimos a apoyo social a que el trabajador pueda contar con apoyo instrumental y ayuda preventiva de sus jefes o subordinados.

3.4.- Conclusiones

A través de la finalización de esta investigación, se logró cumplir con los objetivos que ameritó este proyecto, basándose en la necesidad que presentaba la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur en la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales de los cuales se enfrenta el personal operativo de las direcciones de DIDIS (Dirección de Distribución) y DICO (Dirección de Comercialización) en las diferentes agencias cantonales y la matriz, evaluadas por cada puesto de trabajo que fueron los siguientes: jefe de grupo eléctrico, electricista, electricista de subtransmisión, jefe de línea energizada y electricista de línea energizada, la herramienta utilizada para esta investigación fue el método Fpsico diseñado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Se encontró que todas las agencias y en todos los cargos, altos niveles de riesgos en los nueve factores que evalúa el método Fpsico que son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajo/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Se hizo mayor énfasis en los niveles altos de riesgos presentado en los resultados, ya que en todas las agencias los niveles fueron altos y medios en todos los puestos de trabajo.

De notando así que el personal operativo de la EERCS, está expuesto a un índice alto de riesgo psicosocial en cada puesto de trabajo que representa el trabajador.

3.5.- Recomendaciones

- Se recomienda seguir con la investigación y proponer un plan correctivo y preventivo frente a los riesgos psicosociales a los cuales se enfrenta el personal de la empresa.
- Es necesario que el departamento de seguridad Industrial conjuntamente con el departamento de talento humano de la empresa Eléctrica Regional Centro Sur, mantenga un control cada año de los factores de riesgo psicosocial presentados y suplir las necesidades de los trabajadores.
- Es importante que la empresa brinde condiciones favorables, para la elaboración de un ambiente laboral correcto para que de esta manera el comportamiento de los trabajadores sea positiva y productiva, contrarrestando los efectos que puede ocasionar el estrés laboral.
- La empresa según el análisis presentado anteriormente sobre los resultados debe de generar estrategias de comunicación asertiva fortaleciendo de esta forma las relaciones interpersonales.
- La empresa debe brindar talleres de técnicas “outdoor” con la finalidad de promover y potenciar habilidades y competencias de los trabajadores en el manejo de una correcta inteligencia emocional.

BIBLIOGRAFIA

- Beltrán, C. A. (2014). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 79-87.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169-173.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 237-241.
- Guerra Testa, J. R. (2013). *El conflicto trabajo-familia: riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores*. Pereira - Colombia: FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN. Universidad Católica de Pereira - Colombia.
- Hirigoyen, M. (1998). *El hostigamiento moral, la perversa violencia*. París: Editorial La Découverte & Syros.
- Hoel, H. C. (2000). *Conflictos destructivos y Bullying en el Trabajo*. Manchester: Universidad de Manchester, Instituto de Ciencia y Tecnología.
- Hostigamiento en el lugar de trabajo constituye un atentado a la integridad física y psíquica de los trabajadores*. (s.f.). Obtenido de http://www.paritarios.cl/actualidad_hostigamiento_trabajo.htm
- López-Mena, L. &. (2011). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de psicología*, 149.
- Miana, B. S. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 15-21.
- Moreno-Jiménez, G. G. (2002). *Mobbing Manual*. Madrid: Unión General de Trabajadores.
- Moreno-Jiménez, R. M. (2005). *Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española*. Madrid: Psicología en Estudio 10.
- Núñez, M. R. (2012). Los servicios de prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención. *Revista de Relaciones Laborales*.
- Pérez Bilbao, J. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Barcelona: Barcelona: INSHT.

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Rodríguez, V. A. (2013). Un modelo para investigar violencia laboral en el sector salud. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 196-200.

Hernandez P, Gallarzo M, Espinoza J (2011) Desarrollo organizacional. México Pearson Educación.

Los tiempos de organización del trabajo: incidencia de los riesgos psicosociales en los sistemas de trabajo en turnos, obtenido en:

<https://w110.bcn.cat/UsosDelTemps/Continguts/Noticies/2012/octubre12/libro%20turnos%20UGT.pdf>

Página web del Instituto Nacional De Seguridad E Higiene en el Trabajo

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/fp_rev_08.pdf

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. Comportamiento Organizacional, Decimotercera Edición, Pearson Educación, MEXICO, 2009.

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, Person Educación Mexico, 2009

Romero-Buj, D. (2010) La Dimensión Grupal en el Comportamiento Organizacional. Corporación Universitaria Iberoamericana. Bogotá, Colombia

Ponnsa, E. Cultura, estructura y comportamiento organizacional. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Documentos Temáticos.

Raineri Bernain, A. Creencias y Cambio Organizacional en los Sectores Público y Privado. Estudios Públicos, Chile, 1998.

Moreira Fueyo, J.M.; Álvarez Baza, M.C.; Clima Organizacional y Estrés en una unidad de

alto riesgo. Revista Emergencias, Gijón, 2002.

OMS, OPS. (2000) Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud.

ANEXOS

Anexo 1: Formato del método Fpsico

Anexo 2: fotografías de cada agencia sobre la aplicación del método Fpsico

Agencia Cuenca (matriz)



Agencia Cañar, Biblian, Suscal, Ducur



Agencia Nabon, Sig sig, Oña



Agencia Santa Isabel, San Fernando, Chaucha



Agencia Girón



Agencia Paute, Gualaceo, Sevilla de Oro



Agencia La Troncal

