



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN BRÓKER DE SEGUROS EN
QUITO.**

AUTOR (A)

CAROLINA ELIZABETH RON ACOSTA

DIRECTOR

ING. HECTOR LOPEZ PAREDES MSC.

QUITO, ECUADOR

2016

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento importante de mi vida. A mi abuelita, quién desde el cielo me ha bendecido y guiado para culminar esta etapa. A mi madre por ser el pilar más importante en mi vida, has sido mi guía, mi lucha, mi fortaleza y gracias por siempre brindarme tú apoyo incondicional. A mi hermano que eres mi más grande orgullo y sin ti no hubiera llegado hasta ahora en donde estoy.

Carolina.

AGRADECIMIENTO

Persistir para nunca dejar morir tus sueños, porque el tiempo de Dios es perfecto; con esta frase quiero agradecer a Dios por darme la vida y por brindarme todo lo que ahora tengo en especial a mi familia.

A mi madre quien me ha apoyado en todo el transcurso de mi vida estudiantil y por enseñarme a ser la mujer que soy, a mi padre por siempre hacerme sentir que soy su orgullo y por sus palabras que me han permitido soñar en grande. De igual manera a mi hermano quien nunca ha permitido que deje morir mis sueños. A ti mi abuelita gracias por haber sembrado en mí una mujer fuerte.

A mi tutor MSC. Héctor López, gracias por brindarme sus conocimientos, guía y dedicación, en conjunto con mis lectores quienes me han apoyado para la culminación de esta importante etapa.

A todas mis grandes y cercanas amigas que siempre han estado para mí, sin duda han sido una gran bendición en mi vida. Nicole Carrillo, Fernanda Cisneros, Alejandra Rocha, Mercedes Vargas y Carolina Vela.

Finalmente quiero dar las gracias al Bróker de seguros por el apoyo incondicional y por dejarme ser parte de esta gran empresa, en donde ha sido mi escuela para crecer como profesional y permitirme desarrollar mi investigación.

Carolina.

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **RON ACOSTA CAROLINA ELIZABETH** con CI.172300908-8, autor/a del proyecto titulado: **Análisis de los Riesgos Psicosociales en un Bróker de Seguros en Quito** previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con Artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital y copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigente.

Quito, 05 de mayo de 2016

f: 

RON ACOSTA CAROLINA ELIZABETH

172300908-8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **BETTY ELIZABETH CIFUENTES MONTENEGRO** con cédula de identidad N.- 170872854-6 en calidad de Gerente Nacional de Gestión Humana autorizo a **CAROLINA ELIZABETH RON ACOSTA**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “Análisis de los riesgos psicosociales en un Bróker de seguros en Quito”, basada en la información proporcionada por la compañía.

f: 

CIFUENTES MONTENEGRO BETTY ELIZABETH

170872854-6

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo que lleva por tema de investigación “**Análisis de los Riesgos Psicosociales en un Bróker de Seguros en Quito**”, para aspirar al título de Ingeniera en Administración del Talento Humano, fue desarrollado por el Señorita **Carolina Elizabeth Ron Acosta**, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios; y cumple con las condiciones requeridas.

f: 

ING. HÉCTOR LÓPEZ PAREDES MSC.

171598844-8



FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172300908-8
APELLIDOS NOMBRES:	Ron Acosta Carolina Elizabeth
DIRECCIÓN:	Wandemberg E7-83 y Bustamante
EMAIL:	caro10_ron@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	02-2415-426
TELÉFONO MÓVIL:	0983029761

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de los Riesgos Psicosociales en un Bróker de Seguros en Quito
AUTOR O AUTORES:	Carolina Elizabeth Ron Acosta
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	15 de abril de 2016
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Administración del Talento Humano

<p>RESUMEN:</p>	<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo conocer el nivel de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores en el Bróker de Seguros en la ciudad de Quito. Para el mismo se utilizó la herramienta F-Psico que evalúa el nivel de los factores de: carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión/participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales, se utilizó esta herramienta debido a que el giro de negocio de la empresa es brindar asesoría en el ramo de seguros, es decir brinda servicios a clientes individuales y corporativos para el cuidado de su salud y patrimonio. Con los resultados del análisis en el presente año se conocerá el nivel en el que encuentran, con el fin de comparar con los resultados evaluados en el año 2012; en el análisis se podrá apreciar la gestión que ha venido realizando el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional durante estos tres últimos años desde su primera evaluación de riesgos psicosociales de la empresa. Los resultados serán utilizados por la empresa para mejorar o implementar nuevas acciones en su Plan de Control de Riesgos Psicosociales que permitan la disminución de los niveles actuales de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores.</p>
------------------------	---

<p>ABSTRACT:</p>	<p>The development of this research and work qualification has the objective to determinate de level of psychosocial risks to which employees are being exposed in the Bróker in the city of Quito. For the same project its necessary using F -Psico, a tool that evaluates psychosocial risks factors, such as: mental load, temporal autonomy, work content, supervision/participation, role definition, work interest and personal relationships, was in use this tool due to the fact that the draft of business of the company is to offer advising in the branch of insurances, that is to say it offers services to individual and corporate clients for the care of his health and heritage. The results of the analysis in the present year there will be known the level in which they find, in order to compare with the results evaluated in the year 2012; in the analysis it will be possible estimate the management that has come realizing the Committee of Security and Occupational Health during these last three years from his first risk evaluation psychosocial of the company. The results will be used by the company to improve or to implement new actions in the Plan of Control of Psychosocial Risks that allow the decrease of the current levels of the psychosocial risks to which the employees are exposed.</p>
-------------------------	--

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
DERECHOS DE AUTOR	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	v
FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
Capítulo I.	1
Introducción	1
1.1. Problema de investigación	1
1.1.1. Objeto de estudio	1
1.1.1.1. Objeto de estudio teórico	1
1.1.1.2. Objeto de estudio práctico	1
1.1.2. Planteamiento del problema	1
1.1.2.1. Enunciado del problema	1
1.1.2.3.1. Sistematización del problema	2
1.1.3. Objetivo general.	3
1.1.2. Objetivos específicos	3
1.1.4. Justificación de la investigación.	3
1.1.5.1. Seguridad y Salud Ocupacional.	4
1.1.5.2. Riesgos Laborales.	5
1.1.5.3. Riesgos Psicosociales.	6
<i>El estrés</i>	7
<i>Violencia</i>	7
<i>Acoso laboral o Mobbing</i>	8
<i>El Burnout o síndrome de estar quemado</i>	8
<i>Inseguridad laboral</i>	8
1.1.5.4. Instrumentos de medición de riesgos psicosociales.	10

1.1.5.5.	Efectos de los riesgos psicosociales en los trabajadores.	11
1.1.5.6.	Prevención de riesgos psicosociales	13
Capítulo II.		14
Método		14
2.1.	Metodología General.	14
2.1.1.	Nivel de estudio.	14
2.1.2.	Modalidad de investigación.	14
2.1.3.	Métodos de investigación	14
2.1.4.	Población y muestra	14
2.1.5.	Selección de instrumentos	16
2.1.6.	2.1Procesamiento de datos	16
2.1.7.	Metodología específica	16
Capítulo III.		19
Resultados		19
3.1.	Recolección y tratamiento de datos	19
3.1.1.	Diseño de la entrevista.	19
3.1.2.	Cuestionario F-Psico	20
3.2.	Presentación y análisis de resultados.	23
3.2.1.	Resultados de la entrevista.	23
3.2.2.	Resultados del cuestionario F-Psico	26
A)	Área Comercial	26
b)	Área Administrativa (ADMIN)	44
c)	Área Administración-Presidencia (PRESIDENCIA)	49
d)	Área de Siniestros (SINIESTROS)	54
e)	Área de Servicios	58
3.2.3.	Relación entre los riesgos psicosociales identificados y las áreas de trabajo.	63
	Nivel total de riesgos psicosociales en el Bróker	63
	Nivel de riesgo psicosocial área comercial	64
	Nivel de riesgo psicosocial área administrativa	65
	Nivel de riesgo psicosocial carga mental	66
	Nivel de riesgo psicosocial autonomía temporal	67

Nivel de riesgo psicosocial contenido del trabajo	68
Nivel de riesgo psicosocial supervisión/participación	69
Nivel de riesgo psicosocial definición de rol	70
Nivel de riesgo psicosocial interés por el trabajador	71
Nivel de riesgo psicosocial relaciones personales	72
Capítulo IV.	73
Discusión	73
4.1. Conclusiones	73
4.2. Recomendaciones	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Efectos de los Riesgos Psicosociales	12
Tabla 2: Distribución de la población	15
Tabla 3: Variables y Sub variables de la entrevista	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Carga mental patrimoniales	27
Gráfico 2. Autonomía temporal patrimoniales.....	27
Gráfico 3. Contenido de trabajo patrimoniales	28
Gráfico 4. Supervisión/Participación patrimoniales	28
Gráfico 5. Definición de rol patrimoniales.....	29
Gráfico 6. Interés por el trabajador patrimoniales	29
Gráfico 7. Relaciones personales patrimoniales	30
Gráfico 8. Carga mental VAM.....	31
Gráfico 9. Autonomía temporal VAM.....	32
Gráfico 10. Contenido del trabajo VAM.....	32
Gráfico 11. Supervisión/Participación VAM.....	33
Gráfico 12. Definición de rol VAM.....	33
Gráfico 13. Interés por el trabajador VAM.....	34
Gráfico 14. Relaciones personales VAM.....	34
Gráfico 15. Carga mental PYMES.....	36
Gráfico 16. Autonomía temporal PYMES	36
Gráfico 17. Contenido del trabajo PYMES.....	37
Gráfico 18. Supervisión/Participación PYMES	37

Gráfico 19. Definición de rol PYMES	38
Gráfico 20. Interés por el trabajador PYMES	38
Gráfico 21. Relaciones personales PYMES	39
Gráfico 22. Carga mental masivos	40
Gráfico 23. Autonomía temporal masivos	40
Gráfico 24. Contenido del trabajo masivos	41
Gráfico 25. Supervisión/Participación masivos	41
Gráfico 26. Definición de rol masivos	42
Gráfico 27. Interés por el trabajador masivos	42
Gráfico 28. Relaciones personales masivos	43
Gráfico 29. Carga mental administración	45
Gráfico 30. Autonomía temporal administración.....	45
Gráfico 31. Contenido del trabajo administración	46
Gráfico 32. Supervisión/Participación administración	46
Gráfico 33. Definición de rol administración	47
Gráfico 34. Interés por el trabajador administración	47
Gráfico 35. Relaciones personales administración	48
Gráfico 36. Carga mental presidencia	50
Gráfico 37. Autonomía temporal presidencia	50
Gráfico 38. Contenido del trabajo presidencia.....	51

Gráfico 39. Supervisión/Participación presidencia	51
Gráfico 40. Definición de rol presidencia	52
Gráfico 41. Interés por el trabajador presidencia	52
Gráfico 42. Relaciones personales presidencia	53
Gráfico 43. Carga mental siniestros	54
Gráfico 44. Autonomía temporal siniestros	55
Gráfico 45. Contenido del trabajo siniestros	55
Gráfico 46. Supervisión/Participación siniestros	56
Gráfico 47. Definición de rol siniestros	56
Gráfico 48. Interés por el trabajador siniestros	57
Gráfico 49. Relaciones personales siniestros	57
Gráfico 50. Carga mental servicios	59
Gráfico 51. Autonomía temporal servicios	59
Gráfico 52. Contenido del trabajo servicios	60
Gráfico 53. Supervisión/Participación servicios	60
Gráfico 54. Definición de rol servicios	61
Gráfico 55. Interés por el trabajador servicios	61
Gráfico 56. Relaciones personales servicios	62
Gráfico 57. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales	63
Gráfico 58. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales área comercial	64

Gráfico 59. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales área administrativa.....	65
Gráfico 60. Nivel de impacto carga mental por segmento.....	66
Gráfico 61. Nivel de impacto autonomía temporal por segmento	67
Gráfico 62. Nivel de impacto contenido del trabajo por segmento.....	68
Gráfico 63. Nivel de impacto supervisión/participación por segmento	69
Gráfico 64. Nivel de impacto definición de rol por segmento	70
Gráfico 65. Nivel de impacto interés por el trabajador por segmento	71
Gráfico 66. Nivel de impacto relaciones personales por segmento	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de autorización para el desarrollo de la investigación	77
Anexo 2. Formato de la entrevista	78
Anexo 3. Cuestionario F.Psico.....	79

Capítulo I.

Introducción

1.1.Problema de investigación

Inadecuado análisis de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores en el Bróker de seguros.

1.1.1. Objeto de estudio

1.1.1.1.Objeto de estudio teórico

Riesgos Psicosociales

1.1.1.2.Objeto de estudio práctico

Bróker de seguros

1.1.2. Planteamiento del problema

1.1.2.1.Enunciado del problema

En los últimos años se ha dado un importante interés en el área de seguridad de los trabajadores dentro del Bróker, debido a las enfermedades que pueden causar a los mismos los diferentes riesgos al que están expuestos dependiendo el área y segmento de trabajo en el que se encuentran.

El Bróker en el que se realizará el análisis de los riesgos psicosociales, inicio sus labores en 1973 como una innovadora alternativa dentro del mercado asegurador, brindando corretaje y asesoría de seguros en distintos niveles. Hoy en día tiene más de 40 años en el mercado como empresa líder en servicios de asesorías de seguros, en todos los sectores que sustentan la actividad económica y empresarial.

El ámbito en el que se encuentra el Bróker, por su mercado, servicio y su competencia exige un mayor desarrollo y desempeño de los trabajadores, datos estadísticos de morbilidad, indican

que en el mes de diciembre de 2015 el 20% de los colaboradores presentaron problemas de migraña/cefalea, el 29% respiratorio, el 25% osteomusculares, el 13% digestiva, el 10% urogenital y el 2% traumatismo. Se considera que parte de las patologías de migraña/cefalea, osteomusculares y digestivas, podrían tener relación con los riesgos psicosociales asociados a cada puesto de trabajo, y podrían traer como consecuencia la disminución de la capacidad de concentración y memoria, ansiedad, aparición de percusores de enfermedades, trastornos orgánicos, psicológicos, etc. Dentro de los riesgos psicosociales identificados en este Bróker, en el año 2012 mediante el software F-Psico se realizó una medición de riesgos psicosociales, en donde los resultados fueron: en riesgo alto Carga Mental 36.30%, en riesgo medio Autonomía Temporal 23.29% e Interés por el trabajador 21.23%.

Posteriormente se realizó e implementó un Plan de Control de Riesgo Psicosocial, el cual se trabajaría durante los años 2013, 2014 y 2015; el mismo que no se pudo completar al 100% en todas sus actividades, los principales motivos fueron la cancelación de los talleres de capacitación que estaban contratados con la empresa IPC por decisión de este proveedor de finalizar con esta oferta de servicio; otra causa es la falta de seguimiento a los responsables de cada actividad planificada y su falta de compromiso para ejecutarla en las fechas establecidas, al igual que los cambios de personal administrativo quedando actividades sueltas sin reorganizarse.

Por tal motivo es importante realizar una nueva medición de riesgos psicosociales en el 2016 y analizar si se ha logrado controlar los riesgos pre existentes, caso contrario definir las acciones necesarias para su prevención.

1.1.2.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los riesgos psicosociales más influyentes a los que están expuestos los colaboradores en el Bróker?

1.1.2.3.1. Sistematización del problema

2. ¿Cuáles son las áreas y puestos de trabajo del Bróker en la ciudad de Quito?
3. ¿Qué nivel de riesgos psicosociales presentan las áreas y puestos de trabajo del Bróker?

4. ¿Cuál es la relación que existe de los riesgos psicosociales presentes con las áreas y puestos de trabajo?

1.1.3. Objetivo general.

Analizar los riesgos psicosociales más influyentes a los que están expuestos los colaboradores en el Bróker en Quito.

1.1.2. Objetivos específicos

2. Identificar las áreas y puestos de trabajo dentro del Bróker.
3. Medir los riesgos psicosociales presentes en las áreas y puestos de trabajo del Bróker.
4. Relacionar las áreas y puestos con los riesgos psicosociales presentes en el Bróker.

1.1.4. Justificación de la investigación.

Dentro del Bróker el factor de riesgo psicosocial es uno de los problemas de mayor repercusión hacia los colaboradores en el ámbito laboral, debido a que puede afectarlo positiva o negativamente por las diferentes exigencias y condiciones que demandan sus actividades.

Por lo tanto se realizará un nuevo análisis de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del Bróker, evidenciando variaciones en relación a la medición realizada en el año 2012 por la empresa SAFEWORK, mismas que deben reflejar condiciones de riesgo propias de los puestos de trabajo, resultados de los controles establecidos y de ser el caso la presencia de nuevos riesgos psicosociales.

Con el nuevo análisis se conocerá el estado actual del Bróker frente los riesgos psicosociales, mejorando las actividades ya establecidas dentro del Plan de Control de Riesgos Psicosociales o a su vez cambiar por otras que permitan prevenir dichos riesgos; traerá un beneficio a los colaboradores en su salud para reducir ausentismo y rotación de personal, reduciendo gastos administrativos para la empresa y estabilidad en el personal.

La propuesta de investigación permitirá orientar los recursos de la empresa a un esquema de organización de trabajo adecuado a las exigencias del giro de negocio y de cada puesto dentro de su estructura organizativa. El conocer los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores del Bróker facilita la gestión de prevención y la definición de acciones de control acertadas, con la consideración que las principales consecuencias de la exposición a un riesgo laboral son el accidente o la enfermedad resultante de las condiciones de trabajo que impactan directamente en los resultados de la empresa.

1.1.5. Marco teórico.

1.1.5.1. Seguridad y Salud Ocupacional.

La seguridad y salud ocupacional tiene por objetivo la aplicación de medidas de prevención para los riesgos derivados del trabajo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad”. Cabe mencionar que es importante mantener un equilibrio en cada persona entre la salud física, mental y social.

El trabajo y la salud están interrelacionados, mediante el trabajo buscamos satisfacer varias necesidades por supervivencia y desarrollo profesional, personal y social. Durante este proceso puede ser agredida la salud de los colaboradores por realizar el trabajo en condiciones no adecuadas.

Los procesos de trabajo y técnicas no son los mismos de hace años, las empresas desarrollan su actividad en un marco competitivo obligando adaptar su sistema productivo para lograr la eficacia que asegure la supervivencia. La salud está relacionada con todos estos aspectos por lo que hay que tomar en cuenta que existirán cambios en forma positiva o negativa en las condiciones de seguridad y salud.

Para prevenir los daños a la salud ocasionados por el trabajo está constituida la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es el principal organismo internacional encargado de mejorar las condiciones de trabajo se lo realiza mediante convenios que se toman en sus conferencias anuales y las directivas que emanan de ellas. La OIT es un organismo especializado de las Naciones Unidas de composición tripartita que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de

sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

1.1.5.2. Riesgos Laborales.

La norma ISO 18000: 2005 define el riesgo como: "combinación de la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias de éste". Entendiéndose como riesgos laborales a los peligros existentes en la tarea laboral o en el propio entorno de trabajo, que puede provocar accidentes, heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para la salud de los trabajadores.

De acuerdo a la Resolución 390 del IESS y la ley del Ministerio de Trabajo es de suma importancia contar con la identificación del riesgo del trabajo. El que se refiere a los artículos siguientes (Gonzalez, 2002):

- **Art. 12.- Factores de Riesgo.-** Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial. Se consideraran enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, así como las que determinare la Comisión de Valuación de Incapacidades, CVI, para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo.
- **Art. 13.- Relación Causa-Efecto.-** Los factores de riesgo nombrados en el artículo anterior, se considerarán en todos los trabajos en los que exista exposición al riesgo específico, debiendo comprobarse la presencia y acción del factor respectivo. En todo caso, será necesario probar la relación causa-efecto.
- **Art.331.- Se expresa.-**Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres del trabajo. En la decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, específicamente en el capítulo III-Artículo 11 Literal B, se manifiesta que es necesario

identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares basados en mapa de riesgos.

Los factores de riesgos laborales no siempre son los mismos para el trabajador, todo depende de la tarea y lugar que se encuentre ejecutando el trabajo. Estos se clasifican en diferentes tipos de riesgos laborales y son:

- Riesgos químicos: es producido por una exposición no controlada a agentes químicos, la cual puede producir efectos agudos o crónicos y la aparición de enfermedades. Puede incorporarse al ambiente en forma de polvo, humo, gas o vapor con efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores que entren en contacto con ella.
- Riesgos biológicos: son los agentes y materiales potencialmente transmisibles para los humanos, al realizar diferentes tareas. Estos incluyen patógenos conocidos y agentes infecciosos como: bacterias, virus, parásitos, etc.
- Riesgos físicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo que pueden producir daños a los trabajadores. Por ejemplo: la humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc.
- Riesgos psicosociales: se derivan de una deficiente organización y gestión del trabajo, algunas de ellas son la carga laboral, trabajos rutinarios, etc. Produciendo resultados negativos, como el estrés laboral, el agotamiento mental o la depresión, etc.
- Riesgos ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos. Por ejemplo, el mal diseño de las máquinas, los instrumentos y las herramientas que utilizan los trabajadores así como un diseño erróneo de los asientos, el lugar de trabajo o unas malas prácticas laborales.

1.1.5.3. Riesgos Psicosociales.

Según la Organización Internacional del Trabajo, OIT., los riesgos psicosociales son: “las condiciones presentes en la situación laboral directamente relacionadas con la organización de trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la Salud del trabajador”.

Algunos de los factores de riesgo psicosociales más reconocidos son:

El estrés

Es una de los riesgos psicosociales más globales ya que es la respuesta común ante los factores psicosociales. La Comisión Europea menciona que el estrés: “Es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por los altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”. Cuando la carga laboral supera los recursos del trabajador y estos están expuestos a diferentes eventos críticos, provocan una descompensación y agotamiento del organismo que dificulta en el rendimiento del trabajador. Es importante la prevención de aumentar este tipo de riesgos ya que sus causas son para la salud, física y mental.

Violencia

Se encuentra como uno de los segundos riesgos psicosociales de mayor importancia. La Organización Internacional del Trabajo (Moreno, 2010) define a la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en el cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. Se conoce como tres tipos fundamentales:

- **Violencia tipo I:** son los actos violentos provenientes de personas externas es decir que no se encuentran relacionadas con el trabajo (robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo).
- **Violencia tipo II:** son actos provenientes de los clientes a quienes se atienden o se presta servicio.
- **Violencia tipo III:** son todo acto que proviene de compañeros o superiores de su lugar de trabajo, se lo conoce también como conflictos laborales.

La exposición a la violencia física y psicológica a los empleados genera miedo y disminuye sus recursos emocionales y cognitivos del trabajador.

Acoso laboral o Mobbing

Se conoce como mobbing al acoso constante contra alguien que sufre una persona con el fin de atacarla, descalificando sus capacidades intelectuales y laborales. Esto inhabilita la cualidad del trabajo en equipo, solo hay intereses del bien común y se desgastan por desacreditar a una persona. Sin duda la reacción de la persona quien sufre de mobbing es estrés ya que no sabe cómo afrontar este tipo de situaciones ni controlar las reacciones emocionales.

El Burnout o síndrome de estar quemado

Se puede definir cuando un empleado está totalmente agotado dentro de su cargo de trabajo y se puede manifestar de las siguientes maneras:

- Psicosomáticos: fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas para dormir, úlceras y demás problemas gastrointestinales.
- Conductuales. Absentismo laboral, abuso de alcohol, café, trabajo, etc.
- Emocionales: tener distancia afectiva, impaciencia e irritabilidad, incapacidad para concentrarse, etc.
- En el ambiente laboral: descenso de la capacidad de trabajo, bajo rendimiento en servicio al cliente, comunicaciones deficientes.

Inseguridad laboral

Se refiere la inseguridad que puede ser generada en una empresa, por falta de una comunicación adecuada, se puede conocer como “chisme de pasillo”. El miedo que puede existir por perder el trabajo, genera mayor estrés para el trabajador, el motivo principal es por mantener una estabilidad económica para su familia también.

A pesar de determinar una condición psicosocial laboral, no todos los trabajadores desarrollan las mismas reacciones, esto sucede por las características propias de la persona (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.), mediante estas características se conocerá las reacciones y la magnitud de la consecuencia de la misma. Una vez identificados los riesgos psicosociales nos ayudara a conocer las capacidades de adaptación del individuo y ayudar a minimizar las consecuencias del mismo.

Las consecuencias son perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, entre las más comunes son el estrés, la insatisfacción laboral, fatiga, problemas de relación, desmotivación, etc.

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Durante las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral. La obligación de prevenir esos riesgos ha sido claramente establecida en la Directiva Marco 89/391 del Consejo Europeo y en la legislación que se ha derivado de ella. En forma específica se establece en esa Directiva la obligación del empleador de “garantizar la salud de los trabajadores en todos los aspectos del trabajo”. (Cox y Rial-Gonzalez, 1996).

Los riesgos psicosociales se pueden identificar en 5 dimensiones:

- **Exceso de exigencias psicológicas.-** cuando se trabaja de manera rápida o de manera irregular, incluyendo que dicho trabajo no se deba opinar ocultar sentimientos y toma de decisiones rápidas y difíciles.
- **Falta de influencia y de desarrollo.-** cuando no se tiene un margen de autonomía en la forma de hacer nuestras tareas y estas nos limitan aplicar nuestras habilidades y conocimientos, sin encontrarle sentido. Al igual que no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares o no tenemos un descanso.
- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo.-** cuando se trabaja aislado sin apoyo de supervisores, compañeros en la realización de trabajo, sin definir las tareas, no se tiene información adecuada y a tiempo.
- **Escasas compensaciones.-** se falta al respeto, inestabilidad o inseguridad contractual, se producen cambios de lugar o servicio contra nuestra voluntad, un trato injusto, no existe un reconocimiento del trabajo, salario no representa su trabajo, etc.

- **La doble presencia.-** el trabajo doméstico y familiar implica exigencias cotidianas que han de asumirse de manera simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo muchas veces no se puede compatibilizar los dos trabajos. Generalmente las mujeres continúan responsabilizándose de las exigencias cotidianas que han de asumirse de manera simultánea a las del trabajo remunerado, con lo cual el problema de la doble presencia las afecta aún más.

En Ecuador el Ministerio de Trabajo (2013) tiene por objetivos:

- Concientizar a las empresas y a las personas en general, sobre el impacto que pueden tener los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores, los que pueden causar alteraciones de tipo físico, psicológico y socio laboral.
- Incentivar a las empresas a realizar mediciones de riesgo psicosocial adecuada, adaptando las herramientas al ambiente cultural de su país y a la cultura organizacional.
- Generar una visión proactiva de la promoción de la salud, motivando a todos adquirir un conocimiento amplio de todos y cada uno de los aspectos implicados en los denominados factores psicosociales.
- Impulsar un desempeño óptimo de las personas, equipos y organizaciones, a través del desarrollo de programas planificados en beneficio de salud de los trabajadores, generando un vínculo psicológico positivo con su trabajo y su propia salud.

Algunos de los beneficios que nos traerán las evaluaciones de los riesgos son:

- Aumento de la calidad y rendimiento en la producción de la empresa.
- Promueve la participación directa de todos los colaboradores de la empresa.
- Ayuda a incrementar mejoras de clima laboral.

1.1.5.4. Instrumentos de medición de riesgos psicosociales.

En Ecuador no se existe una metodología y normativa de riesgos psicosociales, por tal motivo se tienen que considerar metodologías validadas de otros países.

Los distintos métodos pueden agruparse en dos categorías:

- **Método cuantitativo:** consistente en cuestionarios y encuestas; es el método más utilizado.
- **Método cualitativo:** consiste en entrevistas y grupos de discusión; y son el complemento de métodos cuantitativos.

Los métodos con mayor fiabilidad y validez probada son los siguientes:

- **Método AIP** (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT).
- **Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES** (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).
- **Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral**
- **Método ISTA 21** elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC.OO.

Se debe tomar en cuenta que los resultados obtenidos mediante alguno de estos métodos pueden ser sesgados, y muy importante que el método sea presenciado por Técnico encargado de SSO, para que sean manipulados de mejor manera y obtener resultados concretos de lo que se estaba buscando.

1.1.5.5.Efectos de los riesgos psicosociales en los trabajadores.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se produce un desequilibrio y los efectos pueden ser varios, partiendo de una insatisfacción laboral surgiendo efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e inclusive incidentes y accidentes de trabajo. Los efectos que se pueden producir dependen de la sensibilidad de cada persona, afectando de diferente manera.

Los efectos psicológicos a largo plazo podrían originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, tales como trastornos emocionales como inseguridad, ansiedad, miedo, depresión, etc. alterando las funciones cognitivas como la atención, memoria, concentración, etc.

En los trabajadores puede cambiar sus reacciones de comportamiento, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc.
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar del alcohol, tabaco, etc.

Las consecuencias psico fisiológicas a largo plazo, se produce, alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, músculos esqueléticos y desmejoramiento de la salud mental.

Tabla 1: *Efectos de los Riesgos Psicosociales*

Salud Individual	Salud Organizacional
Sistema Inmunitario	Desempeño cualitativo
Sistema Cardiovascular	y cuantitativo
Sistema Digestivo	Relaciones Interpersonales
Funcionamiento Mental	

Fuente: Bernardo Moreno Jiménez de la Universidad Autónoma de Madrid

Elaborado por: Carolina Ron

1.1.5.6.Prevencción de riesgos psicosociales

La prevención de los riesgos psicosociales se puede definir en tres categorías:

1. Prevención primaria: se refiere a prevenir enfermedades antes que se desarrollen.
2. Prevención secundaria: implica ayudar a los trabajadores que se empiezan a ver afectados.
3. Prevención terciaria: es la aplicación de un tratamiento para los trabajadores que ya se encuentran afectados.

Se puede realizar diferentes maneras para prevenir los riesgos psicosociales, se necesita realizar una evaluación para conocer que riesgos son los más latentes en los trabajadores y realizar un plan de prevención de riesgos psicosociales. En los que se puede incluir:

- Promocionar programas de salud, en los que se realice técnicas de relajación para disminución de estrés.
- Adaptar la carga de trabajo a las capacidades del trabajador.
- Interés por el trabajador es decir brindar un plan de carrera, comunicación-información, estabilidad laboral.
- Diseñar adecuados puestos de trabajo.
- Realizar técnicas de relajación y anti estrés, incluir a su familia.
- Establecer programas de ayuda al empleado.
- Tener planes de emergencia y contingencia.

Capítulo II.

Método

2.1. Metodología General.

2.1.1. Nivel de estudio.

En el presente plan se utilizó el nivel de estudio descriptivo, el cual permitió medir los riesgos psicosociales existentes dentro del Bróker. Especificando las características importantes del personal que trabajan dentro de esta empresa y conocer el nivel de influencia de los riesgos psicosociales.

De igual manera se utilizó el estudio de correlación, el cual permitió establecer qué nivel de riesgos psicosociales persisten dentro del Bróker comparado con los resultados del año 2012.

2.1.2. Modalidad de investigación.

Para el desarrollo del plan se utilizó la investigación de campo y documental.

- De campo debido a que los datos serán recogidos directamente del sitio donde se encuentra el estudio.
- Documental porque se basó en anteriores análisis realizados en el año 2012 de los riesgos psicosociales.

2.1.3. Métodos de investigación

La investigación fue desarrollada mediante el método inductivo-deductivo, como se menciona anteriormente se realizó un nuevo análisis de los riesgos psicosociales partiendo de los hechos, datos, información y situaciones que han generado problemas, hasta definir acciones de control y llegar a conclusiones.

2.1.4. Población y muestra

La población en donde se realizó fue en la sucursal de Quito a 175 colaboradores, que corresponden al universo total del estudio; el mismo que se llevó a cabo a todo el personal por

solicitud de la Alta gerencia, por el giro de negocio del Bróker y es necesario conocer los riesgos psicosociales más influyentes en todas las áreas y puestos.

Tabla 2: Distribución de la población

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	
Nivel Estratégico (1)	Presidente Ejecutivo (1)
	Vicepresidente Comercial y Marketing (1)
	Vicepresidente Administrativo Financiero (1)
Nivel Colaboración Estratégica (2)	Gerencia Nacional (7)
Nivel de Gerencia y Planificación	Gerencias (6) Subgerencias (8)
Nivel Control (4)	Coordinación (5) Supervisión (2)
Nivel de Ejecución (5)	Ejecutivos (31) Asistentes (4)

2.1.5. Selección de instrumentos

- **Entrevistas:**

Las entrevistas fueron realizadas al Presidente del Comité de SSO, Gerente Nacional de Gestión Humana, Ejecutiva de SSO y al Vicepresidente Financiero Administrativo, por ser las personas que lideran las acciones y políticas de prevención de riesgos laborales dentro de la empresa.

- **Cuestionario:**

Se realizó a todo el personal del Bróker, con el fin de obtener los nuevos resultados de los riesgos psicosociales y ser comparados con los del año 2012.

2.1.6. 2.1 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos de la entrevista se concentró en las ideas y temas relacionados con los riesgos psicosociales que realizan las siguientes personas que conforman el comité: Presidente del Comité de SSO, Gerente Nacional de Gestión Humana, Ejecutiva de SSO y Doctora Ocupacional con el fin de relacionar, analizar y comparar los resultados del cuestionario; con ello se logró establecer el nuevo análisis de los riesgos psicosociales y mejorar el Plan de Control de Riesgos Psicosociales.

El procesamiento de datos del cuestionario se lo realizó mediante el software F-Psico mediante el cual permitió cuantificar los resultados en porcentajes y emitir un análisis.

2.1.7. Metodología específica

La metodología específica responde a la Gestión de Talento Humano en cuanto a su subsistema de salud y seguridad ocupacional, en donde, se consideraron los siguientes pasos:

1. **Objetivo específico:** Identificar las áreas y puestos de trabajo dentro del Bróker.

Para poder realizar la investigación, es necesario identificar las áreas y puestos de trabajo, las mismas que son:

Área Comercial:

- Presidente Ejecutivo
- Vicepresidente Comercial y de Marketing
- Gerente Nacional Comercial (VAM, Patrimoniales, Masivos y Pymes y Fianzas)
- Gerente Comercial (VAM, Patrimoniales, Masivos y Pymes y Fianzas)
- Subgerente Comercial (VAM, Patrimoniales, Masivos y Pymes y Fianzas)
- Coordinador Comercial (VAM, Pymes y Fianzas y Marketing)
- Supervisora de Ventas Masivos
- Ejecutivo Comercial (VAM, Patrimoniales, Masivos y Pymes y Fianzas)
- Ejecutivo Operativo (VAM, Patrimoniales, Masivos y Pymes y Fianzas)
- Ejecutivo de Marketing Digital
- Ejecutivo de Ventas (VAM, Masivos y Pymes y Fianzas)

Área Administrativa:

- Vicepresidente Financiero Administrativo
- Gerente Nacional de Gestión Humana
- Gerente Nacional de Administración de Riesgos
- Gerente Nacional de Tecnología
- Gerente de Siniestros
- Subgerente de Sinestros
- Subgerente de Administración de Riesgos
- Subgerente Nacional de Gestión Humana
- Subgerente Nacional de Cobranzas
- Contador General
- Coordinador (Servicio al Cliente, Nómina, Capacitación y Procesos)
- Administrador (base de datos, infraestructura, control de calidad y desarrollo)

- Ejecutivo (Siniestros, DAR, GGHH, Trabajadora Social, Médico, Contabilidad, Cobranzas, Legal y Archivo)
- Programador, Soporte base de datos / usuarios
- Asistente (Presidencia, Recepción)
- Asistente de Servicio (Mensajeros internos y externos)

2. **Objetivo específico:** Medir los riesgos psicosociales presentes en las áreas y puestos de trabajo del Bróker.

Se aplicó a todo el personal del Bróker el cuestionario basado en la metodología F-Psico, la misma que permitió medir los riesgos en las diferentes áreas en las que trabajan, con el fin de ser analizados y comparados con los resultados del año 2012.

3. **Objetivo específico:** Relacionar las áreas y puestos con los riesgos psicosociales presentes en el Bróker.

En el 2012 los resultados de los riesgos psicosociales reflejaron que la carga mental se encuentra en riesgo alto, debido al giro de negocio en el que está involucrado el Bróker, necesita de mucha atención al detalle en sus gestiones del día a día por parte de los colaboradores esto debido a los diferentes segmentos a los que pertenecen el personal siendo comercial o administrativa, provocando más presión para los colaboradores.

Capítulo III.

Resultados

3.1. Recolección y tratamiento de datos

3.1.1. Diseño de la entrevista.

La entrevista esta direccionada a personas que conforman el comité de Seguridad y Salud Ocupacional: Presidente del Comité de SSO, Gerente Nacional de Gestión Humana, Ejecutiva de SSO y Doctora Ocupacional, debido a que se busca obtener información referente a la actuación que realizan para la prevención de los riesgos psicosociales dentro del Bróker.

Objetivo

Descubrir el rol de importancia de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa.

Datos a considerar en la entrevista

Dentro de la entrevista se estableció variables y sub variables, que permitieron dar un alcance adecuado para la investigación.

Tabla 3: Variables y Sub variables de la entrevista

VARIABLE	SUBVARIABLE
1. Seguridad y Salud ocupacional	1. Obligaciones del empleador.
	2. Exigencias legales.
	3. Beneficios para la empresa.
2. Riesgos Psicosociales	1. Tipos de riesgos.
	2. Efectos de los riesgos psicosociales.
	3. Causas de los riesgos psicosociales.

3. Prevención de los Riesgos Psicosociales

1. Planes de prevención.
 2. Recursos para prevención.
 3. Respaldo de autoridades sobre las acciones de prevención.
 4. Roles de prevención.
-

En el anexo # 2 se encuentra la entrevista aplicada.

3.1.2. Cuestionario F-Psico

El siguiente cuestionario se lo aplicó a 175 personas, es decir a todo el personal del Bróker de la ciudad de Quito, las mismas que permitieron conocer que riesgos psicosociales se encuentran en riesgo alto, riesgo moderado y riesgo bajo y que áreas son las más propensas a estos riesgos y poder actuar frente a los mismos con un mejor Plan de Control de los Riesgos Psicosociales.

Objetivo

Determinar el nivel de los riesgos psicosociales dentro de las diferentes áreas del Bróker.

A continuación se detalla la estructura del cuestionario:

Se estableció utilizar el software **F-Psico** esta herramienta está basada en la NTP 433 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) Factores Psicosociales: metodología de evaluación.

Este software ha sido actualizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, en el formato de “AIP” (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de Factores Psicosociales-Método de Evaluación Método PFSICO-INSHT. La AIP contiene el cuestionario y el programa informático para la obtención de los distintos perfiles de análisis.

Cuestionario

El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.

El método estudia los siguientes factores:

Carga Mental (CM)

Es el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo. Se evalúa a partir de los siguientes indicadores:

- Las presiones del tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Esfuerzo de atención.
- Fatiga percibida.
- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

Autonomía temporal (AT)

Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadena de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

Contenido del trabajo (CT)

Es el grado de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

Aquí se conocerá como está compuesto el trabajo, si tiene tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

Supervisión- participación (S/P)

Se define el grado de distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

Este factor se evalúa a partir de la valoración del trabajador otorga al control ejercicio por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medio de participación.

Definición de rol (DROL)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

- La ambigüedad de rol. Se produce esta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
- La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre los roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre las tareas muy numerosas o muy difíciles.

Interés por el trabajador (IT)

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. Se evalúa la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

Relaciones personales (RP)

Factor que mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos:

Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores. La calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

En el anexo # 3 se encuentra el cuestionario físico aplicado.

3.2. Presentación y análisis de resultados.

3.2.1. Resultados de la entrevista.

A continuación se detalla las respuestas de la entrevista realizada el 17 de marzo de 2016 a: Presidente del Comité de SSO, Gerente Nacional de Gestión Humana, Ejecutiva de SSO y Doctora Ocupacional:

1. ¿Conoce las exigencias y obligaciones legales de la empresa en materia de SSO? ¿Cuáles son?

Por parte de la Gerente Nacional de Gestión Humana, Presidente del Comité, Ejecutiva de SSO y la Doctora Ocupacional tienen conocimiento sobre las exigencias y obligaciones que son necesarias para la empresa de SSO. Pero con puntos de vista diferentes: para el Presidente del Comité indica que dichas exigencias son revisadas y se ajustan en función de las disposiciones legales que se emitan; para la Gerente Nacional de Gestión Humana menciona que depende del tamaño y riesgos a los que están expuestas las empresas; existen varias leyes, acuerdos y normativas que definen las exigencias y responsabilidades y uno de ellos son el Decreto 2393 es el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. La Doctora Ocupacional indica algunas exigencias y obligación que son: Instrumento Andino, Convenios con la OIT, Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Riesgos de Trabajo IESS 513, Reglamento 1404. Normas Internacionales ISO 14000 y para la Ejecutiva de SSO su conocimiento es el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Conformación e ingreso de Comité de SSO y comité paritario, Designación de Brigadistas y Matriz de Riesgos.

2. ¿Considera que SSO genera algún beneficio para la empresa? ¿Por qué?

Todos consideran que existe un beneficio para la empresa, la Doctora Ocupacional menciona que esto permite disminuir los riesgos psicosociales existentes garantizando la salud de los trabajadores, estando más comprometidos para trabajar y mejorar su productividad, el Presidente del Comité menciona que es bueno contar con esquemas de seguridad y salud siendo este beneficio a largo plazo para la organización, para la Gerente Nacional de Gestión Humana comenta que es parte de una buena gestión empresarial, la responsabilidad es compartida entre todos los que hacemos la empresa. El objetivo común debe ser realizar nuestras labores con seguridad y tranquilidad en un ambiente laboral sano. La prevención y el control nos permiten asegurar una operación eficiente y de calidad y la Ejecutiva de SSO menciona que da beneficio para los colaboradores debido a que brinda mayor bienestar y también beneficia a la empresa ya que tiene calificaciones positivas y evitan sanciones.

3. ¿Conoce sobre los tipos de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa?

Las personas entrevistadas conocen sobre los distintos riesgos en general a los que están expuestos los colaboradores, sin embargo la Doctora Ocupacional menciona que la Carga Mental es el riesgo psicosocial más predominante dentro del Bróker.

4. ¿Qué efectos pueden producir en un colaborador?

La Doctora Ocupacional menciona que sus principales efectos son el agotamiento físico y mental, depresión, ansiedad, y en casos más severos síndromes más complejos como deshumanización del trabajo, etc., para la Gerente Nacional de Gestión Humana menciona que los efectos se producen de manera general, afectando la salud entendiéndose como el equilibrio de su bienestar físico y emocional, el Presidente del Comité indica que afecta la situación personal de los empleados y posteriormente dejar que esto repercuta en la productividad de la compañía y para la Ejecutiva de SSO los efectos son el estrés laboral, bajo desempeño, entre otros.

5. ¿Cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales para la empresa y el colaborador?

La Doctora ocupacional considera que la principal consecuencia para la empresa es la baja productividad e inconformidad presentada por parte de los clientes, para la Gerente Nacional de Gestión Humana indica que para la empresa son muchas las consecuencias como: ausentismos, baja productividad, errores recurrentes, mal ambiente laboral, en definitiva pérdidas económicas y a nivel del colaborador: desmotivación, fatiga, estrés, podría llegar a enfermarse. La Ejecutiva de SSO considera el no cumplimiento de resultados, incidentes y accidentes laborales, clima laboral inadecuado, entre otros y para el Presidente del Comité menciona que afectan fundamentalmente el equilibrio de la organización, del trabajo y la vida del trabajador.

6. ¿Se han ejecutado planes de prevención de riesgos psicosociales?

Las personas entrevistadas mencionan que si se han ejecutado planes de prevención, la Doctora Ocupacional mencionó que se realiza este tipo de planes desde hace dos años y la Gerente Nacional de Gestión Humana acota que estos planes son en caminados a: equilibrio vida laboral y familiar, ambiente de trabajo sano, análisis de procesos y cargas laborales, entre los principales.

7. ¿Qué tipo de recursos utiliza la empresa para ejecución de los mismos?

En este caso todos mencionan que se usa recursos que se encuentren al alcance de la empresa, que implican recursos humanos, económicos y asesoría de empresas externas.

Por parte de la Ejecutiva de SSO los recursos que mantiene hoy en día el Bróker son: pausas activas, actividades extracurriculares, área recreativa, concursos, juegos, paseo.

8. ¿Para ejecutar los planes de prevención se tiene el apoyo total de las autoridades de la empresa?

La gestión de SSO en el Bróker tiene el apoyo total de las autoridades, pues la Doctora Ocupacional indica que existe un compromiso gerencial importante, mismo que está manifiesto en la Política de SSO. A través de la Vicepresidencia Administrativa existe un canal de

comunicación muy fluido, mismo que permite desarrollar los programas propuestos con la dotación de los recursos necesarios para su implementación.

Se puede concluir que las personas que se encuentran involucradas dentro del comité de SSO conocen acerca de la importancia de mantener una adecuada gestión de seguridad y generar beneficios para los colaboradores, con el fin de evitar sanciones por parte de las autoridades pertinentes. Sin embargo se puede notar que necesitan conocer mucho más de la empresa, en cuanto al nivel presente de los riesgos psicosociales y que efectos han tenido tanto para los colaboradores como para el Bróker y no un conocimiento general.

3.2.2. Resultados del cuestionario F-Psico

Para entender de mejor manera los resultados del cuestionario, a continuación se describe a que se dedica cada una de las áreas del Bróker:

A) Área Comercial

Segmento Patrimoniales (PAT)

El segmento se dedica a la comercialización de seguros para garantizar y proteger el patrimonio de grandes empresas, estos son:

- Infraestructura: edificios, maquinarias, mercaderías y activos en general.
- Operación y Logística: cobertura para precautelar riesgos sobre mercadería de operación y logística de empresas dentro del territorio nacional e internacional.
- Financieros: coberturas necesarias sobre riesgos financieros y administrativos.
- Fianzas: fianza o garantía es un acuerdo suscrito en tres partes. Una parte, denominada afianzador (compañía de seguros), se compromete con otra parte denominada beneficiario (asegurado) a responder por el cumplimiento de un tercero denominado contratista (afianzado).
- Seguros Especiales: ofrecen soluciones inteligentes para riesgos especiales que pueden producirse en el día a día laboral.

Están divididas en tres unidades: 1, 3 y 4; cada una de ellas maneja cuentas diferentes. La diferencia es que la unidad 1 maneja cuentas internacionales involucradas con el corredor Marsh, mientras que la unidad 3 y 4 manejan cuentas nacionales.

Nivel de Riesgos Psicosociales Segmento Patrimoniales

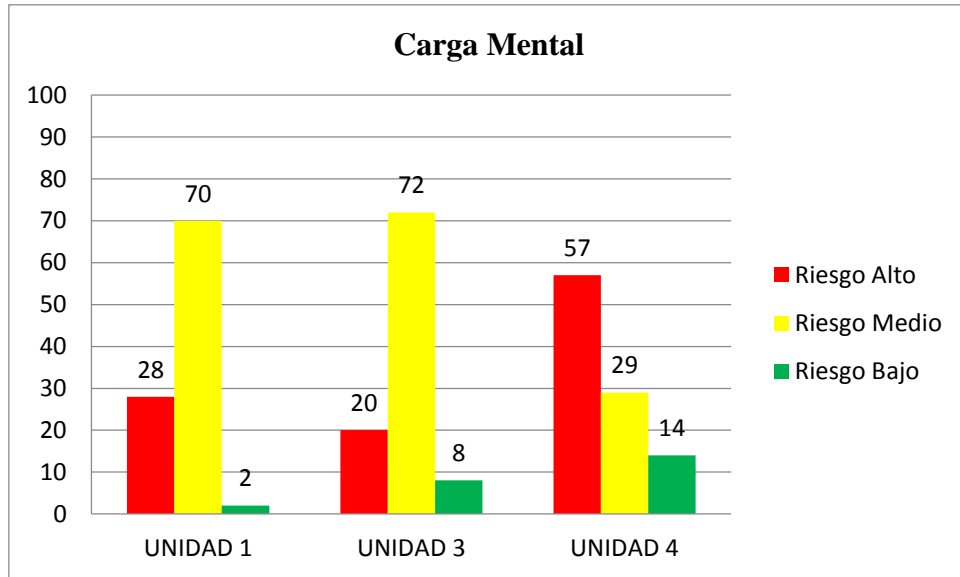


Gráfico 1. Carga mental patrimoniales

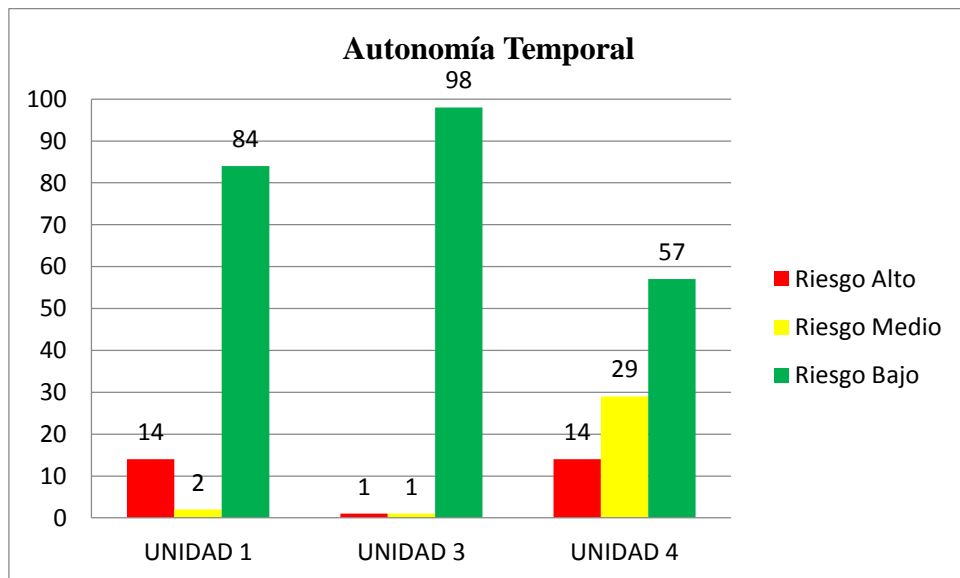


Gráfico 2. Autonomía temporal patrimoniales

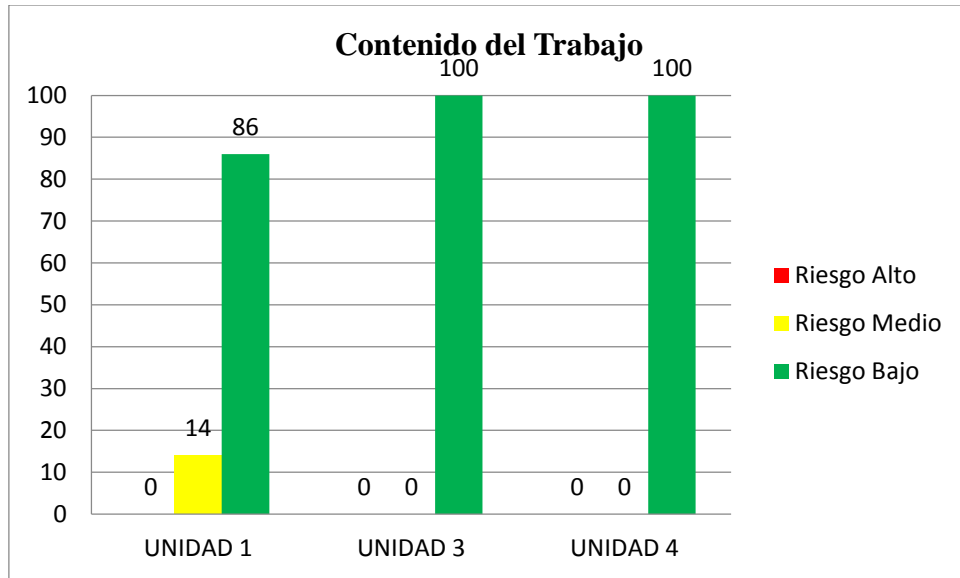


Gráfico 3. Contenido de trabajo patrimoniales

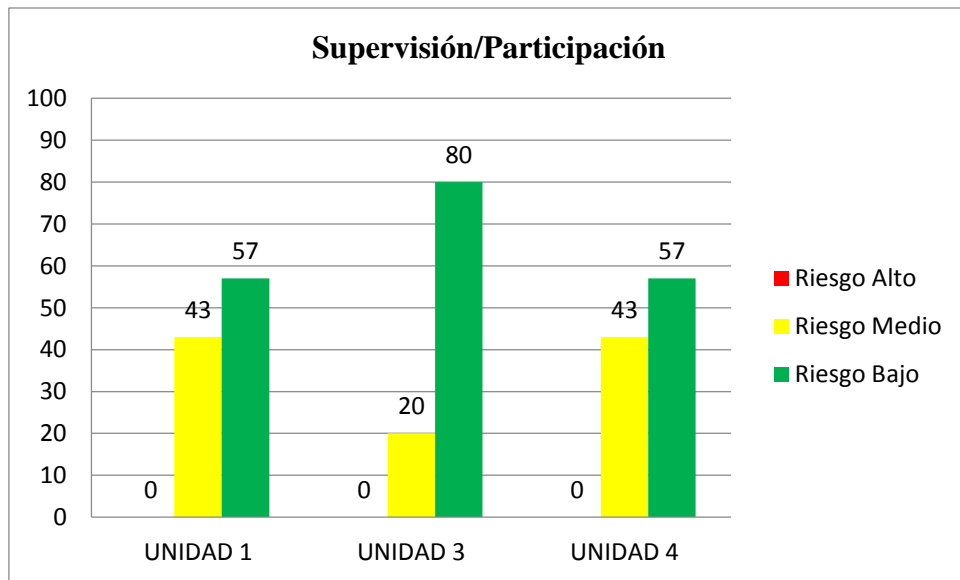


Gráfico 4. Supervisión/Participación patrimoniales

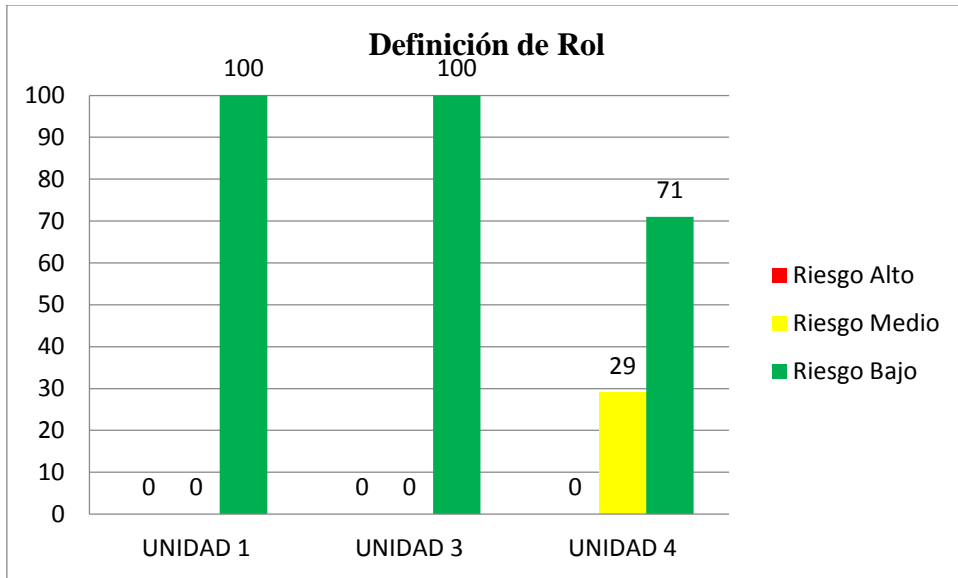


Gráfico 5. Definición de rol patrimoniales

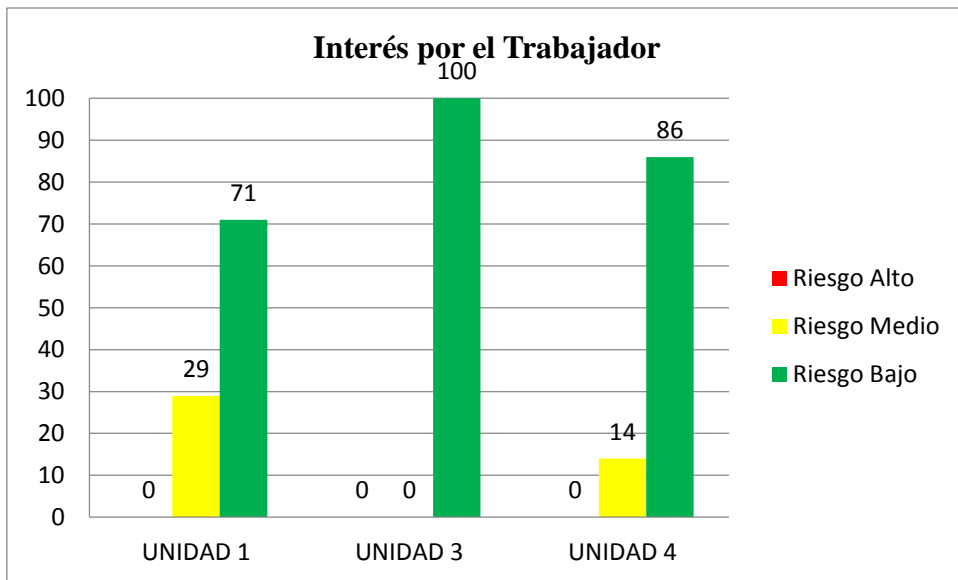


Gráfico 6. Interés por el trabajador patrimoniales

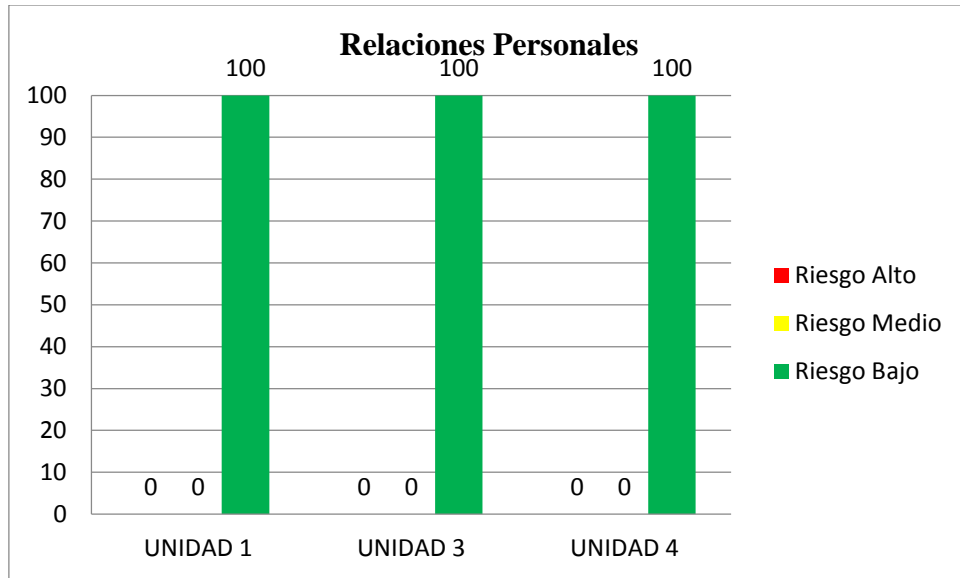


Gráfico 7. Relaciones personales patrimoniales

Existe un riesgo alto de carga mental en todas las unidades, la diferencia de afectación de este riesgo es porque cada una de ellas maneja cuentas de magnitud diferente, como ya se había mencionado. Tanto para la unidad 1 y 4 persiste un riesgo alto dentro de autonomía temporal posiblemente por la demanda de tiempo de visitas hacia sus clientes y el necesario dentro de la oficina para realizar toda la gestión operativa. En el factor de riesgos contenido de trabajo se encuentra en un riesgo bajo, sin embargo la unidad 1 en relación a las dos unidades se encuentra en riesgo medio con un 14%, esto se debe a que no mantienen una buena distribución de sus actividades con todos los Ejecutivos Comerciales. La unidad 4 se encuentra en un nivel de riesgo medio en definición de rol, esto puede ser posible a que no se dio una adecuada definición de sus actividades. Las unidades 1 y 4 se encuentran en un nivel de riesgo medio de interés por el trabajador, esto puede ser posible a que no existe un plan de carrera dentro de la empresa.

Vida y Asistencia Médica (VAM)

Este segmento comercializa seguros de vida, asistencia médica, accidentes personales y de viajes. Se dividen en tres unidades:

Unidad 6 y 9: manejan cuentas a nivel corporativo, enfocados en asegurar:

- Vida
- Asistencia Médica
- Accidentes Personales

Unidad 10: venden seguros de manera individual, enfocados en asegurar:

- Seguro de Estudiantes/ Viajeros
- Asistencia Médica
- Seguros de Vida
- Seguros de Tercera Edad

Nivel de Riesgos Psicosociales Segmento Vida y Asistencia Médica

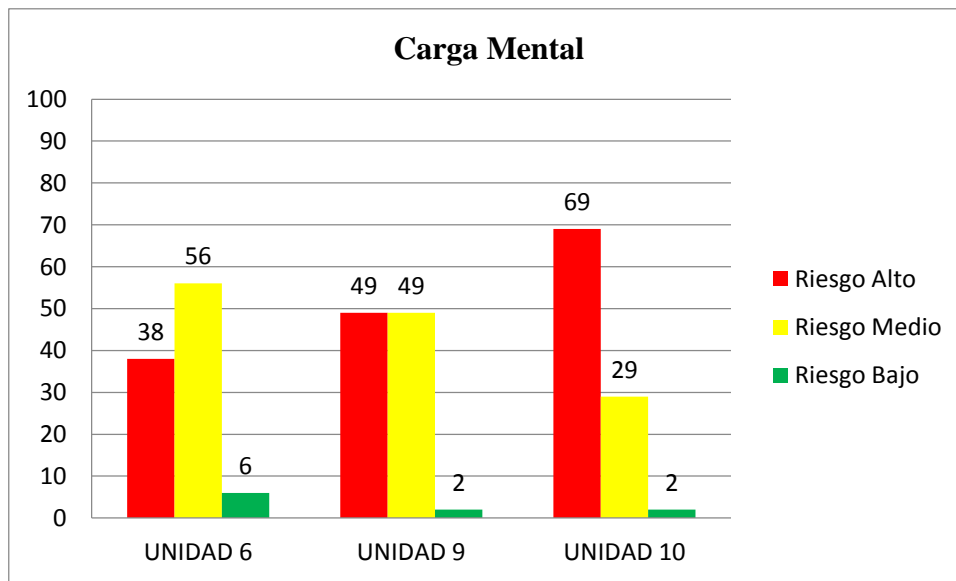


Gráfico 8. Carga mental VAM

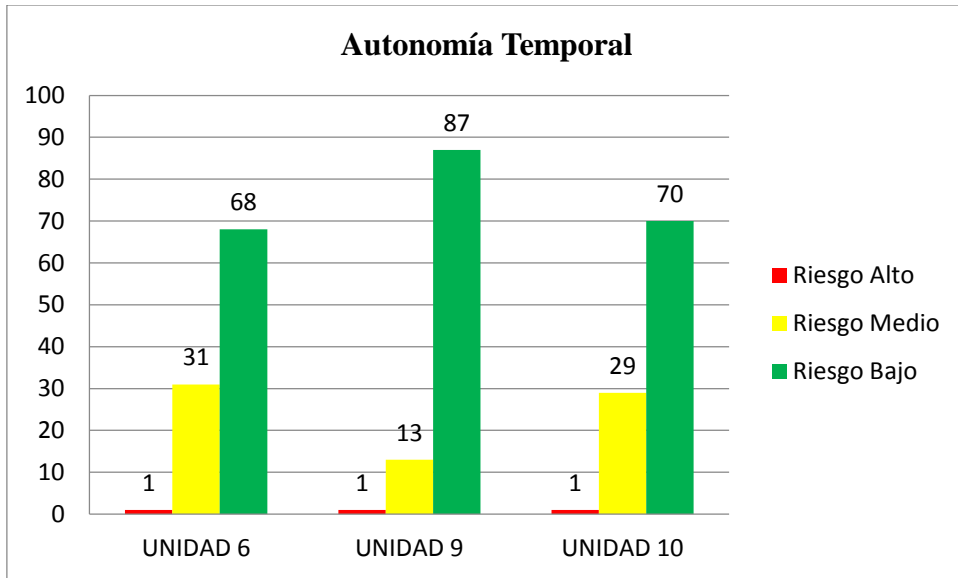


Gráfico 9. Autonomía temporal VAM

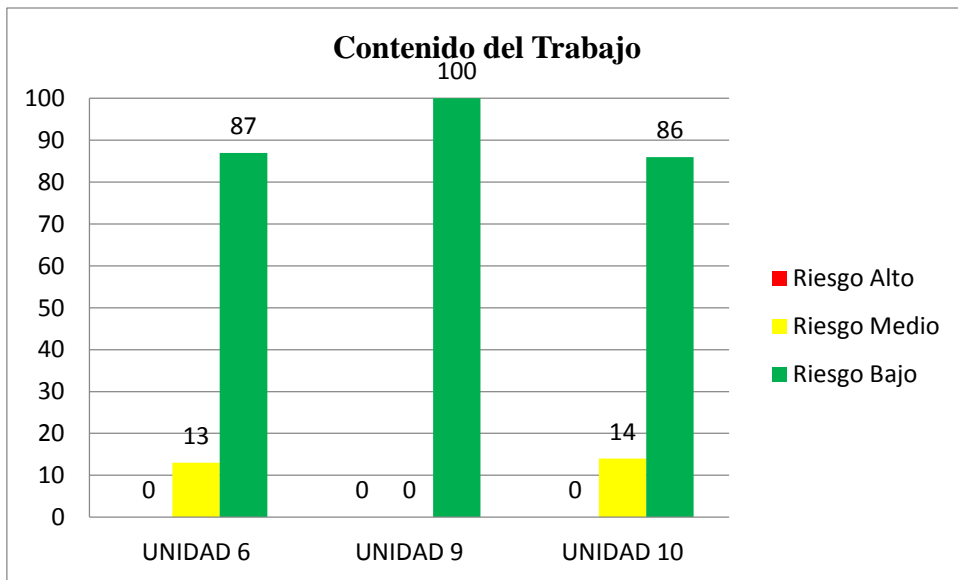


Gráfico 10. Contenido del trabajo VAM

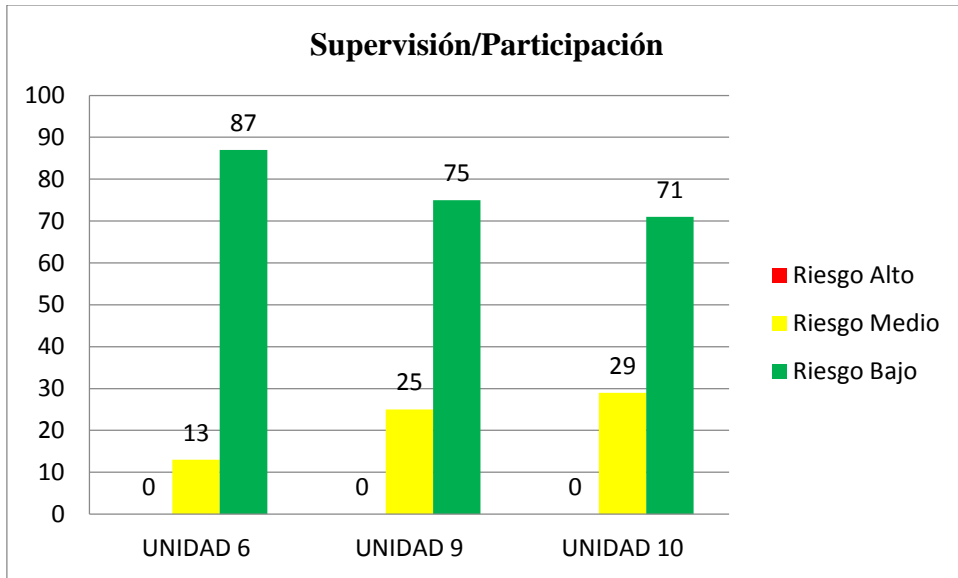


Gráfico 11. Supervisión/Participación VAM

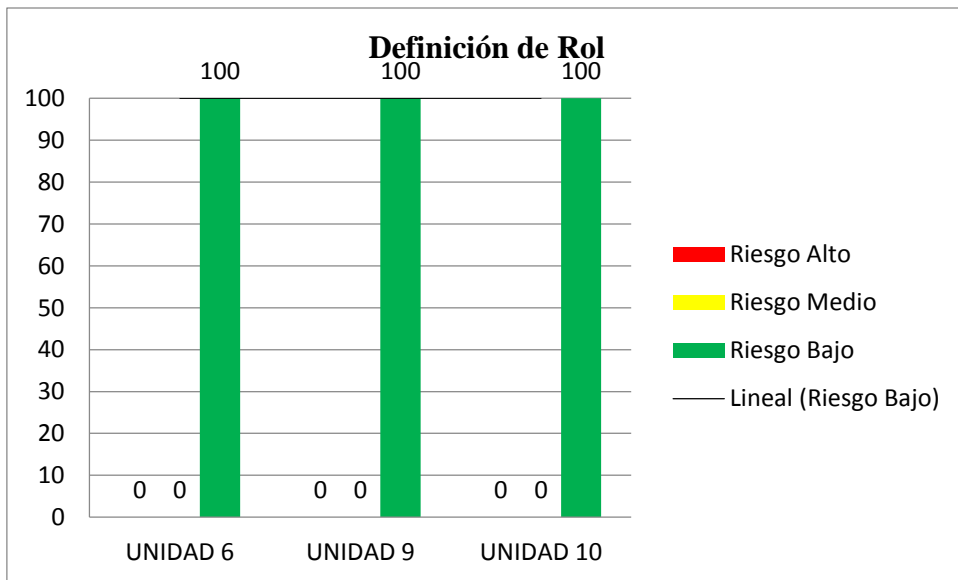


Gráfico 12. Definición de rol VAM

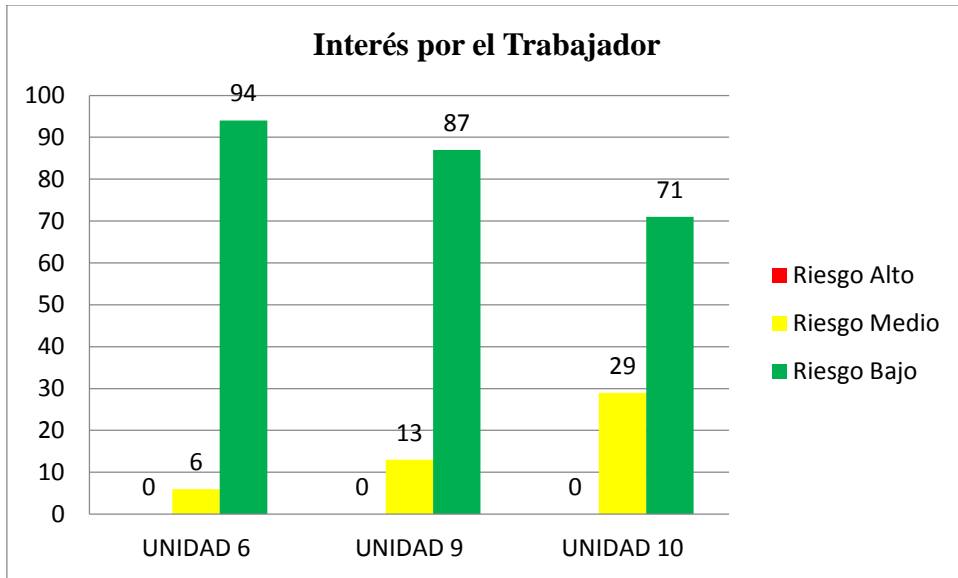


Gráfico 13. Interés por el trabajador VAM

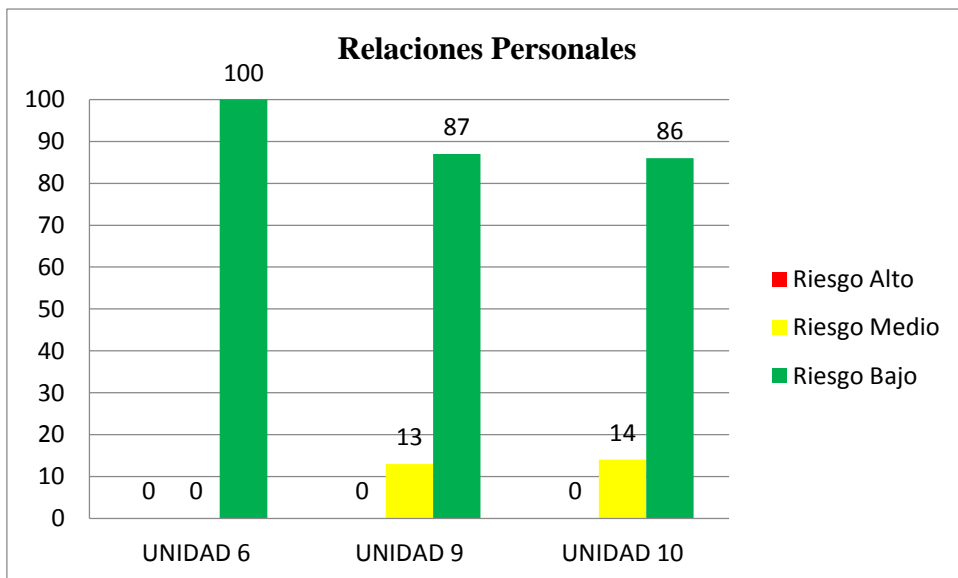


Gráfico 14. Relaciones personales VAM

Existe un riesgo alto de carga mental en todas las unidades. Se puede observar que en el caso de la unidad 10 tiene un mayor riesgo de carga mental, esto se puede deber a que son Ejecutivos de Ventas y su día a día se mide por sus cumplimientos de metas, y su trabajo es 80% fuera de la oficina, ya que prospectan nuevos clientes y el 20% restante es dentro de la oficina para la gestión operativa de ingresos de sus ventas. Se puede observar que dentro de esta área comercial tienen un riesgo medio de autonomía temporal, como se mencionaba anteriormente dentro de estas unidades se realizan visitas a clientes y esto consume su tiempo para terminar la parte operativa dentro de la oficina. Esta área se encuentra en un nivel de riesgo medio de interés por el trabajador, debido a que no existe un plan de carrera dentro de la empresa. Las unidades 9 y 10 se encuentran en un nivel de riesgo medio de relaciones personales, esto puede ser posible a que se necesita mejorar la comunicación entre el grupo de trabajo y con otras áreas.

Pymes y Fianzas (PYMES)

Este segmento es el encargado de comercializar seguros para garantizar y proteger el patrimonio de empresas pequeñas y medianas, estos son:

- Infraestructura: edificios, maquinarias, mercaderías y activos en general.
- Operación y Logística: cobertura para precautelar riesgos sobre mercadería de operación y logística de empresas dentro del territorio nacional e internacional.
- Financieros: coberturas necesarias sobre riesgos financieros y administrativos.
- Fianzas: fianza o garantía es un acuerdo suscrito en tres partes. Una parte, denominada afianzador (compañía de seguros), se compromete con otra parte denominada beneficiario (asegurado) a responder por el cumplimiento de un tercero denominado contratista (afianzado).

Nivel de Riesgos Psicosociales Segmento Pymes y Fianzas

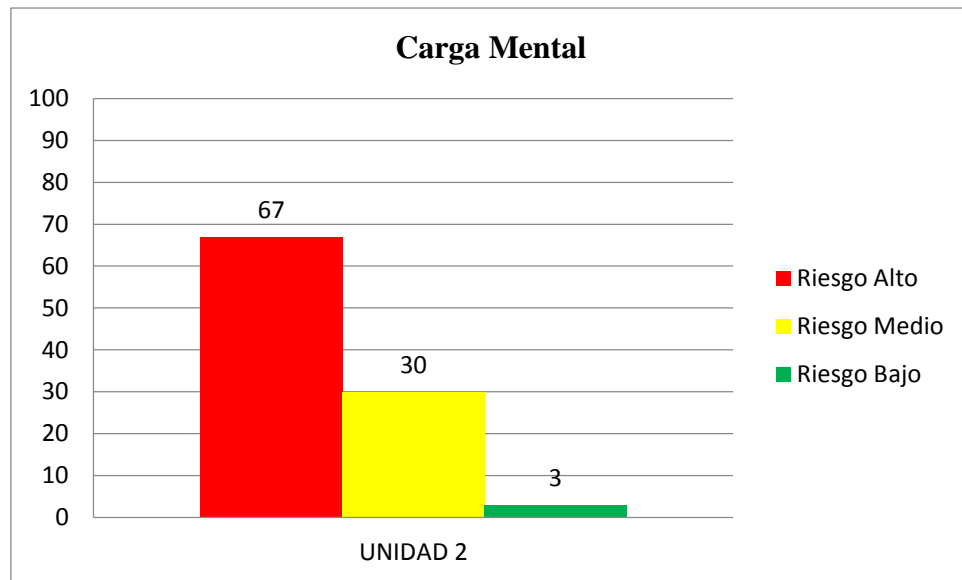


Gráfico 15. Carga mental PYMES

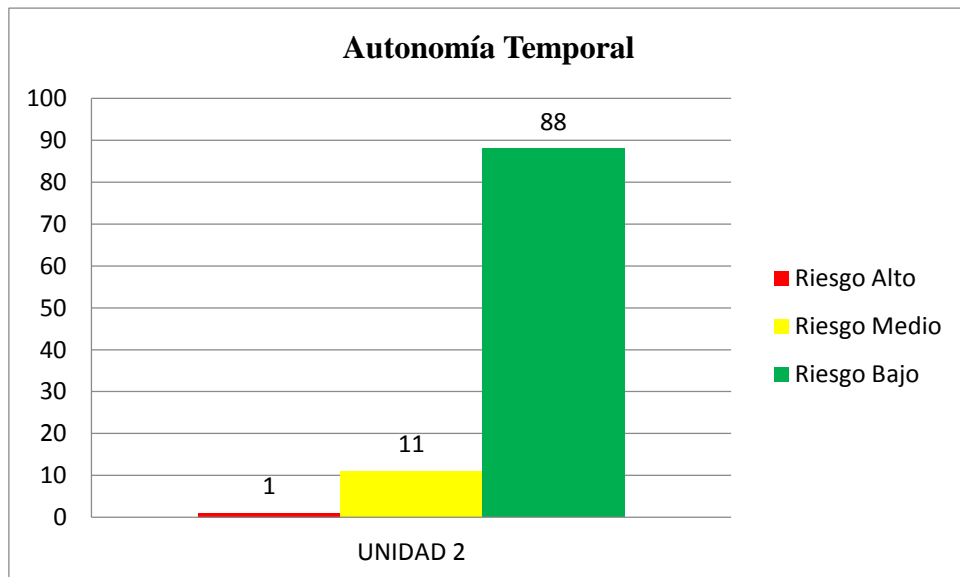


Gráfico 16. Autonomía temporal PYMES

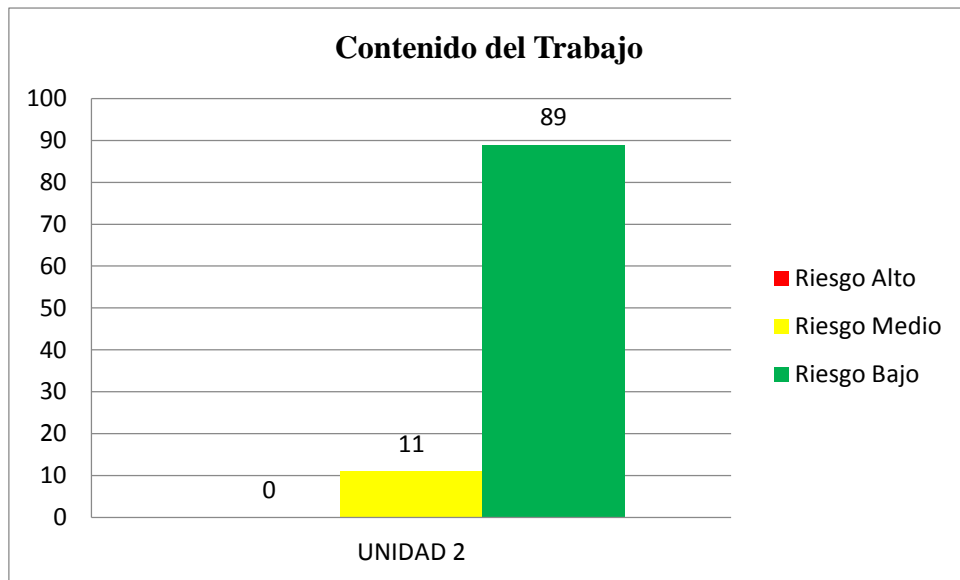


Gráfico 17. Contenido del trabajo PYMES

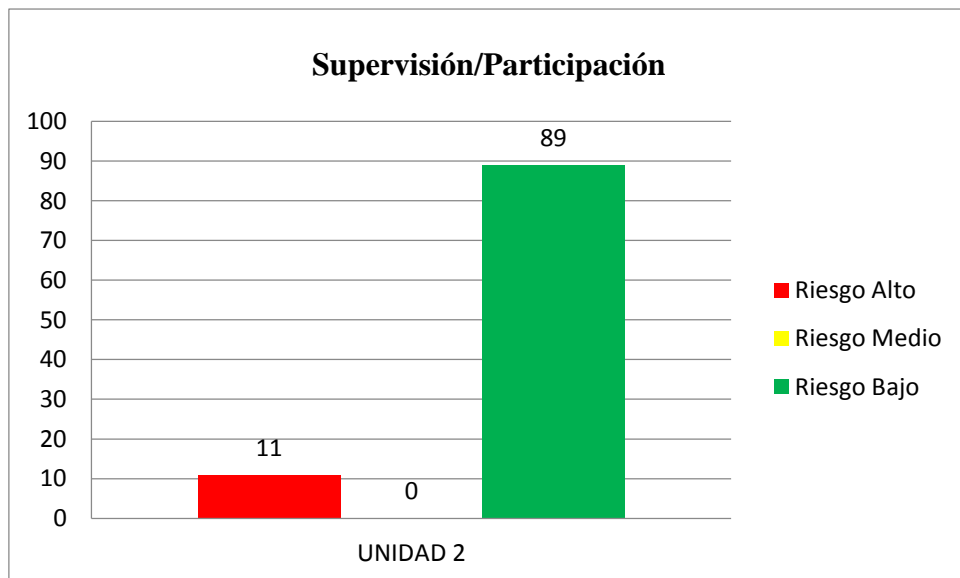


Gráfico 18. Supervisión/Participación PYMES

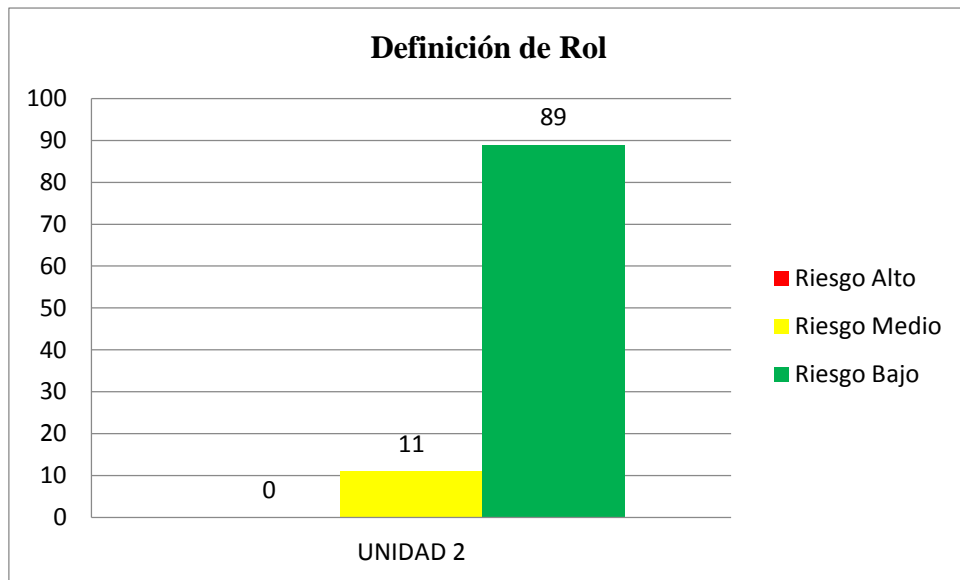


Gráfico 19. Definición de rol PYMES

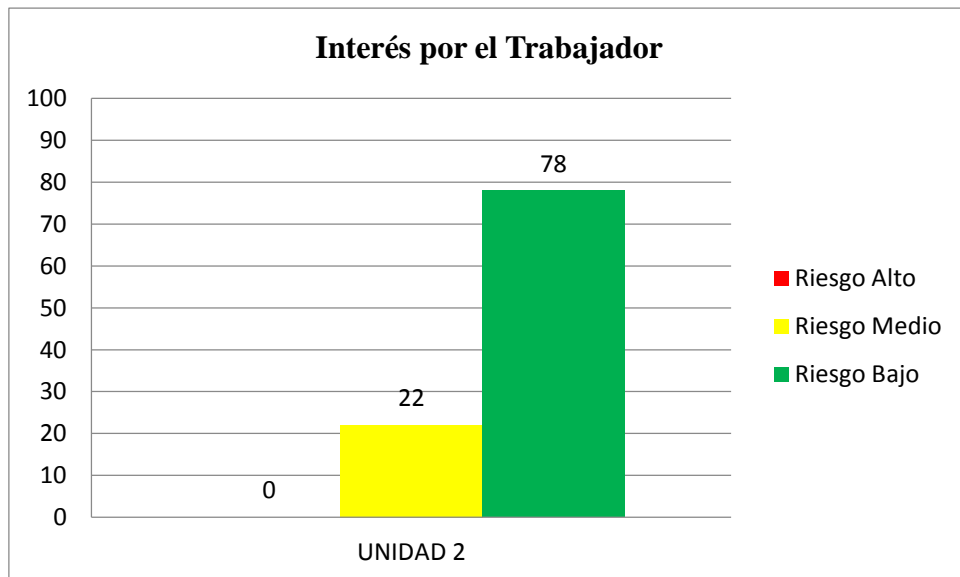


Gráfico 20. Interés por el trabajador PYMES

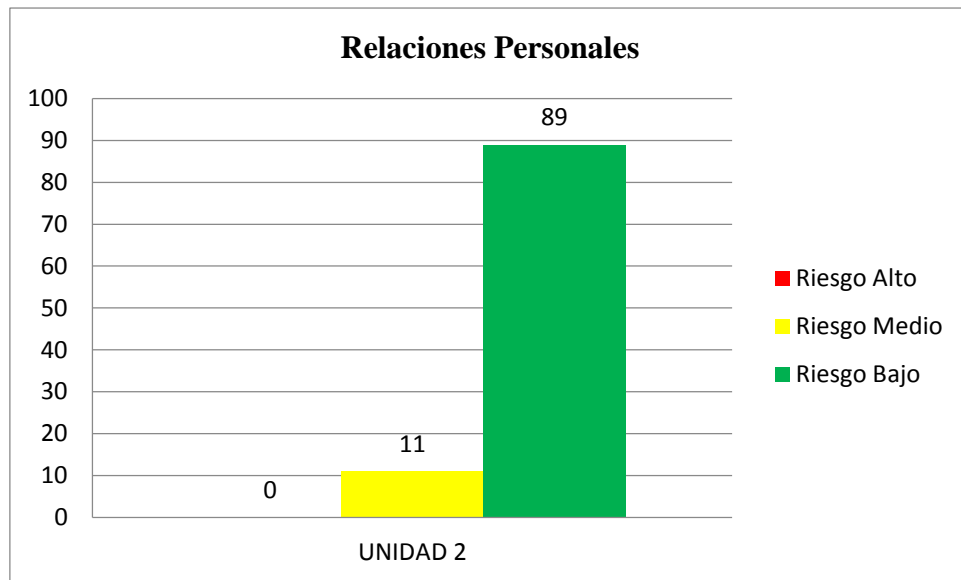


Gráfico 21. Relaciones personales PYMES

Se observa un alto grado de carga mental debido a la gestión del día a día que realiza la unidad. Están incluidos Gerente, Subgerente, Ejecutivos Comerciales, Ejecutivos de Ventas y los Ejecutivos Operativos. Esta unidad se encuentra en un riesgo bajo de autonomía temporal, debido a su buena organización de tiempos. Dentro del factor de supervisión/participación tienen un nivel de riesgo alto dentro de este factor, posiblemente por la dirección de la autoridad que se mantenga dentro de esta unidad es muy rígido.

Masivos

Este segmento realiza ventas y renovación de seguros individuales de:

- Seguro de Vehículos
- Seguro de Motos
- Seguro de Deducibles
- Seguros de Vivienda

Nivel de Riesgos Psicosociales Segmento Masivos

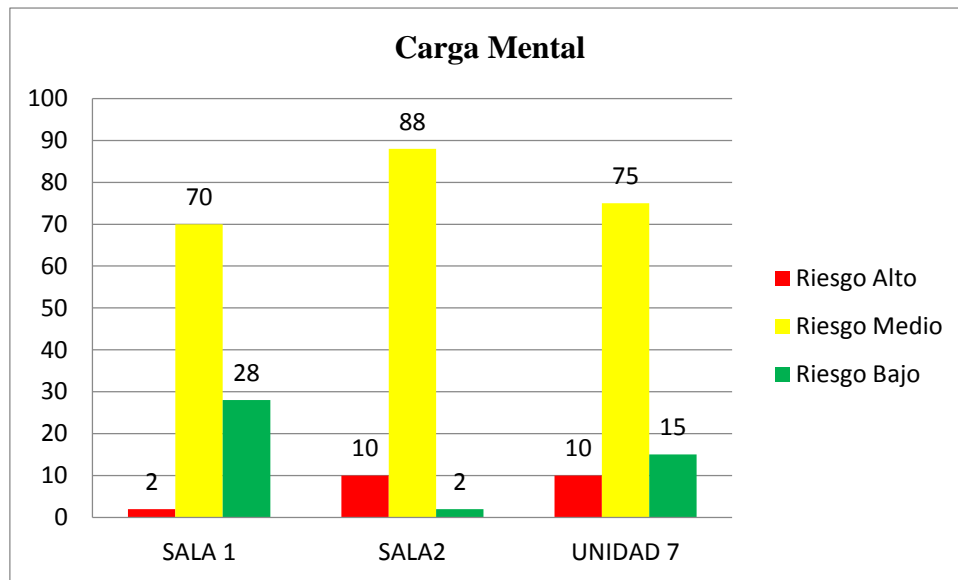


Gráfico 22. Carga mental masivos

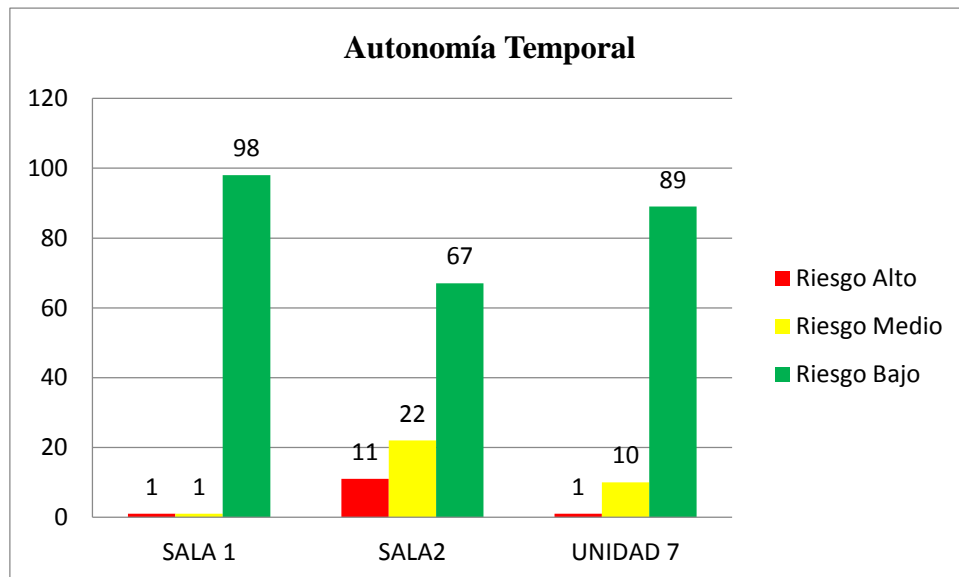


Gráfico 23. Autonomía temporal masivos

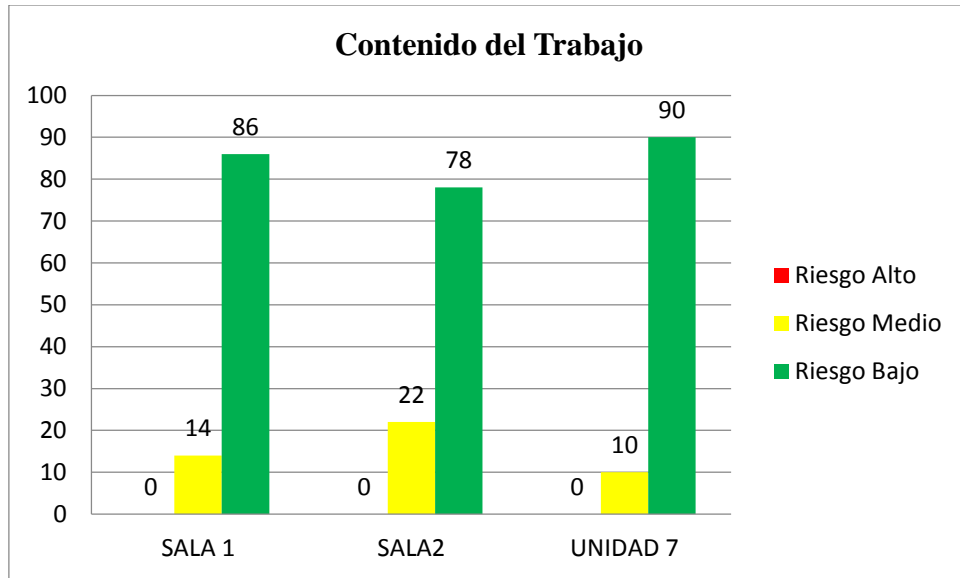


Gráfico 24. Contenido del trabajo masivos

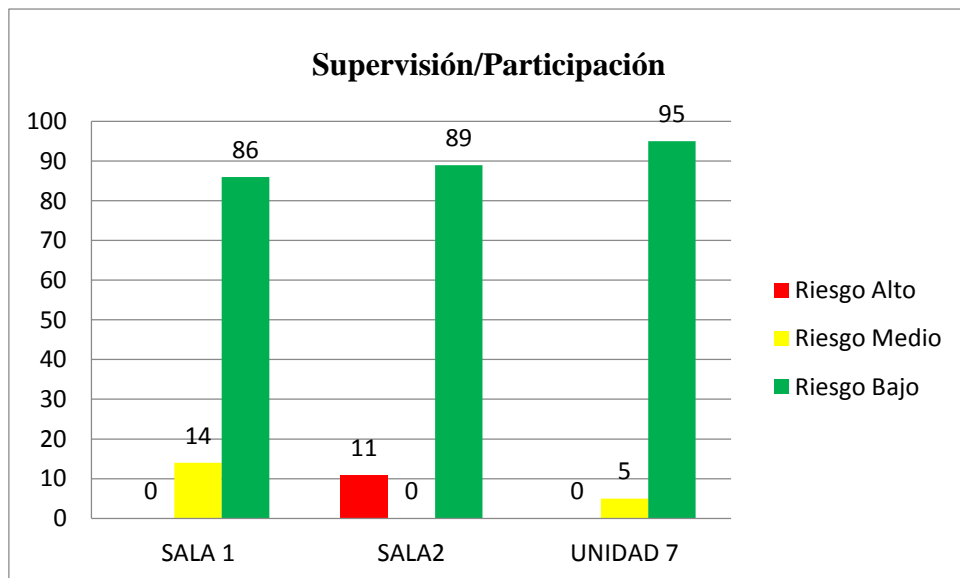


Gráfico 25. Supervisión/Participación masivos

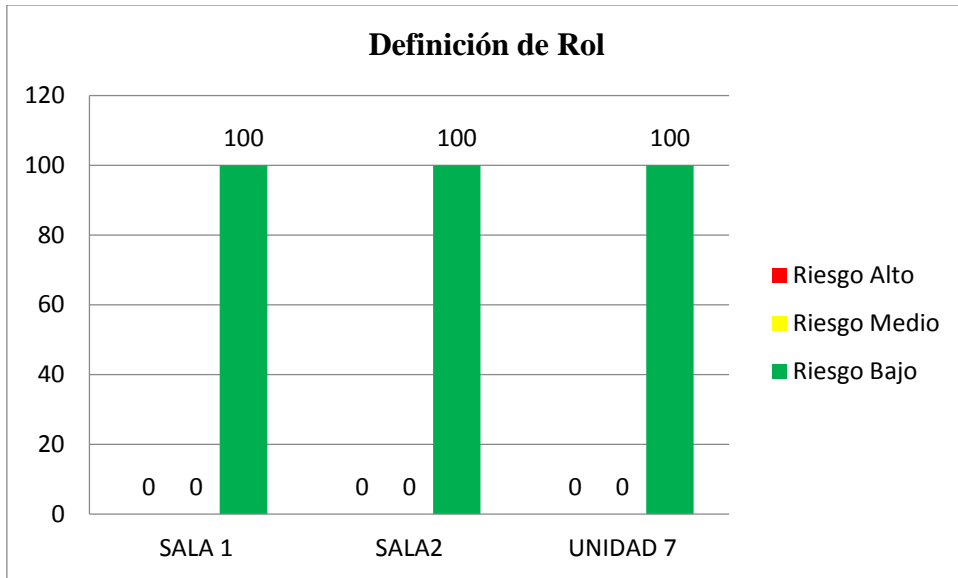


Gráfico 26. Definición de rol masivos

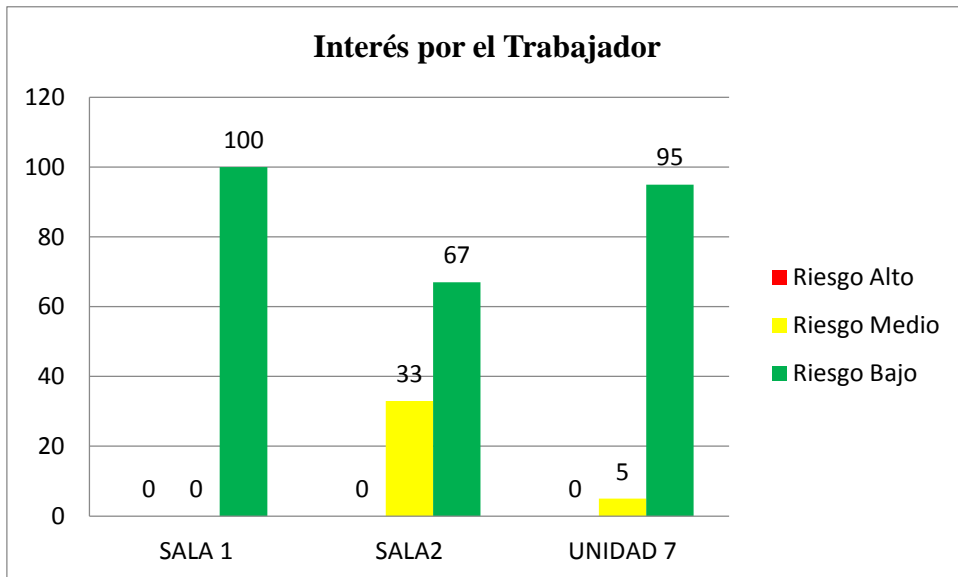


Gráfico 27. Interés por el trabajador masivos

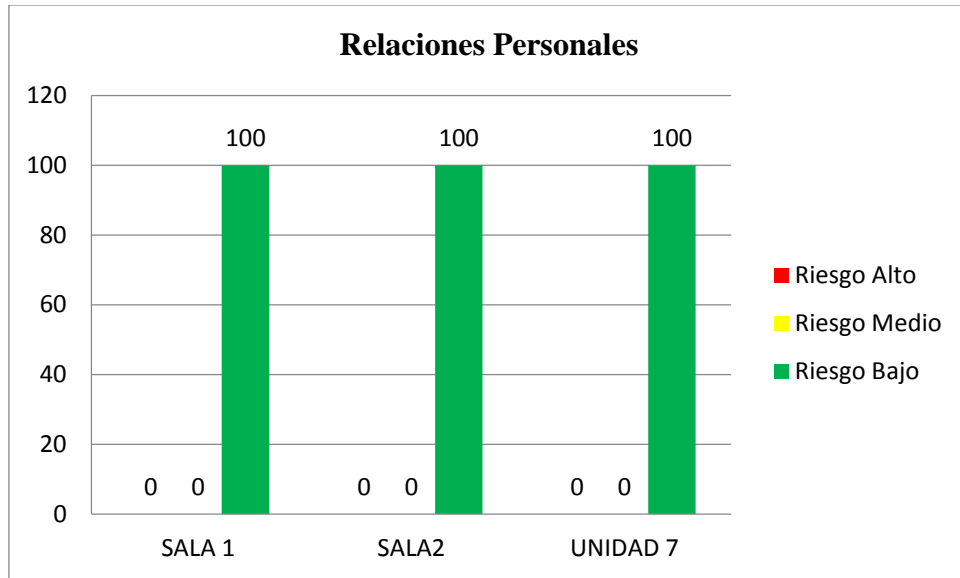


Gráfico 28. Relaciones personales masivos

Existe en toda el área de masivos un riesgo medio de carga mental. La diferencia de afectación de este riesgo es debido a que la Sala 1 y 2 son Ejecutivos de Ventas y su día a día se mide por cumplimientos de metas y su ambiente de trabajo es fuera de la oficina; la unidad 7 son Ejecutivos Comerciales y Operativos quienes realizan todos las renovaciones de seguros e ingresos de las nuevas ventas. Autonomía temporal este factor de riesgo se encuentra en nivel alto para la Sala de Ventas 2, en este caso puede ser por falta de una buena distribución de tiempos entre hacer llamadas, agendar citas y visitar a sus clientes. Se puede observar que de igual manera la Sala de Ventas 2 tiene un riesgo alto de supervisión/participación dentro de este factor a diferencia de las dos unidades debido a la autoridad que tiene por parte de la supervisora de la sala.

b) Área Administrativa (ADMIN)

Contabilidad

Esta unidad se encarga principalmente de ingresar información contable: facturas proveedores, comprobantes ingreso/egreso, diarios manuales y de ajuste, preparan información y soportes para la declaración de impuestos.

Cobranzas

Esta unidad se encarga principalmente de conciliar cartera de comisiones, depurar cartera de comisiones y gestionar cobranza de comisiones a Aseguradoras. Revisan e ingresan pre-liquidación de comisiones y cuadran para liquidar primas para aseguradoras.

Gestión Humana

La unidad se encarga de todo el manejo del personal que incluye: selección, capacitación, trabajo social, nomina, prestaciones/beneficios y Seguridad y Salud Ocupacional.

Tecnología

La unidad se encarga de crear, desarrollar y mejorar los programas de aplicaciones para las diferentes unidades y de igual forma brindan soporte a usuarios.

Administración de Riesgos

Esta unidad maneja todos los procesos internos de la empresa para auditorias, crean planes de contingencia evaluando los posibles riesgos, brindan capacitaciones técnicas a todo el personal nuevo que ingresa a la empresa, de igual ofrecen charlas a los clientes dependiendo su necesidad y controlan la calidad del servicio al cliente.

Unidad Operativa

Esta unidad se encarga del manejo operativo de pólizas del área de Patrimoniales.

Nivel de Riesgos Psicosociales Área Administrativa

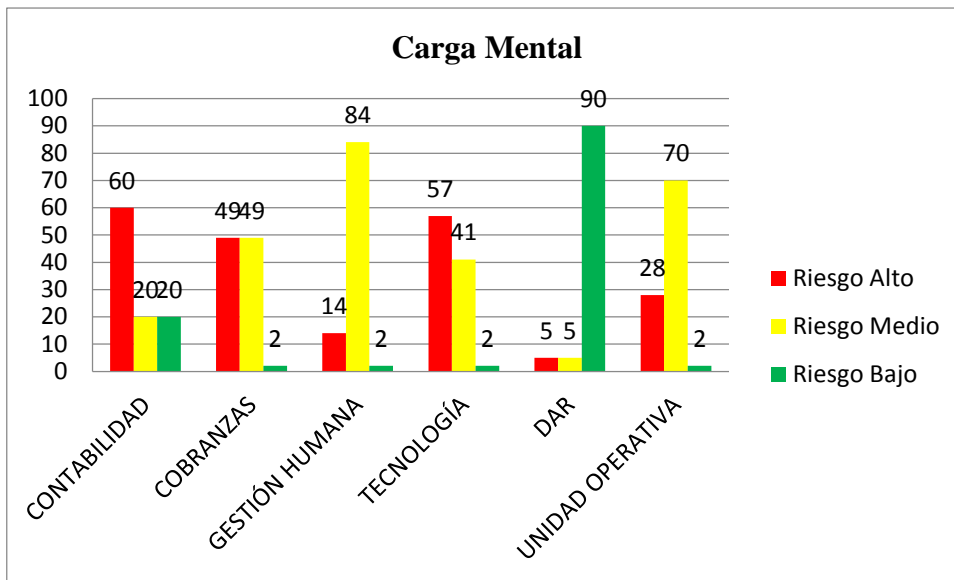


Gráfico 29. Carga mental administración

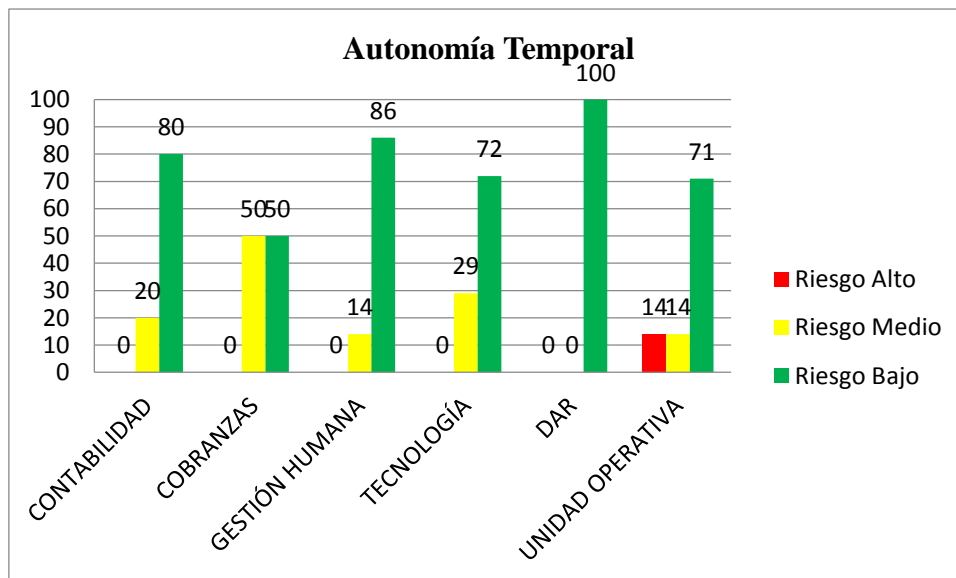


Gráfico 30. Autonomía temporal administración

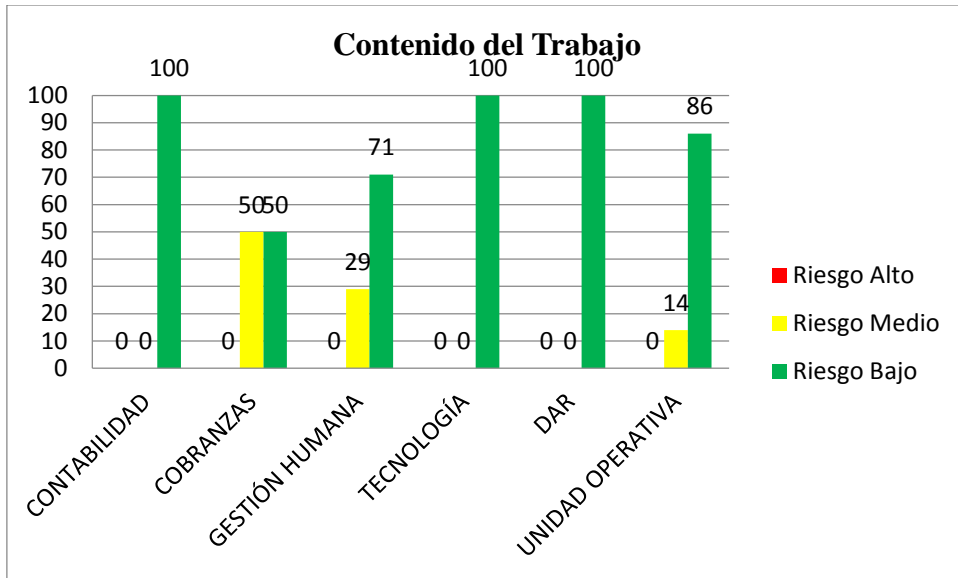


Gráfico 31. Contenido del trabajo administración

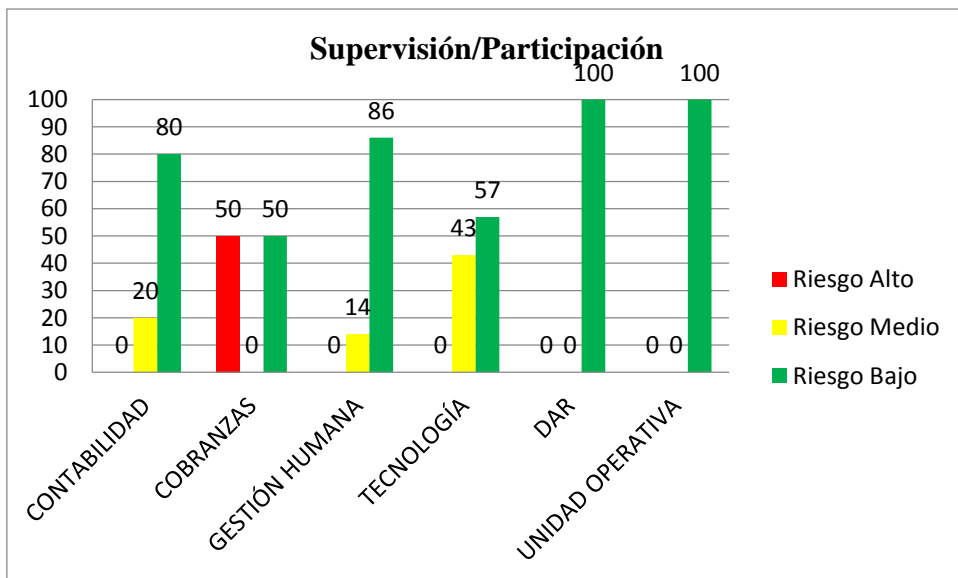


Gráfico 32. Supervisión/Participación administración

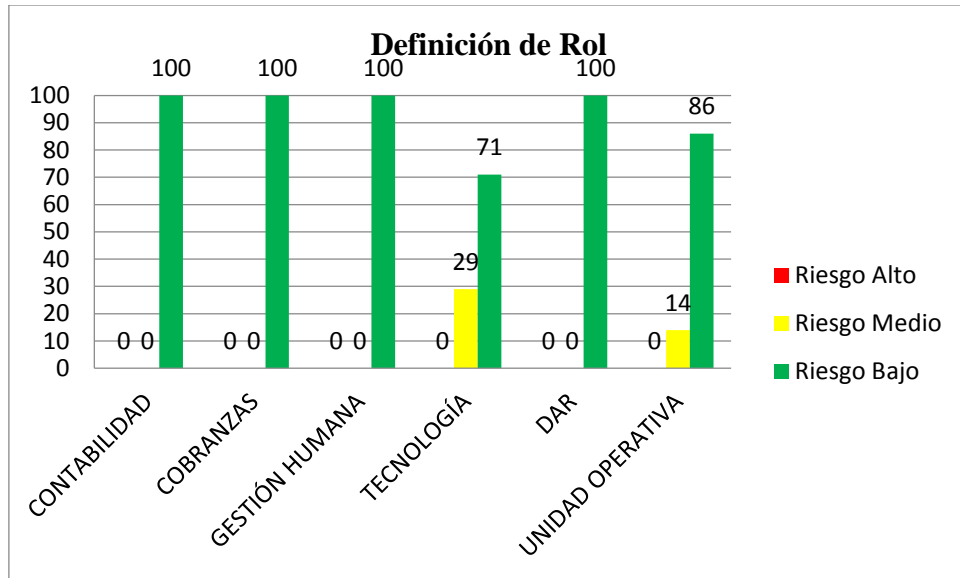


Gráfico 33. Definición de rol administración

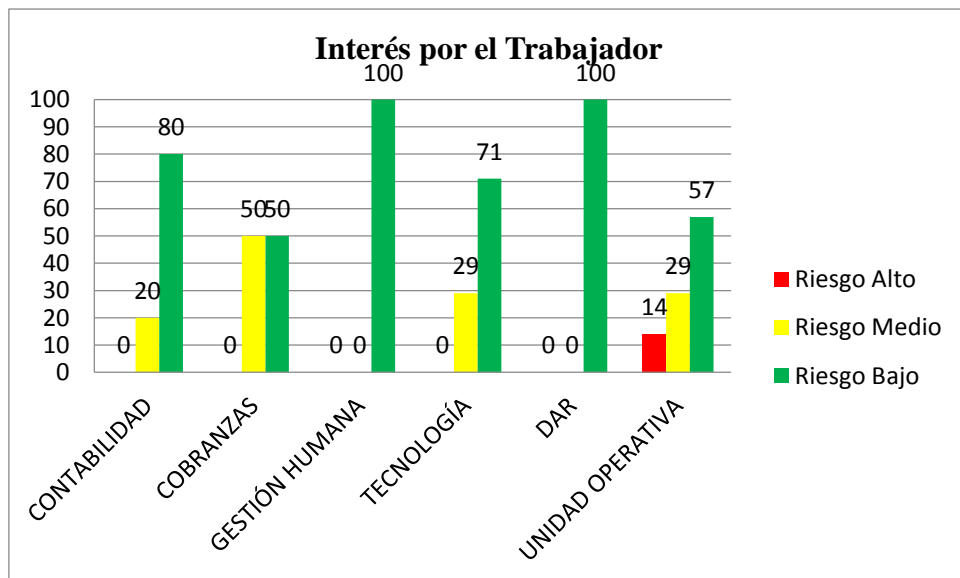


Gráfico 34. Interés por el trabajador administración

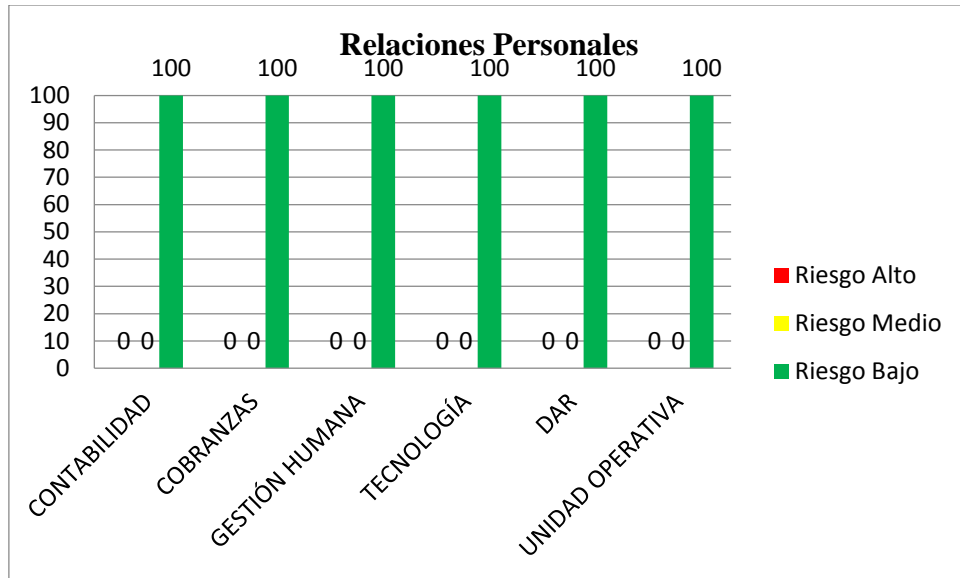


Gráfico 35. Relaciones personales administración

Se puede observar que todas las unidades en el área administrativa tienen un riesgo alto en carga mental, todas brindan un servicio al cliente interno con diferentes procesos para cubrir los requerimientos por parte del personal. La unidad operativa, tiene un riesgo alto de un 14% dentro de este factor, esto se debe al manejo de documentos que realizan día a día y tiempo compartido con las unidades que trabajan. Las unidades de cobranzas, gestión humana y operativa se encuentran en nivel medio de contenido de trabajo a relación de las otras unidades. Posiblemente dentro de estas unidades las actividades sean monótonas o muy repetitivas. Se puede observar que el área de cobranzas tiene un riesgo alto de supervisión/participación, puede ser identificado por la autoridad que tiene su jefa inmediata. La unidad operativa se encuentra en un nivel de riesgo alto en interés por el trabajador con un 14% a diferencia de las otras unidades, esto puede ser posible a que no existe un plan de carrera dentro de la empresa.

c) Área Administración-Presidencia (PRESIDENCIA)

Presidencia

El Presidente Ejecutivo define las estrategias para la compañía que le aseguren a ésta un desempeño exitoso en el largo plazo. Planifica, dirige, coordina, supervisa y controla las operaciones de la empresa, sus recursos humanos, financieros y tecnológicos, de manera que garantice el cumplimiento de la misión y objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Vicepresidencia Comercial y Marketing

Define las estrategias comerciales de la organización.- Planifica, supervisa, dirige y controla las actividades comerciales a nivel nacional tendientes a conseguir resultados incrementales en la empresa.

Vicepresidencia Administrativa y Financiera

Planifica, dirige, supervisa y controla la gestión financiera y administrativa de la empresa. Realiza la eficaz y eficiente administración de los recursos de la compañía: tecnológicos, humanos, operacionales y financieros. Mantenimiento y mejora de la calidad de los procedimientos de las áreas estratégicas nacionales que apoyan a la gestión comercial.

Asistente de Presidencia

Es la persona encargada de archivar y custodiar documentos legales, contratos de agenciamiento, convenios, documentos confidenciales, convocar a Junta General de Accionistas, Directorios, Comités y demás reuniones requeridas por la PE, GR y emitir títulos de acción cada vez que el Estatuto lo solicite y llevar y organizar agendas de la Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencia Comercial y de Marketing.

Marketing

Es la unidad que está encargada de toda la imagen, publicidad y manejo de redes sociales del Bróker

Nivel de Riesgos Psicosociales Área Administración-Presidencia

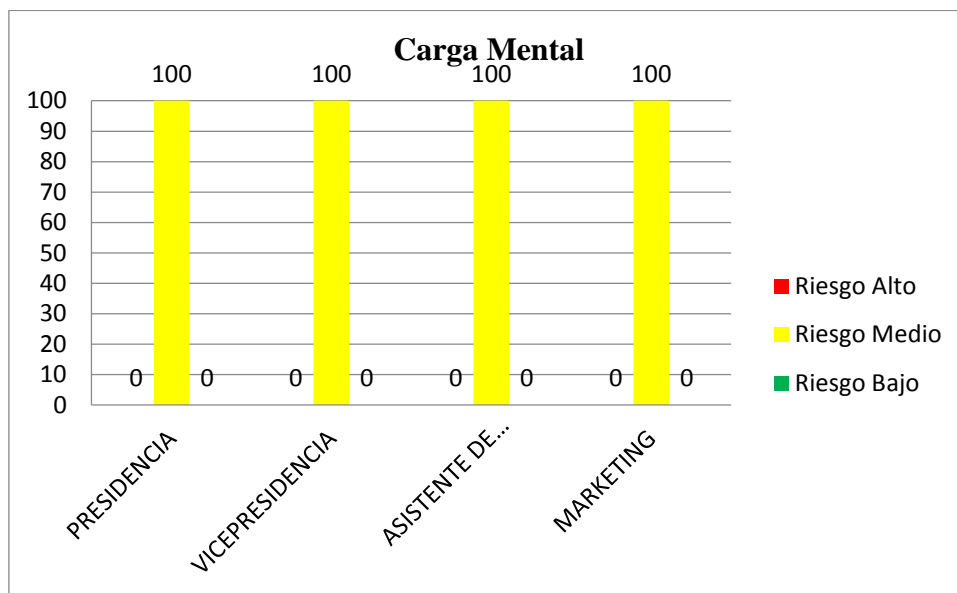


Gráfico 36. Carga mental presidencia

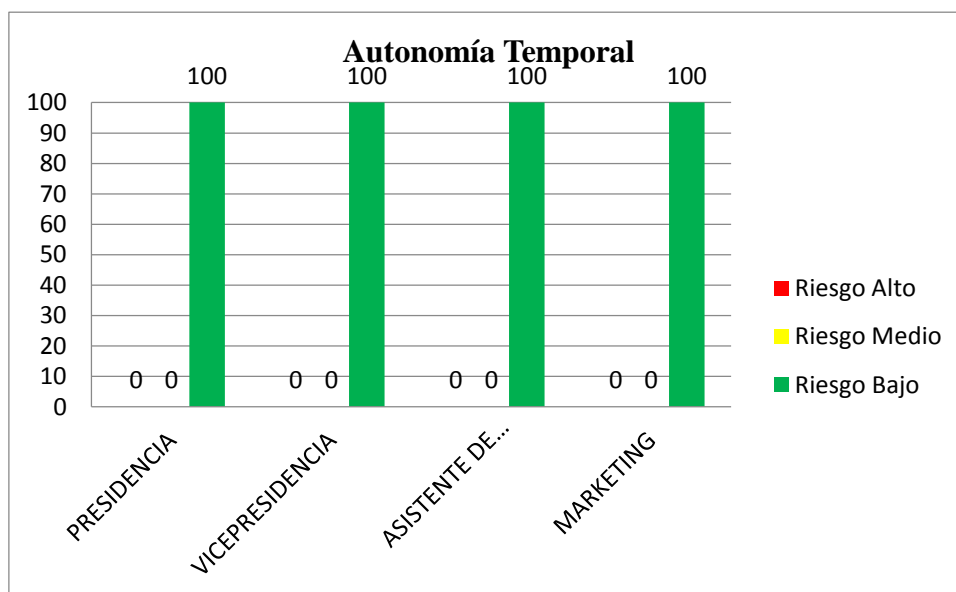


Gráfico 37. Autonomía temporal presidencia

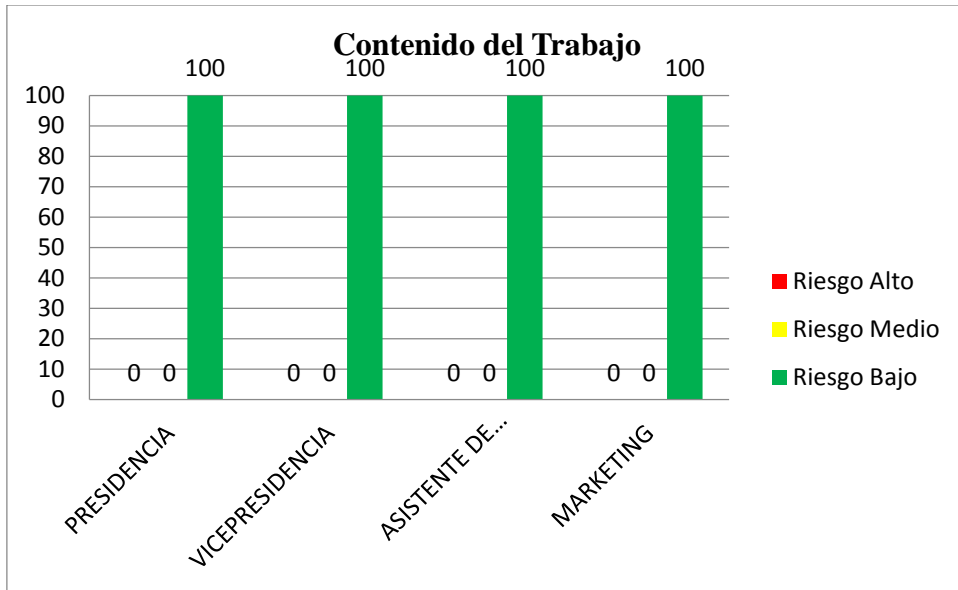


Gráfico 38. Contenido del trabajo presidencia

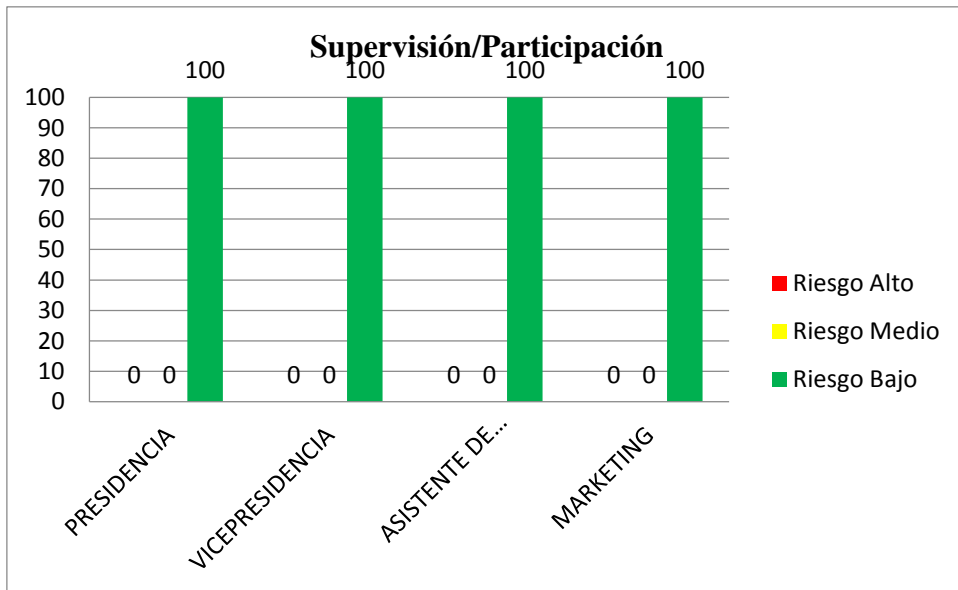


Gráfico 39. Supervisión/Participación presidencia

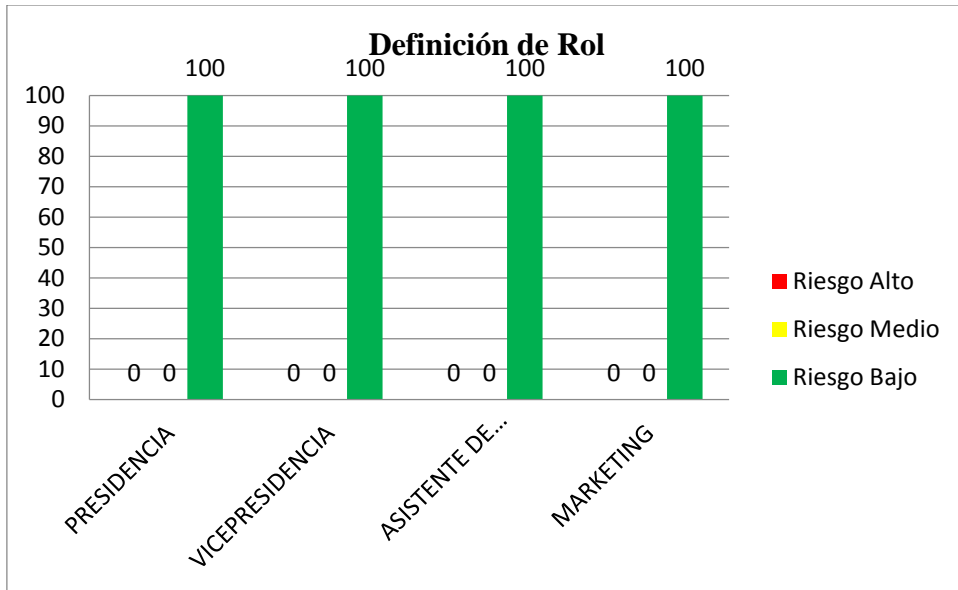


Gráfico 40. Definición de rol presidencia

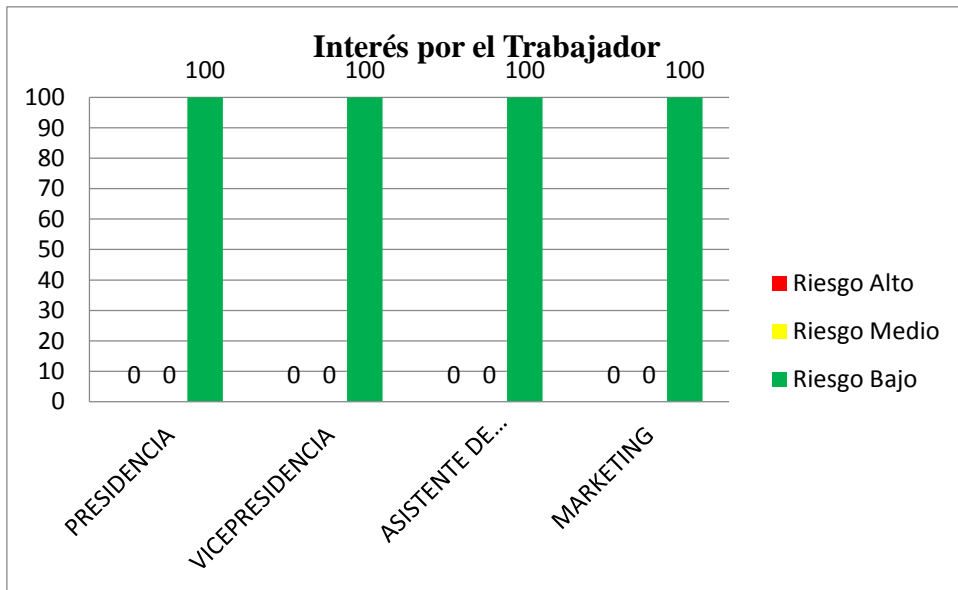


Gráfico 41. Interés por el trabajador presidencia

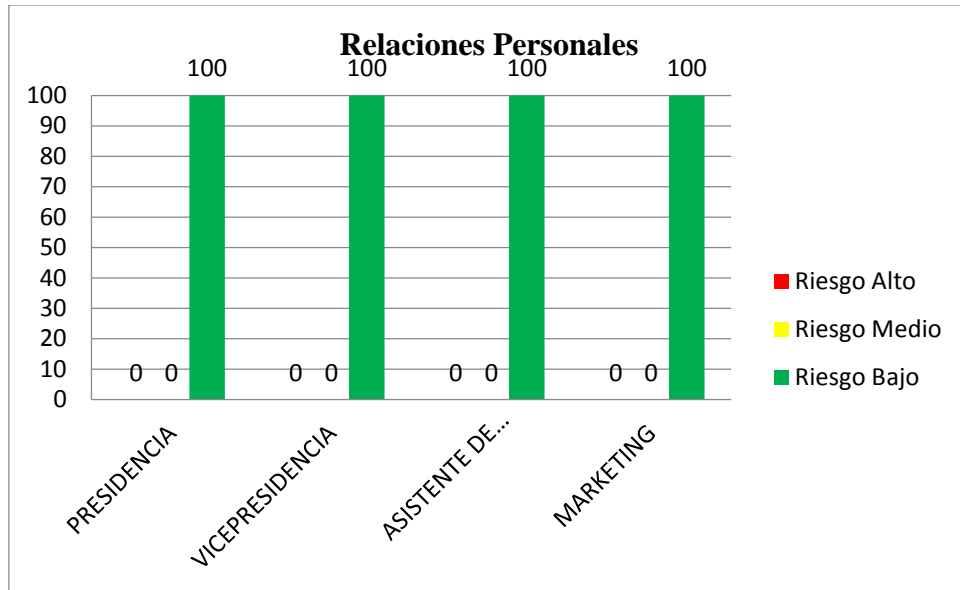


Gráfico 42. Relaciones personales presidencia

Todas las unidades dentro de esta área se encuentran en un nivel medio de carga mental, por la responsabilidad que tienen al momento de tomar grandes decisiones para el Bróker. A partir de ellos es un segmento totalmente controlado a nivel general de todos los factores.

d) Área de Siniestros (SINIESTROS)

Esta unidad se encarga del manejo de siniestralidad de las áreas patrimoniales y masivos. Brindan un servicio directo a los clientes y gestionan con las aseguradoras para obtener soluciones de manera eficiente.

Nivel de Riesgos Psicosociales Área Siniestros

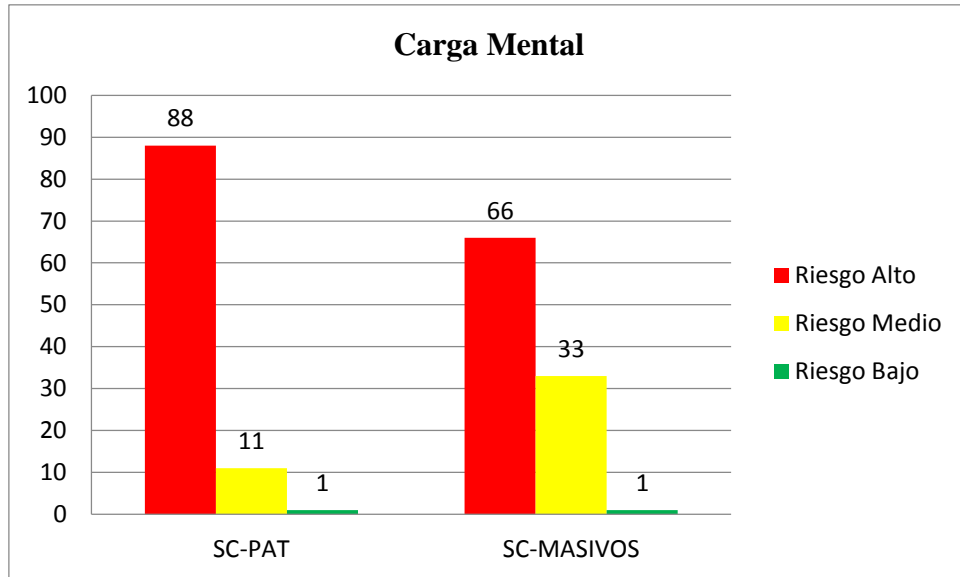


Gráfico 43. Carga mental siniestros

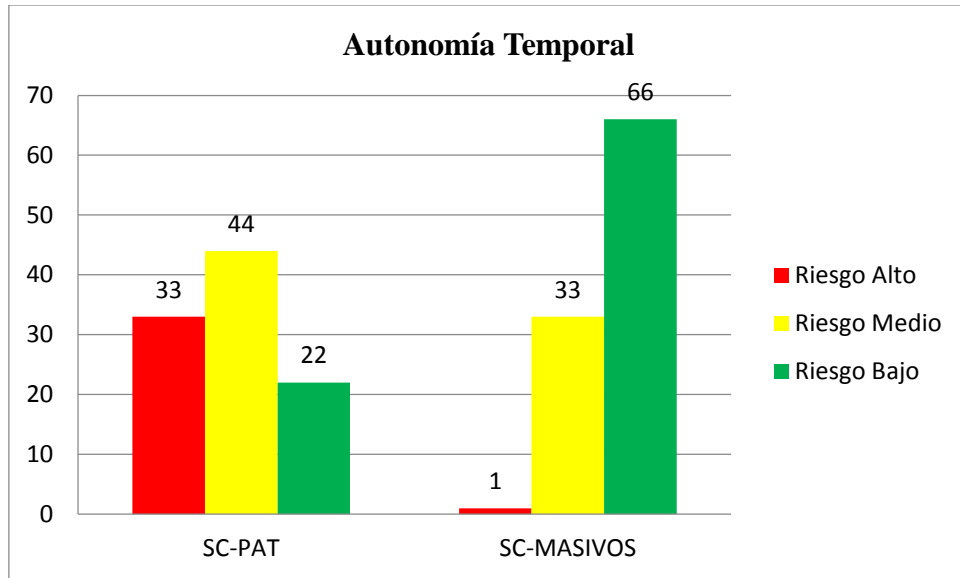


Gráfico 44. Autonomía temporal siniestros

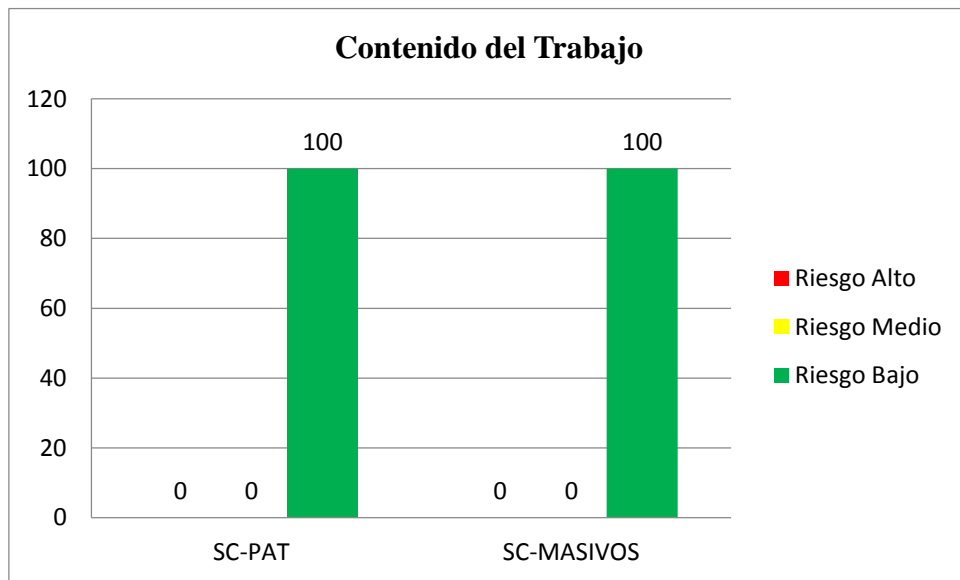


Gráfico 45. Contenido del trabajo siniestros

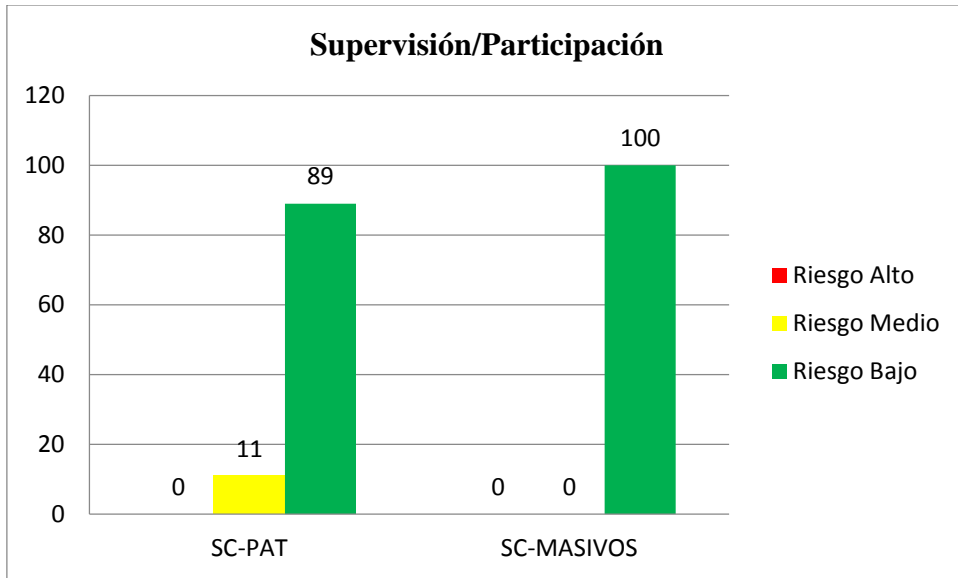


Gráfico 46. Supervisión/Participación siniestros

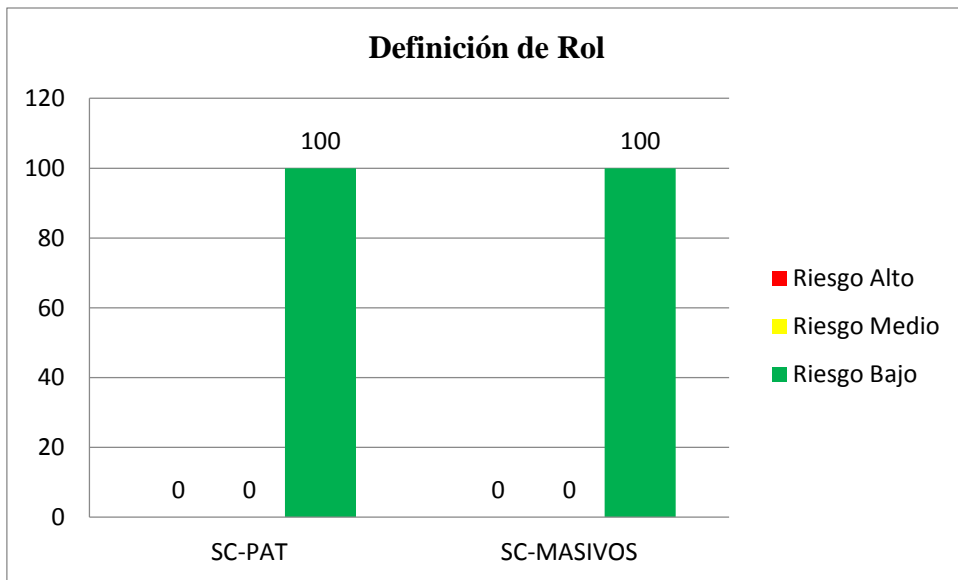


Gráfico 47. Definición de rol siniestros

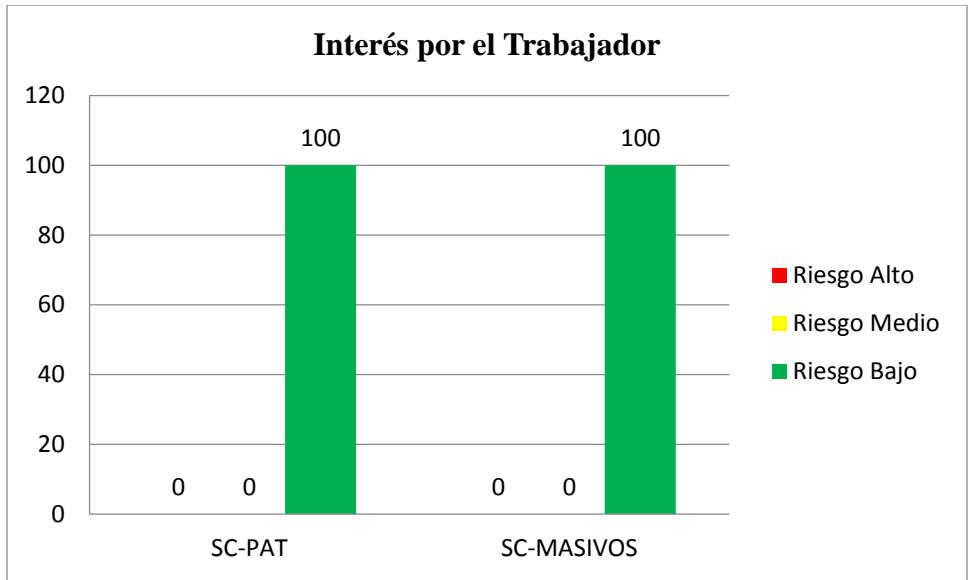


Gráfico 48. Interés por el trabajador siniestros

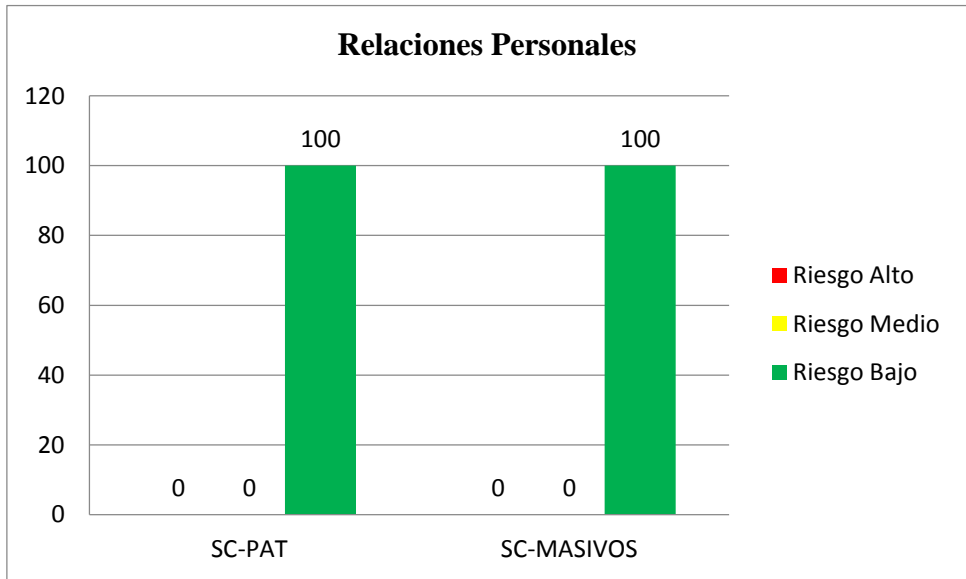


Gráfico 49. Relaciones personales siniestros

Siniestros se puede observar que tiene un nivel alto de carga mental por las funciones que realizan en su día a día, incluye el manejo de clientes difíciles, empresas y aseguradoras. La

unidad de siniestros patrimoniales a relación de la otra unidad, tiene un riesgo alto de un 33% en autonomía temporal dentro de este factor, debido a que manejan siniestros de empresas grandes y su distribución de tiempo no el adecuado.

e) Área de Servicios

Mensajería

Esta unidad se encarga de realizar cobro de cheques a Aseguradoras y cliente, entregar y receptar documentos a clientes y Aseguradoras según disposiciones de Ejecutivos. Realizan entregas de correspondencia, entrega de encomiendas, pagos municipales y del SRI.

Recepción

Esta unidad está encargada de receptar y transferir llamadas telefónicas a las extensiones respectivas, receptan, distribuyen y llevan un control de los documentos enviados y recibidos al igual que distribuyen valija de provincias y departamentos. Brindan información necesaria para solventar inquietudes de clientes externos.

Archivo

Es la unidad encargada de digitalizar pólizas, documentos y correspondencia general de las unidades comerciales, escanear los documentos por carpetas, ingresan datos del documento digitalizado en la aplicación General Index y archivan los documentos escaneados y da de baja luego de un período establecido.

Nivel de Riesgos Psicosociales Área Servicios

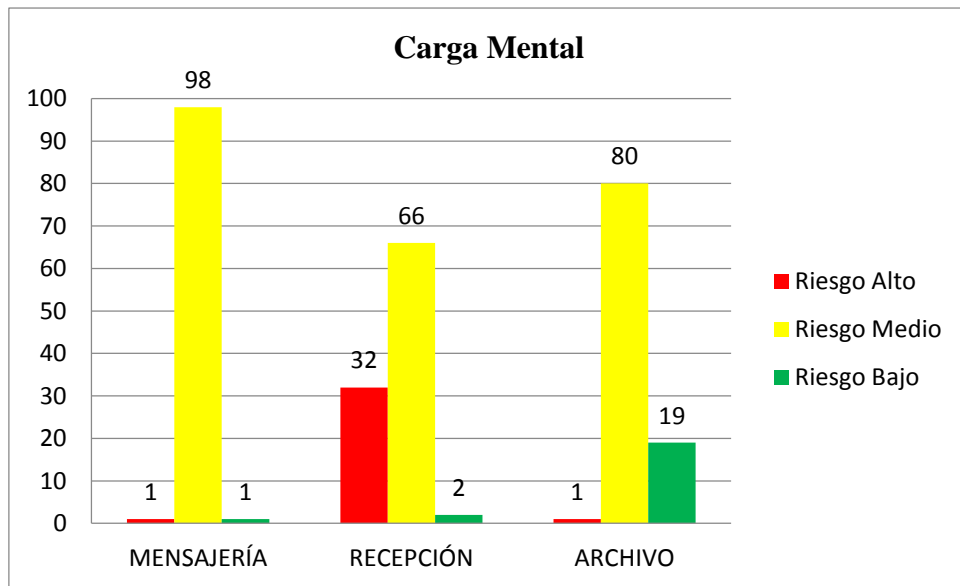


Gráfico 50. Carga mental servicios

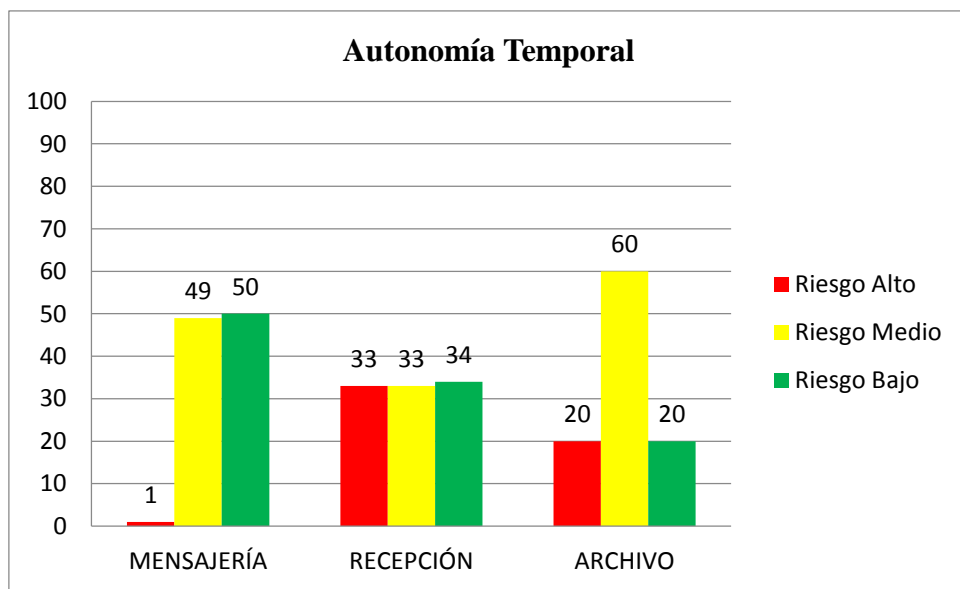


Gráfico 51. Autonomía temporal servicios

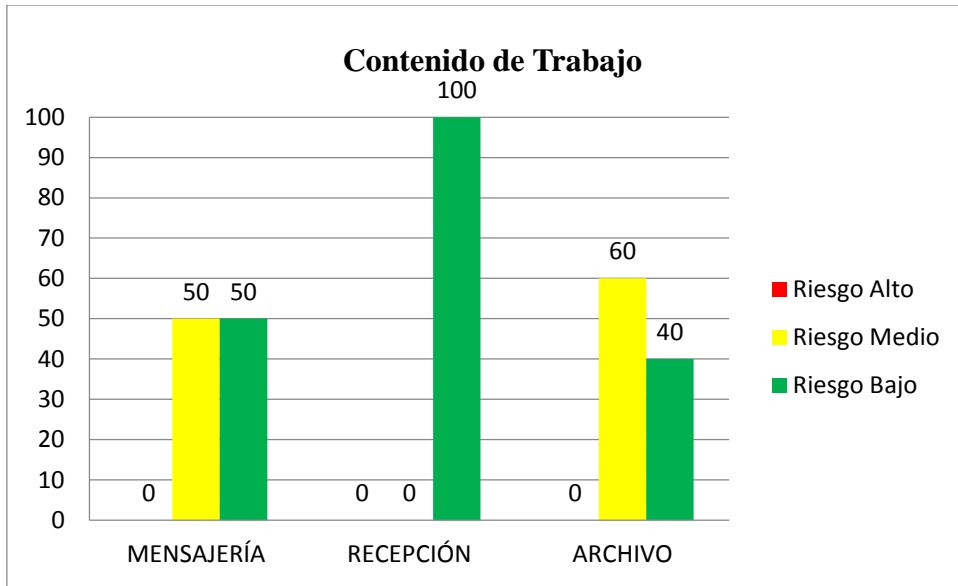


Gráfico 52. Contenido del trabajo servicios

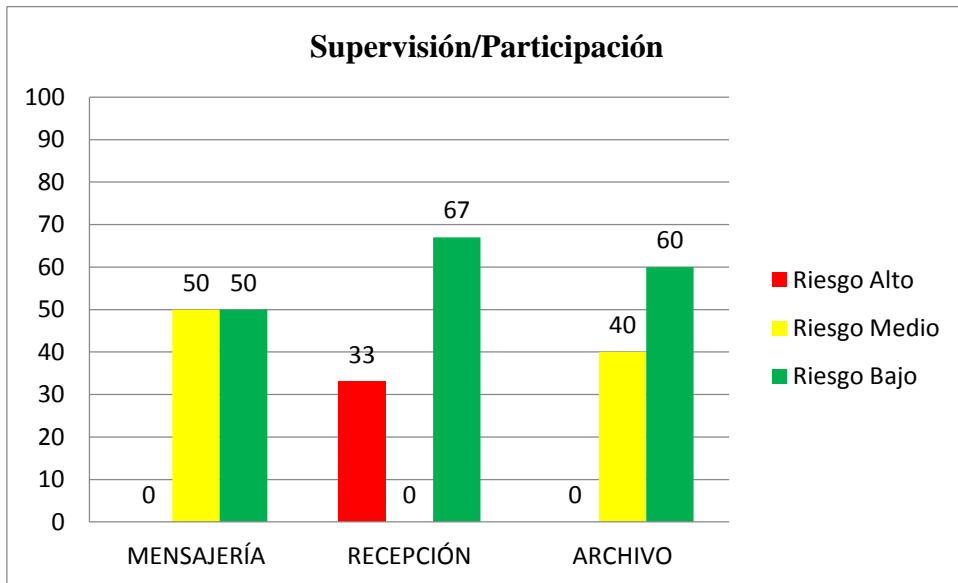


Gráfico 53. Supervisión/Participación servicios

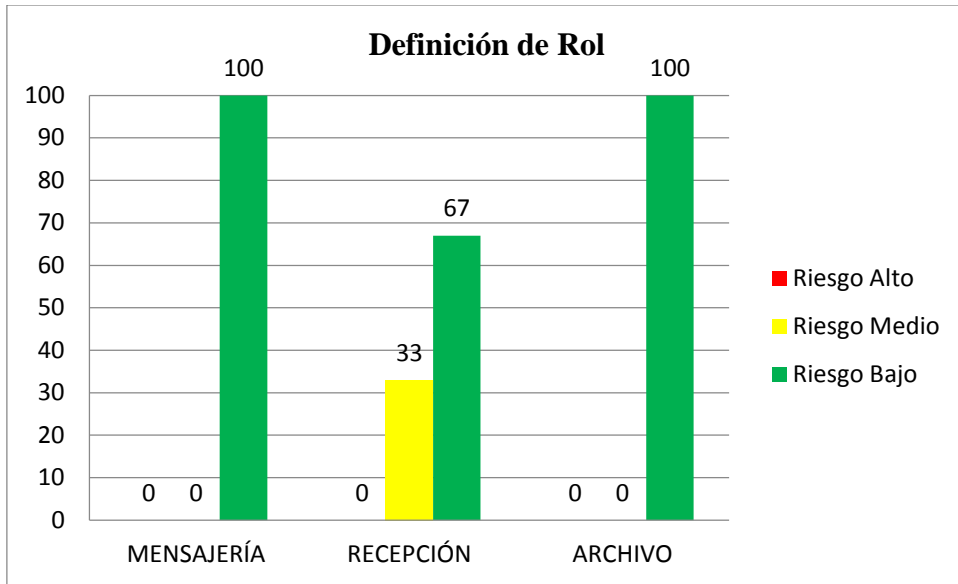


Gráfico 54. Definición de rol servicios

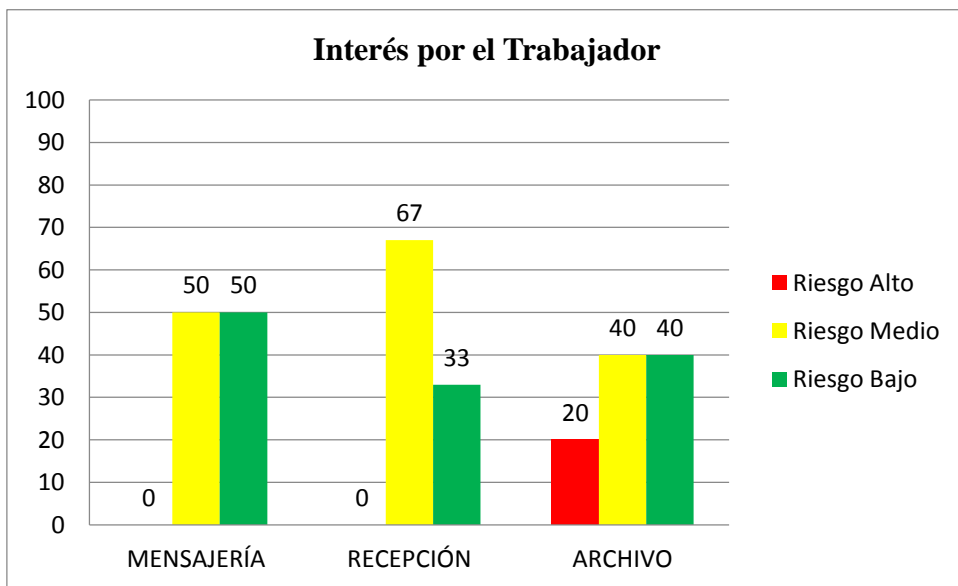


Gráfico 55. Interés por el trabajador servicios

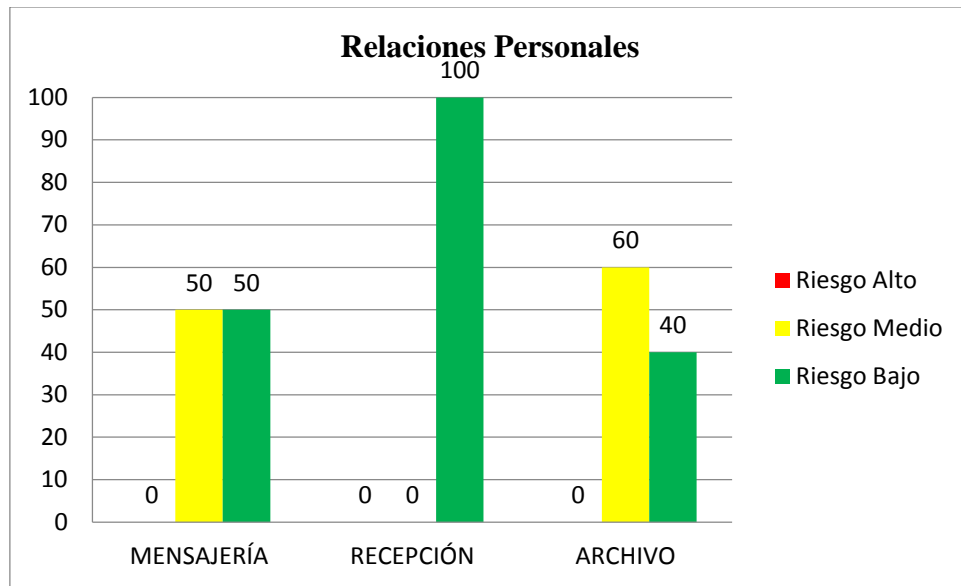


Gráfico 56. Relaciones personales servicios

En recepción el riesgo de carga mental a relación de las otras unidades es mayor con un 30% debido a que dentro de este cargo brindan servicio al cliente interno y externo. La unidad de recepción y de archivo refleja un riesgo alto en autonomía temporal, esto se puede deber a que siempre van a depender de los documentos que sean entregados por otras unidades o clientes externos. Las unidades de archivo y mensajería se encuentran en riesgo medio dentro del factor contenido del trabajo, sus actividades son muy monótonas. El factor de interés por el trabajador se encuentra en un nivel de riesgo alto con un 20% a diferencia de las otras unidades, esto puede ser a que no existe un plan de carrera dentro de la empresa.

3.2.3. Relación entre los riesgos psicosociales identificados y las áreas de trabajo.

Nivel total de riesgos psicosociales en el Bróker

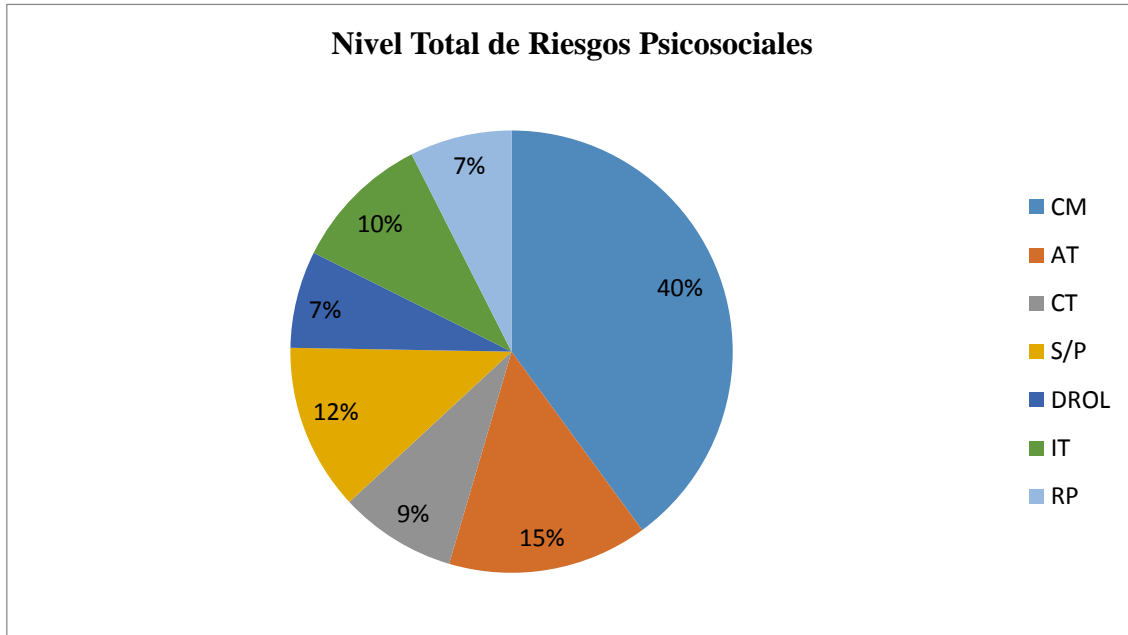


Gráfico 57. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales

Como se había mencionado en un inicio el Bróker, al ser una empresa que brinda servicios y asesoría en seguros exige un mayor desarrollo y desempeño de los colaboradores. Debido a que se necesita tener atención al detalle para lograr el objetivo en común.

Dando como resultado al factor psicosocial de carga mental en riesgo alto con el 40%, sus resultados son debido al giro de negocio que maneja el Bróker, su misión como empresa es la de brindar excelente asesoría en seguros, lo que a diario se necesita de los colaboradores una participación activa de todas las áreas tanto comercial como administrativa. En riesgo medio autonomía temporal con el 15% y en riesgo bajo los factores de contenido de trabajo con un 9%, supervisión/participación con un 12%, definición de rol con un 7%, interés por el trabajador con un 10% y relaciones personales con un 7%.

De igual manera se detalla que áreas y que segmentos son los que tienen mayor impacto los riesgos psicosociales ya mencionados.

Nivel de riesgo psicosocial área comercial

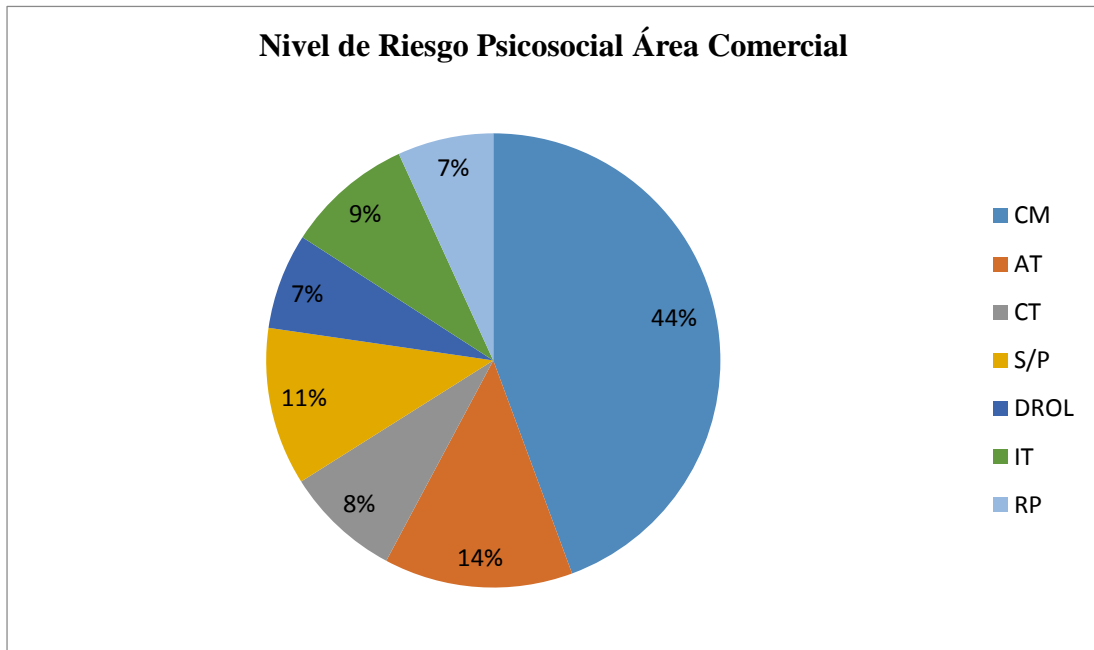


Gráfico 58. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales área comercial

Nivel de riesgo psicosocial área administrativa

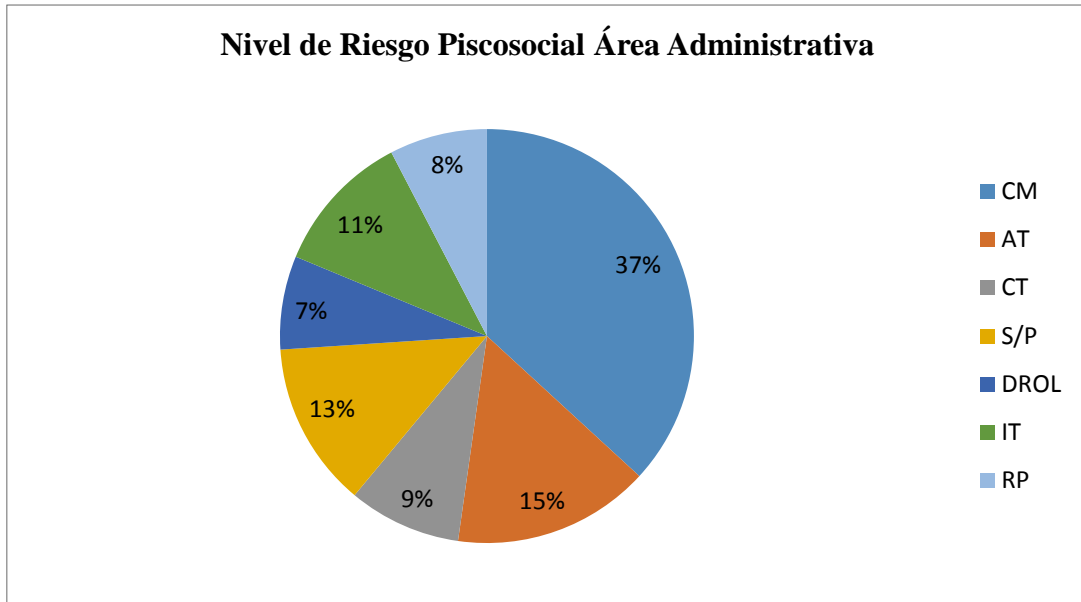


Gráfico 59. Nivel de impacto de los riesgos psicosociales área administrativa

Los resultados reflejan que la mayor concentración de riesgo psicosociales es la carga mental tanto para el área administrativa y comercial. Sin embargo donde se percibe que el riesgo tiene un nivel mayor de impacto es en el área comercial, la razón es porque el giro de negocio se enfoca a vender y asesorar a empresas y clientes individuales y sus resultados de ingresos en ventas son muy importantes para ayudar a la rentabilidad del negocio.

Nivel de riesgo psicosocial carga mental

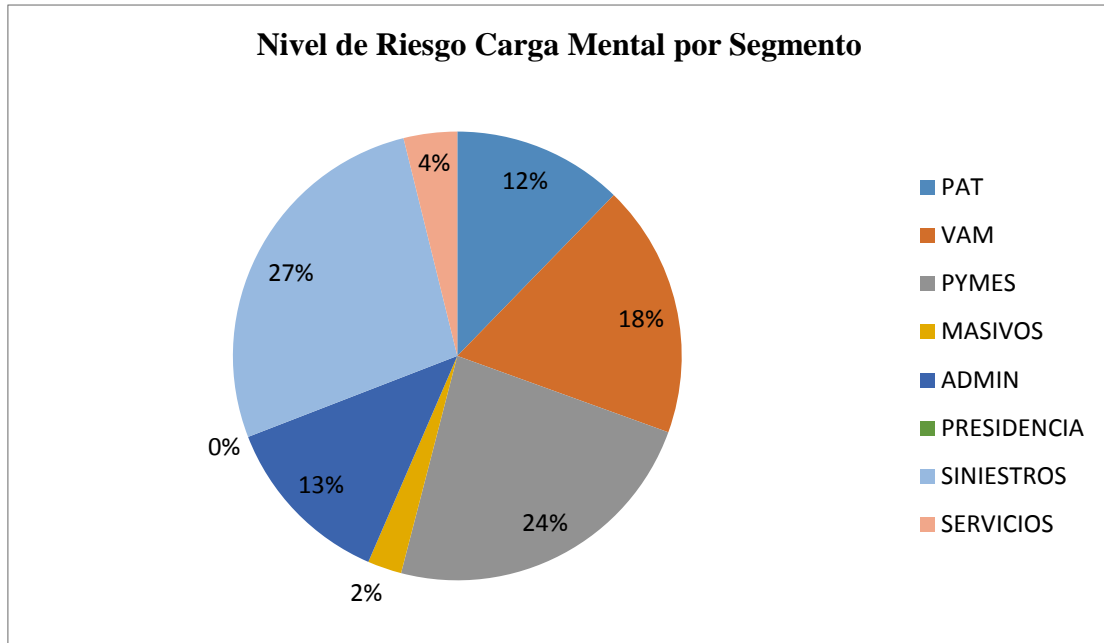


Gráfico 60. Nivel de impacto carga mental por segmento

Los segmentos que se encuentran con un nivel alto de carga mental son: Vida y Asistencia Médica con un 18%, como ya se había mencionado las características de esta unidad es manejar cuentas corporativas e individuales asegurando la salud de las personas; es necesario un esfuerzo de atención con presión de tiempo que demandan sus clientes por el riesgo que maneja esta unidad comercial. Esto involucra también por las diferentes actividades que tiene cada ejecutivo y esto ejerce presión sobre ellos para cumplir con objetivos establecidos por la empresa.

Pymes y Fianzas tiene carga mental en un 24%, esto debido a que solo una unidad maneja todas las cuentas de la empresa relacionadas asegurar el patrimonio de empresas pequeñas y medianas, por consiguiente las diferentes actividades que realizan los ejecutivos causan mayor presión de tiempo y se tiene como consecuencia mayor fatiga por parte de todos ellos.

Dentro del área administrativa la unidad con un nivel alto de riesgo de carga mental es Siniestros con un 27%, dentro de sus características se encuentra el manejo con clientes corporativos e individuales de todas las cuentas de las unidades de patrimoniales y masivos, en esta unidad se requiere mayor esfuerzo intelectual y de atención al detalle; tienen mayor presión

de tiempo debido a que día a día tienen clientes que los llaman o los visitan para que su siniestro sea gestionado de una manera oportuna y a tiempo; por esta razón tienen que tener contacto con las aseguradoras para gestionar la solución del siniestro.

Nivel de riesgo psicosocial autonomía temporal

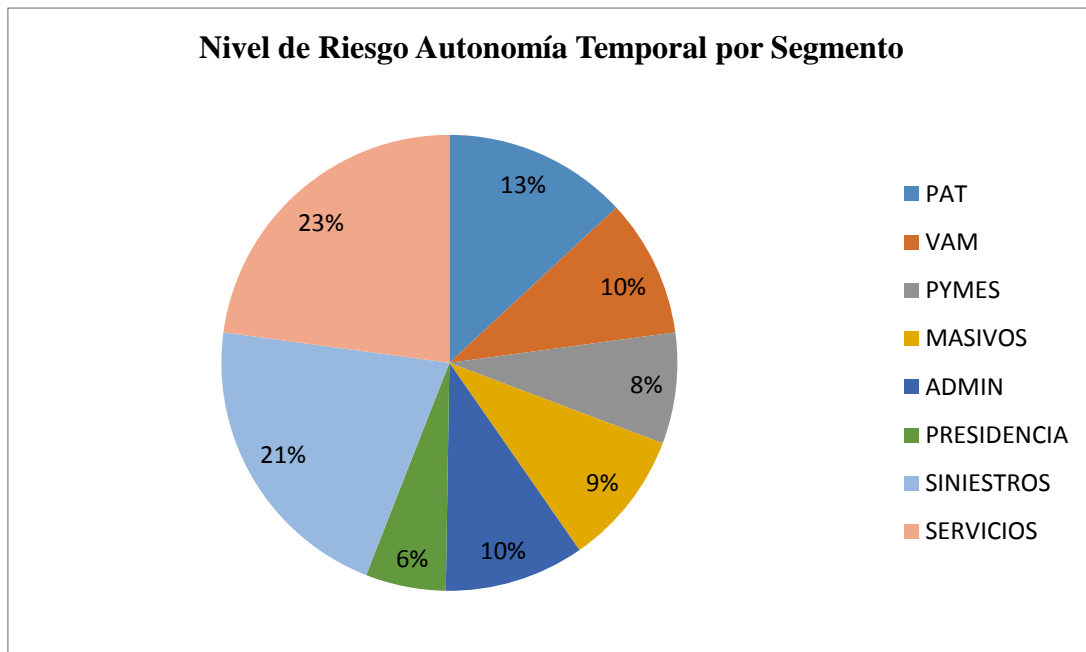


Gráfico 61. Nivel de impacto autonomía temporal por segmento

El área de servicios tiene un nivel de autonomía temporal del 23%, dentro de la misma conforman los mensajeros, recepción y archivo, como se había mencionado dentro de esta unidad las actividades que realizan en este caso los mensajeros es entregar la correspondencia que ingresan el personal del Bróker mediante un sistema para ser entregado a las aseguradoras y clientes, por lo que no tendrían libertad de alternar sus horarios con pausas ya que tienen un horario establecido de entrega de documentos, el mismo que empieza desde las ocho de la mañana; por su parte recepción brinda un servicio de atención al cliente externo e interno mantienen un ritmo de trabajo rápido y les es difícil distribuir sus descansos. En cuanto los Ejecutivos de Archivo se encargan de escanear todas las pólizas y documentos importantes de los clientes con el fin de tener digitalizado los mismos, por ello su ritmo de trabajo es rápido sin embargo si tienen libertad de alterar y distribuir sus tiempos para la toma un descanso.

Siniestros se encuentra con un 21% en autonomía temporal, como se menciona es un área que a diario reciben visitas y llamadas de los clientes aproximadamente en el último año 2015 se registró 3278 siniestros, por lo que es difícil que el ejecutivo tenga una distribución propia de su tiempo.

Nivel de riesgo psicosocial contenido del trabajo

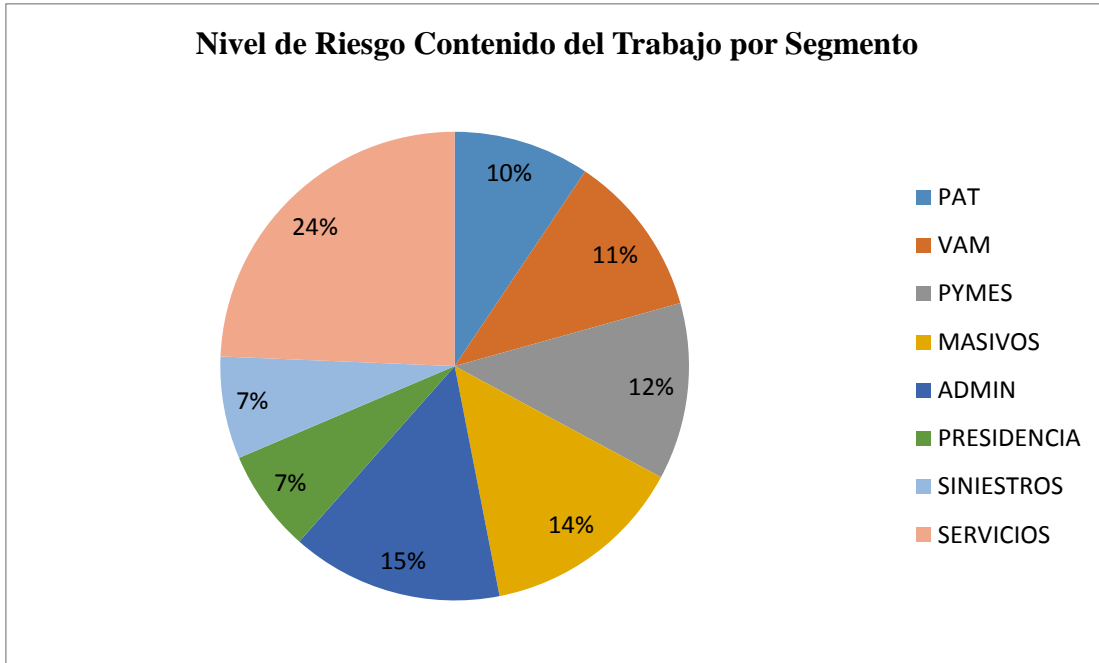


Gráfico 62. Nivel de impacto contenido del trabajo por segmento

Este factor de riesgos psicosocial en general se encuentra controlado en todas las áreas, en un inicio se menciona que su giro de negocio es brindar asesoría a los clientes tanto corporativos e individuales, los ejecutivos mantienen sus actividades propias pero el día a día de su trabajo permiten tener tareas variadas y es necesario la utilización de diversas capacidades por parte de ellos, haciendo que su trabajo sea menos monótono y resulte ser importante para ellos.

Nivel de riesgo psicosocial supervisión/participación

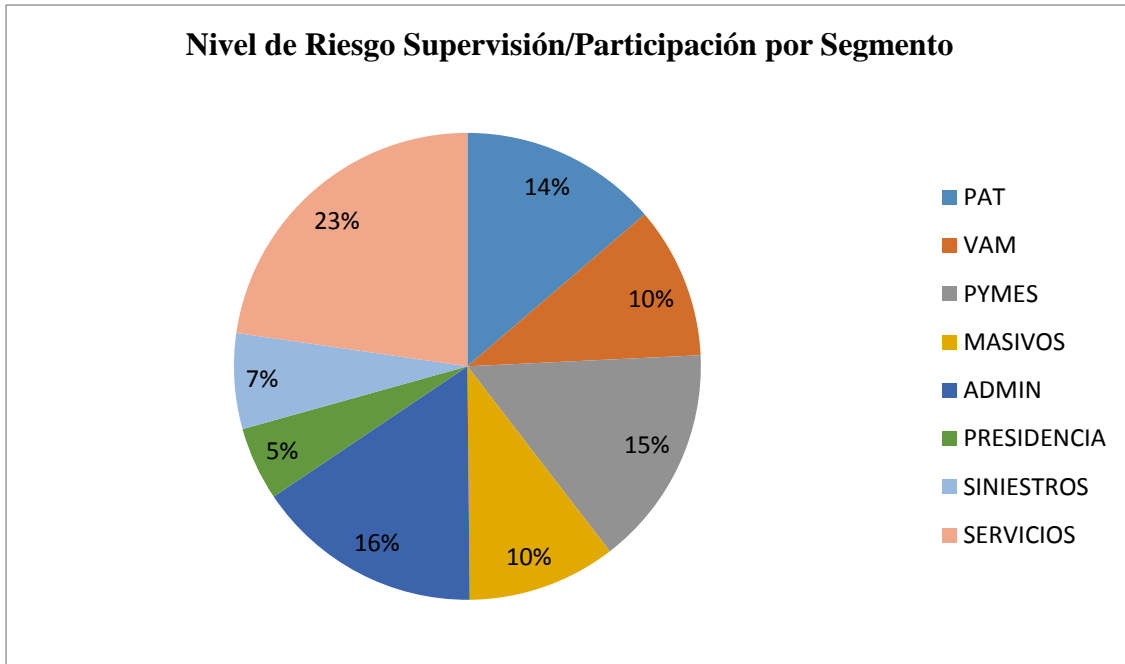


Gráfico 63. Nivel de impacto supervisión/participación por segmento

A pesar que los resultados de este riesgo se encuentran en un nivel bajo siempre es importante tomar en cuenta que no se encuentra en un 100%, esto se puede definir debido a que la dirección que se esté manejando no sea la adecuada en todas las unidades, es importante tomar en cuenta la participación que realiza el colaborador para resolver los problemas relacionados a los aspectos de su trabajo, permitiendo control sobre sus gestiones y valorar su participación dentro de la empresa.

Nivel de riesgo psicosocial definición de rol

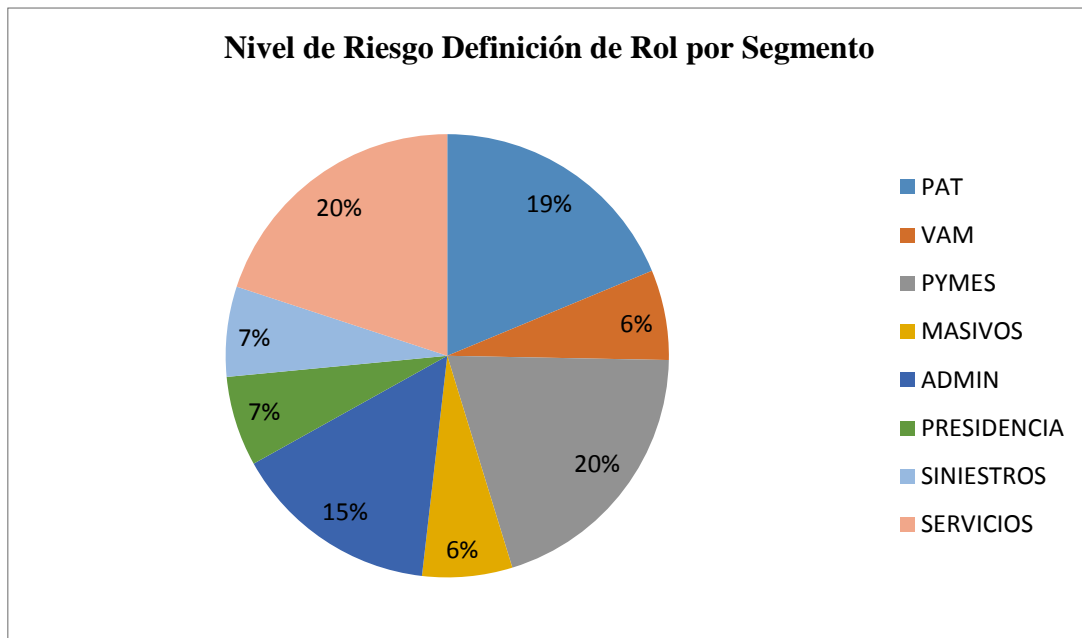


Gráfico 64. Nivel de impacto definición de rol por segmento

Dentro de este factor se mantiene un control a nivel general, en los segmentos que se tiene un mayor riesgo son las unidades de Servicios y Pymes con un 20%, los ejecutivos no tienen una adecuada información sobre su rol laboral, generando un posible conflicto de trabajo con sus valores y creencias no están vinculados con los de la empresa.

Nivel de riesgo psicosocial interés por el trabajador

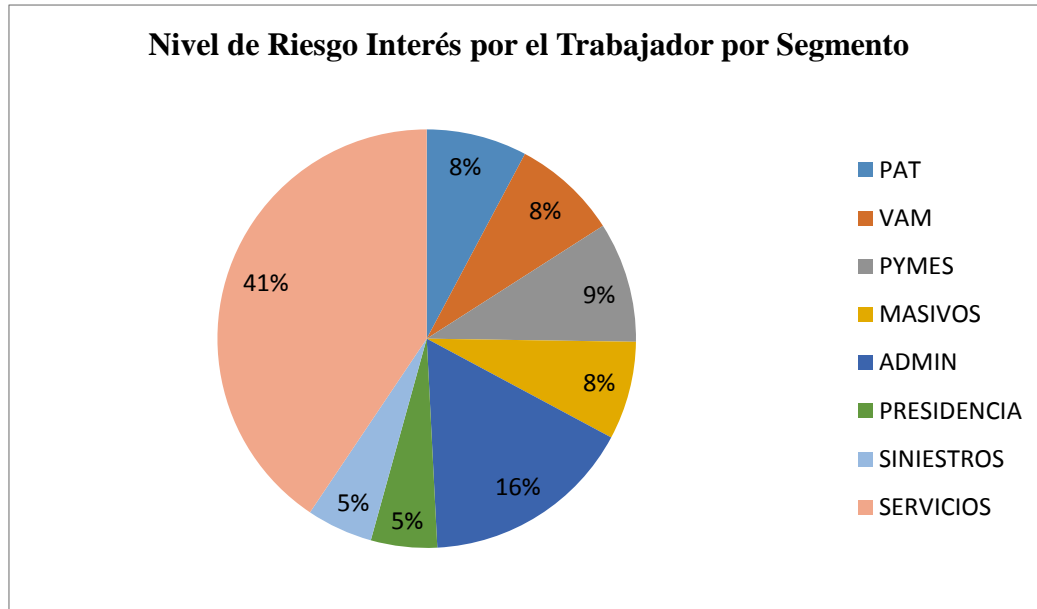


Gráfico 65. Nivel de impacto interés por el trabajador por segmento

En el área administrativa, la unidad con un nivel medio de riesgo de interés del trabajador es Servicios con riesgo alto del 41%, como ya se indicó sus actividades que realizan cada uno de ellos y su cargo no permiten un mayor crecimiento de rango o que implique un mayor conocimiento sobre las actividades que desarrollan. Por lo que los ejecutivos no perciben que pueda existir una promoción, formación o información que les permita ir mucho más allá de lo que realizan actualmente.

Nivel de riesgo psicosocial relaciones personales

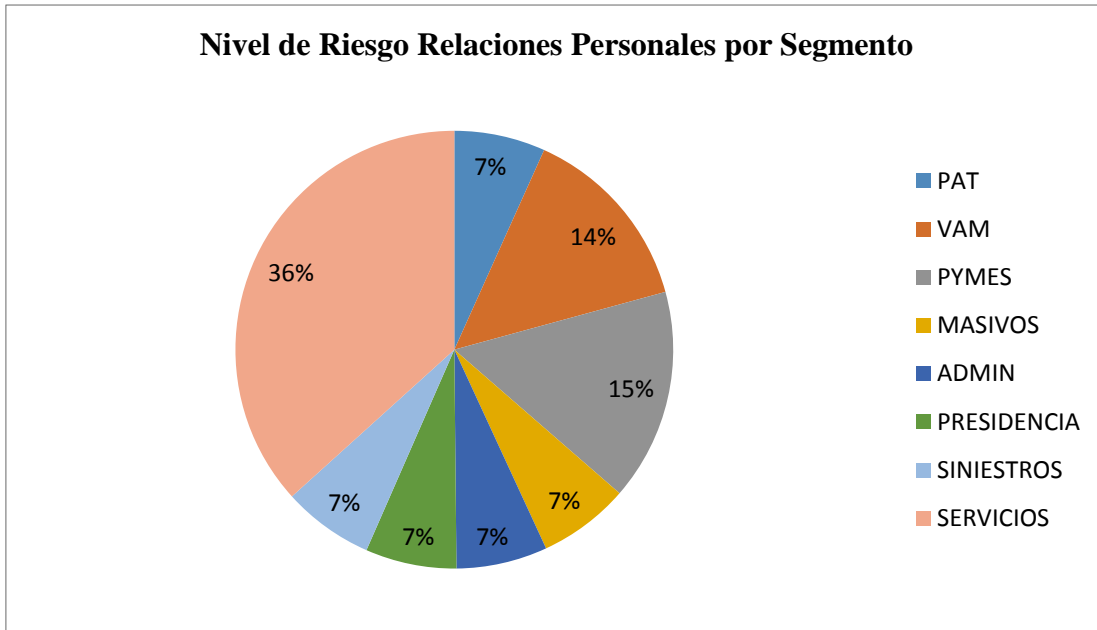


Gráfico 66. Nivel de impacto relaciones personales por segmento

Los resultados reflejan que se mantiene un cálido clima de relaciones personales, una excelente comunicación dentro de la unidad y con todas las diferentes unidades y esto permite tener una efectiva relación de trabajo, beneficiando al trabajo en equipo y alimentando el clima laboral que mantiene la empresa. Sin embargo las unidades que conforman el segmento de servicios tienen un nivel de riesgo alto con un 36% a relación de los otros segmentos, se debe a que el personal de mensajería pasa su 80% fuera de la oficina.

Capítulo IV.

Discusión

4.1. Conclusiones

El Bróker evidencia que en el presente año el factor con mayor concentración es la Carga Mental con un considerable 40% de todo el personal evaluado. Los mismos resultados se relacionan directamente con el factor de Autonomía Temporal, donde se observa un 15%. Respecto al factor Supervisión/Participación, se aprecia un 12% y en cuanto al factor de Interés por el Trabajador un 10% de riesgo considerable dentro de los colaboradores, los factores no mencionados son riesgos que se encuentran en un nivel bajo y controlado. Por tal motivo se debe a que existe rotación y ausentismo del personal.

En el año 2012 los resultados reflejaron un 36% en el factor de Carga Mental, en Autonomía Temporal un 13%, Supervisión/Participación con un 19% y el factor de Interés por el Trabajador en un 21%.

Durante estos cuatro últimos años transcurridos se puede observar que el factor de Carga Mental aumento en un 4%. En las unidades que existe mayor concentración es en los segmento Pymes y Fianzas, Vida y Asistencia Médica y Siniestros, el aumento de este porcentaje se debe a que ha existido rotación de personal y su cartera de clientes ha aumentado. Estos dos factores principales han hecho que tanto las actividades de la persona que salió sea realizado por otra Ejecutiva, aumentando su trabajo y a su vez necesita mayor información, tiempo y concentración en las actividades asignadas, provocando fatiga mental.

Para el factor de Autonomía temporal aumento en un 2%, esto debido a que se relaciona directamente con los resultados del factor de Carga Mental, como el mismo aumento el ritmo de trabajo de los Ejecutivos se extiende y esto evita que tengan la capacidad para poder distribuir de una manera adecuada sus tiempos y descansos.

En Supervisión/Participación disminuyó en un 9%, sin embargo el segmento con mayor concentración tanto entre los años 2012 y 2016 es Servicios, esto se puede deber a que no tienen un poder de distribución de decisión con respecto a su trabajo.

Por el último el factor de Interés por el Trabajador disminuyó un 11%, a relación del año 2012. El Bróker se ha caracterizado por mejorar su promoción y formación hacia el personal. Sin embargo el segmento de servicios tiene un nivel de riesgo alto. Posiblemente no se tiene un plan de carrera que fomente su crecimiento a nivel profesional.

4.2. Recomendaciones

Efectuar una revisión de la planificación, estructuración de procesos y procedimientos de trabajo, para definir una mejor descripción de actividades.

Realizar una validación de los perfiles de puestos requeridos para las exigencias de las responsabilidades y tareas de cada puesto.

Fomentar la participación de los colaboradores en los distintos aspectos de su trabajo, incluyendo su propia distribución de tiempo, delegar y proporcionar mayor control sobre las decisiones.

Definir el nivel de participación que se otorga a cada uno de los colaboradores dentro del Bróker.

Generar mayor importancia a nivel general hacia los colaboradores, asegurando mayor formación a nivel profesional.

Enfatizar y gestionar el Plan de Control de Riesgo Psicosocial para controlar el nivel de impacto de los Riesgos Psicosociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballesteros, A. B. (S.F). *Psicología de la Salud y de la Calidad de Vida*. Barcelona: UOC.
- Carlos Ruiz, A. G. (2007). *Seguridad y salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Corte, J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Alemania: Tebar.
- Cortez. (2007). *Técnicas de prevención de Riesgos laborales*. Madrid: Tebar.
- Delgado, F. (11 de Enero de 2015). *Riesgos Psicosociales en el trabajo ¿Por qué evaluarlos?*
Obtenido de <http://www.smsecuador.ec/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>
- F, M. (3 de diciembre de 2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.
- Ficapal-Cusi, J. B. (2012). *Salud y Trabajo, los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- García, B. (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- García, J. (2005). *Manual de prevención de riesgos laborales. Seguridad, higiene y salud en el trabajo*. Alemania: Atelier.
- García, R. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Club Universitario.
- Gonzalez, C. y. (2002).
- IESS. (11 de Enero de 2015). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Resolución No. C.D 390:
<http://www.iess.gob.ec/documentos/resoluciones/noviembre2011/RESOLUCIONCD.390.pdf>.
- ITACA. (2006). *Prevención de riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo*. Barcelona: CEAC.
- Llaneza, F. (2007). *Pruebas periciales para prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.

- Llaneza, J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada*. Lex Nova.
- Mansilla, F. (3 de Diciembre de 2015). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Obtenido de <http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Moreno, B. (Noviembre de 2010). *Factores y Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Pastor, J. R. (S.F). *Implantación del plan de prevención de riesgos laborales en la empresa*. Madrid: Vision Net.
- Peiro, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Rial, C. y. (3 de Diciembre de 2014). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Rivero, M. (2012). *Jornada Técnica Igualdad, Seguridad y Salud en el trabajo*. Santa Cruz: Secretaría de la mujer CCOO Canarias.
- Torns, C. B. (2011). *El trabajo de cuidados*. Cristina Carrasco.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de autorización para el desarrollo de la investigación

Quito, 01 de febrero del 2016

CERTIFICADO

A quien corresponda.

A petición verbal de la Srta. **Carolina Elizabeth Ron Acosta** portadora de la cédula de identidad N°172300908-8, la empresa facilitará la información necesaria para el cumplimiento de su Plan de Tesis con el respectivo título a ampliar "**Análisis de los riesgos psicosociales en un Bróker de seguros en la ciudad de Quito**" en la Universidad Tecnológica Equinoccial, de la carrera de Ingeniería en Administración del Talento Humano.

Documento que puede destinarse para el cumplimiento del mismo.

Atentamente,



Betty Cifuentes

Gerente Nacional de Gestión Humana

Anexo 2. Formato de la entrevista

Entrevista

Objetivo: Descubrir el rol de importancia de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa.

Variable 1: Seguridad y Salud Ocupacional

1. ¿Conoce las exigencias y obligaciones legales de la empresa en materia de SSO? ¿Cuáles son?
2. ¿Considera que SSO genera algún beneficio para la empresa? ¿Por qué?

Variable 2: Riesgos Psicosociales

3. ¿Conoce sobre los tipos de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa?
4. ¿Qué efectos pueden producir en un colaborador?
5. ¿Cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales para la empresa y el colaborador?

Variable 3: Prevención de los Riesgos Psicosociales

6. ¿Se han ejecutado planes de prevención de riesgos psicosociales?
7. ¿Qué tipo de recursos utiliza la empresa para ejecución de los mismos?
8. ¿Para ejecutar los planes de prevención se tiene el apoyo total de las autoridades de la empresa?

Anexo 3. Cuestionario F.Psico

CUESTIONARIO DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES F-PSICO-QUITO

Señale la **Unidad** a la que pertenece:

- | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| Unidad 1 | <input type="checkbox"/> | Siniestros | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 2 | <input type="checkbox"/> | Gestión Humana | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 3 | <input type="checkbox"/> | DAR y Unidad Operativa | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 4 | <input type="checkbox"/> | Tecnología | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 6 | <input type="checkbox"/> | Cobranzas | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 7 | <input type="checkbox"/> | Contabilidad | <input type="checkbox"/> |
| Unidad 10 | <input type="checkbox"/> | Servicios: Archivo, Mensajería y Recepción | <input type="checkbox"/> |
| Sala de Ventas 1 | <input type="checkbox"/> | Sala de Ventas 2 | <input type="checkbox"/> |
| Otros: Presidencia, Vicepresidencias y Asistente de Presidencia <input type="checkbox"/> | | | |

Señale el **Segmento** al que pertenece:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Patrimoniales | <input type="checkbox"/> |
| Vida y Asistencia Médica | <input type="checkbox"/> |
| Masivos | <input type="checkbox"/> |
| Fianzas y Pymes | <input type="checkbox"/> |
| Administración | <input type="checkbox"/> |

Servicios

Señale la **edad** y **sexo**:

Sexo	Femenino	
	Masculino	
	Otro	

Edad	18-23	
	24-30	
	31-36	
	37-42	
	43- en adelante	

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo.

Conteste sinceramente a todas las preguntas, encerrando en un círculo el número de la pregunta que mejor se ajuste a su actividad laboral.

1. Exceptuando las pausas reglamentarias. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida tener la posibilidad de hablar, de desplazarte o simplemente de pensar en cosas ajenas a tu tarea)

1 casi todo el tiempo

2 sobre 3/4 partes del tiempo

3 sobre la mitad del tiempo

4 sobre 1/4 del tiempo

5 casi nunca

2. ¿Cómo calificarías la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

1 muy alta

2 alta

3 media

4 baja

3. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:

1 normalmente demasiado poco

2 en algunas ocasiones demasiado poco

3 es suficiente, adecuado

4 no tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo

4. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?

1 no

2 sí, con horas extras

3 sí, durante las pausas

4 sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo

5. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con cierta rapidez?

1 casi todo el tiempo

2 sobre 3/4 del tiempo

3 sobre la mitad del tiempo

4 sobre 1/4 del tiempo

5 casi nunca

6. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en tu puesto de trabajo se dan:

1 frecuentemente

2 en algunas ocasiones

3 casi nunca

7. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:

1 generalmente pasa desapercibido

2 puede provocar algún problema menor

3 puede provocar consecuencias graves (para la producción o la seguridad de otras personas)

8. Al acabar la jornada, ¿te sientes fatigado?

1 no, nunca

2 sí, a veces

3 sí, frecuentemente

4 sí, siempre

9. Para realizar tu trabajo la cantidad de información (órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos de trabajo...) que manejas es:

1 muy elevada

2 elevada

3 poca

4 muy poca

10. ¿Cómo es la información que manejas para realizar tu trabajo?

1 muy complicada

2 complicada

3 sencilla

4 muy sencilla

11. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

1 no

2 sí, a veces

3 sí, frecuentemente

12. ¿Tienes posibilidad de abandonar el trabajo por unos minutos?

1 puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido

2 puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero

3 es difícil abandonar el puesto

13. ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?

1 sí

2 no

3 a veces

14. ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?

1 sí

2 no

3 a veces

15. ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral? (Adelantar trabajo para tener luego más descanso)

1 sí

2 no

3 a veces

¿En qué medida se requieren las siguientes habilidades para realizar tu trabajo?

16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

18. Organizar y planificar el trabajo

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

19. Tener iniciativa

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

20. Transmitir información

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

21. Trabajar con otras personas

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

22. Tener buena memoria

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

23. Habilidad y destreza manual

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

24. Capacidad para concentrarse en el trabajo

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

25. Precisión

1 casi nunca

2 a veces

3 a menudo

4 constantemente

26. La ejecución de tu trabajo, ¿te impone realizar tareas repetitivas y de corta duración?

1 casi todo el tiempo

2 sobre 3/4 partes del tiempo

3 sobre la mitad del tiempo

4 sobre 1/4 del tiempo

5 casi nunca

27. ¿En qué medida contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa?

1 no lo sé

2 es poco importante

3 no es muy importante pero es necesario

4 es importante

5 es indispensable

28. Con respecto al trabajo que tú realizas, crees que:

1 realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas

2 realizas tareas variadas pero con poco sentido

3 realizas poca variedad de tareas pero con sentido

4 realizas varios tipos de tareas y con sentido

29. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?

1 no

2 a veces

3 con frecuencia

4 siempre

30. ¿Qué aspecto de tu trabajo te atrae más, además del salario? (Una sola respuesta)

1 únicamente el salario

2 la posibilidad de promocionar profesionalmente

3 la satisfacción de cumplir con mi trabajo

4 mi trabajo supone un reto interesante

En general, ¿cómo crees que consideran tú empleo las siguientes personas?

31. Tus superiores

1 poco importante

2 algo importante

3 bastante importante

4 muy importante

32. Tus compañeros de trabajo

1 poco importante

2 algo importante

3 bastante importante

4 muy importante

33. El público o los clientes (si los hay)

1 poco importante

2 algo importante

3 bastante importante

4 muy importante

34. Tu familia y amistades

1 poco importante

2 algo importante

3 bastante importante

4 muy importante

¿Qué te parece el control que la jefatura ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

35. Método para realizar el trabajo

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

36. Planificación del trabajo

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

37. Ritmo de trabajo

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

38. Horarios de trabajo

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

39. Resultados parciales

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

40. Resultado último del trabajo

1 insuficiente

2 adecuado

3 excesivo

¿Cómo valoras el funcionamiento de los medios de que dispones para presentar sugerencias o para participar en las decisiones que te interesan?

41. Conversación directa con superiores

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

42. Buzón de sugerencias

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

43. Reuniones Departamentales

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

44. Comité de empresa/delegado

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

45. Asambleas y reuniones de trabajo

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

¿En qué medida participas en la decisión de los siguientes aspectos de tu trabajo?

46. Orden de las operaciones a realizar

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

47. Resolución de incidencias

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

48. Asignación y distribución de tareas

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

49. Planificación del trabajo

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

50. Cantidad de trabajo

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

51. Calidad de trabajo

1 no se me considera

2 se pide mi opinión

3 decido yo

¿Cómo se te informa de los siguientes aspectos de tu trabajo?

52. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

53. Cómo debes hacerlo (métodos de trabajo)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

54. Cantidad de producto que se espera que hagas (Tareas-Proyectos-Resultados)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

55. Calidad del producto o del servicio (Tareas-Proyectos-Estudios)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

56. Tiempo asignado

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

57. Información necesaria para llevar a cabo la tarea

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

58. Mi responsabilidad (qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no)

1 muy claro

2 claro

3 algo claro

4 poco claro

Señalar en qué medida se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

59. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos y/o materiales necesarios

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

61. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (unos me mandan una cosa y otros, otra)

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo

1 frecuentemente

2 a menudo

3 a veces

4 casi nunca

63. ¿Qué importancia crees que tiene la experiencia para promocionar en tu empresa?

1 mucha

2 bastante

3 poca

4 ninguna

64. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

1 muy adecuada

2 suficiente

3 insuficiente en algunos casos

4 totalmente insuficiente

¿Cómo valoras el funcionamiento de los siguientes medios de información en tu empresa?

65. Charlas informales (de pasillo) con jefes

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

66. Carteleras de anuncios

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

67. Información escrita dirigida a cada trabajador

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

68. Información oral (reuniones, comités, asambleas,)

1 no existe

2 malo

3 regular

4 bueno

69. ¿Crees que en un futuro próximo puedes perder el empleo en esta empresa o que tu contrato no será renovado?

1 es probable que siga en esta empresa

2 no lo sé

3 es probable que pierda mi empleo

4 es muy probable

70. Fuera del tiempo de las pausas reglamentarias, ¿existe la posibilidad de hablar?

1 nada

2 intercambio de algunas palabras

3 conversaciones más largas

¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

71. Jefes

1 no tengo jefes

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

72. Compañeros

1 no tengo compañeros

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

73. Subordinados

1 no tengo subordinados

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

74. Clientes o público

1 no tengo clientes o público

2 buenas

3 regulares

4 malas

5 sin relaciones

75. ¿Qué tipo de relaciones de trabajo se dan generalmente en tu grupo?

1 relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas

2 relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración

3 relaciones solamente de colaboración para el trabajo

4 ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo

5 relaciones personales negativas (rivalidad, enemistad,...)

Gracias por tú colaboración!!!