



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN  
DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**DETERMINACIÓN DE LOS EFECTOS ESTRESANTES QUE CAUSA LA  
PRESIÓN DEL TIEMPO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y DE  
PRODUCCIÓN, Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL, EN UNA  
EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA DE QUITO, EN EL SEGUNDO SEMESTRE  
DEL 2014.**

**Tesis de Grado presentada como requisito parcial para optar al  
Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos**

**Autora  
María de los Ángeles Pazmiño Santos**

**Directora  
Dra. Msc. María Elizabeth Aguirre Benítez**

**Quito - Ecuador**

**Mayo 2015**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE LA ESTUDIANTE**

Yo, María de los Ángeles Pazmiño Santos declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además, de acuerdo a la ley de Propiedad Intelectual, todos los derechos del Presente Trabajo de Grado, por su reglamento y normatividad institucional vigente, pertenecen a la Universidad Tecnológica Equinoccial.

---

María de los Ángeles Pazmiño Santos

C.I. 170460825-4



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios, fuerza e inspiración en mi vida, soporte en donde he podido apoyarme cada día en los momento más difíciles, quien ha guiado mis pasos para darme seguridad en todo lo que he emprendido y ha iluminado el camino correcto por donde seguir.

Al Grupo KFC, empresa de vanguardia y ejemplo de organización, progreso y aporte al país, en la persona de los señores: Juan Carlos Barros y Javier Cruz, quienes con mucha apertura y diligencia facilitaron y apoyaron la realización de esta investigación.

A mi hermano Jaime, quien siempre estaba listo para apoyarme en la parte técnica en cualquier momento.

A mis compañeros: Paúl Villalba, María del Carmen Escobar, y Clarita Espinosa, quienes estuvieron pendientes para apoyarme y animarme a finalizar la investigación.

A los profesores que con responsabilidad no solo transmitieron sus conocimientos, sino se preocuparon de aportar con herramientas prácticas que puedan servirme en la ejecución del trabajo.

## **DEDICATORIA**

A mis hijos, quienes están pendientes de mi desarrollo personal y profesional, y en este camino de la maestría han incentivado en los momentos que resultaron difíciles, especialmente por la falta de tiempo y la combinación de actividades.

A ellos, que han significado siempre mi compromiso para ser cada vez mejor.

A ellos que me alientan en cada reto que me propongo.

A ellos que son el impulso decisivo par terminar esta maestría.

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo determinar los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en los trabajadores administrativos y de producción y su incidencia en el clima laboral, en una empresa de comida rápida de la ciudad de Quito, durante el segundo semestre del 2014. Par ello, con una muestra seleccionada de 75 personas (5 supervisores administrativos y 70 operarios de producción y atención al cliente), se llevó a cabo la aplicación del instrumento F-PSICO (Método de Evaluación de Factores Psicosociales) del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España) para determinar los factores: tiempo de trabajo, autonomía, carga, demandas psicológicas, variedad y contenido, participación y supervisión, interés, desempeño de rol, relaciones y apoyo social, con el fin de establecer futuros métodos de control y desarrollar programas de prevención de riesgos laborales, para disminuir el estrés laboral. Igualmente, se recomendaron medidas de prevención de riesgos laborales, apuntando a disminuir los efectos de la presión del tiempo.

## **ABSTRACT**

This research has been conducted in order to determine the stressful effects caused by the pressure of time in administrative and production workers and its impact on the working environment in a fast food company in the city of Quito during the second half of 2014. To do this, with a selected sample of 75 people (5 administrative and operational supervisors and 70 production workers and customer service) it took out an analysis of the factors working time, range, payload, psychological demands, variety and content, participation and supervision, interest, role performance, relationships and social support, in order to establish further methods of control and develop prevention of occupational hazards, to reduce work stress. Similarly, it was recommended methods of control or prevention of occupational hazards, pointing to decrease the effect of time pressure.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	ii
INFORME APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii-x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ANEXOS.....	87

### CAPÍTULO I

1 Introducción.....	12
1.1 Planteamiento del Problema.....	12-14
1.2 Objetivos de la investigación.....	14
1.2.1 Objetivo general.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Justificación.....	15-18
1.4 Alcance.....	18-19



## **CAPÍTULO II**

2 Marco Teórico .....	20
2.1 Marco Teórico Legal.....	20-21
2.2 Marco Teórico Espacial y Temporal.....	21
2.3 Marco Teórico Histórico y Referencial.....	21
2.3.1 Factores y Riesgos Psicosociales.....	21
2.3.1.1 Antecedentes.....	21-23
2.3.1.2 Factores Psicosociales de Riesgo.....	23-26
2.3.1.3 Riesgos Psicosociales Características.....	26-28
2.3.1.4 Efectos de los Riesgos Psicosociales.....	28
2.3.1.4.1 Los Derechos Fundamentales del Trabajador.....	28
2.3.1.4.2 Efectos Globales sobre la Salud del Trabajador.....	28
2.3.1.4.3 Efectos en la Salud Mental de los Trabajadores.....	29
2.3.1.5 El Estrés.....	29-32
2.3.2 Presión del Tiempo.....	32-36
2.3.2.1 Formas de Disminuir los Efectos de la Presión del Tiempo.....	36
2.3.3 Clima Laboral.....	36-40
2.3.4 Organización de las Tareas y Características del Puesto de Trabajo...	40-43

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Metodología.....	44
3.2 Período y Lugar donde se desarrolla la Investigación.....	44
3.3 Universo y Muestra.....	45

3.4 Técnicas e Instrumentos.....	46
3.5 Hipótesis.....	46
3.6 Sistema de Variables.....	46-47

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1 Proceso de Recolección de Datos.....	48
4.2 Características del Instrumento.....	48
4.3 Aplicación.....	49
4.4 Grupos de Estudio.....	49
4.5 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	50
4.6 Resultados o Marco Empírico.....	50

## **CAPÍTULO 5**

5.1 Conclusiones.....	80-81
5.2 Recomendaciones.....	81-83

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>84-86</b>
--------------------------	--------------

<b>Anexos.....</b>	<b>87</b>
--------------------	-----------

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Graf. 4.7</b>	Informe Consolidado.....	51
<b>Graf. 4.7.1</b>	Perfiles.....	52
<b>Graf. 4.7.1.1</b>	Tiempo de Trabajo.....	52-53
<b>Graf. 4.7.1.2</b>	Autonomía.....	54-57
<b>Graf. 4.7.1.3</b>	Carga de Trabajo.....	58-61
<b>Graf. 4.7.1.4</b>	Demandas Psicológicas.....	62-65
<b>Graf. 4.7.1.5</b>	Variedad/ Contenido del Trabajo.....	66-68
<b>Graf. 4.7.1.6</b>	Participación/ Supervisión.....	69-71
<b>Graf. 4.7.1.7</b>	Interés por el Trabajador / Compensación.....	72-73
<b>Graf. 4.7.1.8</b>	Desempeño de Rol.....	74-76
<b>Graf. 4.7.1.9</b>	Relaciones y Apoyo Social.....	77-79

# CAPÍTULO I

## 1 Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en los trabajadores administrativos y de producción, y su incidencia en el clima laboral en una empresa de comida rápida, considerando que en este tipo de negocio existen estándares internacionales de producción, establecidos y que se aplican para todos los puestos y jornadas de trabajo.

Para estos efectos se investigaron factores como: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido del trabajo, participación y supervisión, Interés por el trabajo, desempeño del rol, relaciones y apoyo social, de tal manera que se puedan establecer métodos de control y desarrollar programas de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de disminuir el estrés laboral.

Se abordan, de forma amplia los factores de riesgo, motivos de investigación como: estrés, presión del tiempo y clima laboral.

Finalmente, en las recomendaciones se sugieren medidas de control y prevención de riesgos laborales con el objeto de disminuir los efectos de la presión del tiempo.

### 1.1 Planteamiento del problema

Durante décadas, los riesgos laborales de tipo psicosocial han sido tomados en cuenta con mayor atención en la legislación, y en la prevención de riesgos y de seguridad laboral. (Barreiro González, 2008).

El documento emitido por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), novena Reunión Ginebra, 18 al 24 de septiembre de 1984, definió los factores psicosociales de la siguiente manera:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones del trabajo, su ambiente, la satisfacción en el medio y las condiciones de la organización empresarial. De otro lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura, situación personal, fuera del escenario lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en: la salud, el rendimiento y satisfacción en el ambiente laboral”.

Por la definición anterior, podemos ver la importancia que la OIT le da al trabajador, su salud y sus necesidades dentro y fuera del ámbito laboral. La OIT, hace énfasis en que el descuido en el manejo y prevención de los factores de riesgo psicosocial no solamente afecta a los trabajadores, sino a la empresa (OIT, 1986, p.5)

En la década de 1970 se anuncia ya acerca de la importancia y las consecuencias que pueden tener los factores psicosociales; sin embargo, es en 1980 cuando comienzan a aparecer documentos oficiales con las primeras definiciones del tema y su vinculación con el trabajo y la salud. (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988).

Al comenzar la década de los 90 se realizan investigaciones que arrojan como resultados: una tasa de 20 homicidios por cada 100.000 habitantes tasas que para 1994 aumentaron, aunque con gran variación, según la región. Se detectaron tasas mayores en el área andina (51.9), luego América Central y

Caribe latino (21.1) y, finalmente, el Cono Sur (6.2) (CEPAL 2000, citado por Villalobos 2001)

Más adelante, y como factor importante dentro de los riesgos psicosociales, se toma en cuenta al estrés como un estado que se caracteriza por presentar altos niveles de excitación y angustia, con la sensación, repetida de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea 2000). Se puede considerar como el más común para definir los efectos negativos del trabajo. La Organización del Trabajo y el Estrés, de la Universidad de Nottingham, lo define como:

“La reacción que puede tener la persona frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus competencias, y que prueban su capacidad para resolver diferentes situaciones”.

En el ámbito laboral, existen muchos factores que pueden desencadenar el estrés, uno de éstos es la presión del tiempo; por tal razón, es importante investigar el tema para establecer que efectos causa la presión del tiempo, la cantidad de tiempo de exposición según las diferentes jornadas laborales en las que se desarrolla el trabajo y de qué manera afectan éstos a los trabajadores y al clima laboral, en las empresas de comida rápida en Quito.

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

- Identificar los efectos estresantes relacionados con la presión del tiempo durante el proceso operativo, en los trabajadores

administrativos y de producción y su incidencia en el clima laboral en una empresa de comida rápida ubicada en la ciudad de Quito.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los efectos estresantes relacionados con la presión del tiempo en el trabajo, que afectan a los empleados sujetos de estudio.
- Relacionar los efectos estresantes de la presión del tiempo con el Clima Laboral.

### **1.3 Justificación**

El grupo de empresas de restaurantes representa, dentro del ámbito laboral, un número importante en la ciudad de Quito; por lo tanto, el estudio de factores psicosociales, en trabajadores de restaurantes de comida rápida es imprescindible, ya que afectan a la eficiencia, eficacia y bienestar de este sector productivo que actualmente está considerado como uno de los ejes económicos importantes dentro de las políticas gubernamentales.

El sector de restaurantes y afines ha sido pionero en la implementación de sistemas de producción y especialmente de atención al cliente, considerando que su naturaleza es de servicio. Sin embargo, en la organización misma de las tareas, estructura de las instituciones, características del empleo, características

de la empresa, organización del tiempo de trabajo no se ha dado un manejo técnico totalmente.

Este sector, representa un colectivo importante y un campo numeroso que no ha sido tomado en cuenta para efectos de investigación, lo cual limita contar con datos científicos para implementar mejoras en el bienestar y la seguridad ocupacional, específicamente orientado a los riesgos psicosociales.

Más aun, el segmento de comidas rápidas en la ciudad de Quito ha experimentado un continuo crecimiento, debido, tanto al incremento de población, como a la disminución del tiempo disponible para preparar y consumir alimentos. Esto ha determinado que la alternativa de comidas rápidas se convierta en una de las opciones más solicitadas.

Según la Revista Cifras (INEC, 2010). El número de establecimientos del sector servicios en la Provincia de Pichincha en el año 2010, representó el 40% del total de las actividades productivas en las que constan también el comercio y la manufactura, constituyéndose en la segunda en importancia luego de las comerciales que tienen el 50 %, el restante 10 % corresponde a manufactura. (INEC 2010)

El personal ocupado en hotelería y servicios en la Provincia de Pichincha tuvo una tendencia creciente en la década 2002–2011; la proyección de la generación de plazas de trabajo en el 2011 fue de 14.567; y de 5.742 en el 2002, lo cual significa una tasa de crecimiento de 154 % en la década y un promedio de crecimiento anual de 15 %. (INEC, 2011)

El número de establecimientos del sector servicios en la Provincia de Pichincha en el año 2010, representó el 40% del total de las actividades productivas en las que



constan también el comercio y la manufactura, siendo la segunda en orden de importancia después de las actividades comerciales que tienen el 50 %, el restante 10 % corresponde a manufactura (INEC Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos, 2012).

Por lo tanto, un sector de tanto crecimiento y aporte al país no puede continuar abandonado y vulnerable especialmente frente a los riesgos psicosociales, ya que tratándose de seres humanos, puede constituir el de mayor impacto en esta población laboral.

La presente investigación constituirá una herramienta para la determinación y gestión de los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en empresas de comida que obedezcan a sistemas de servicios estandarizados, de tal manera que permita la optimización del talento humano.

El presente estudio aportará para enriquecer las estrategias y técnicas de gestión, tanto de la seguridad y salud ocupacional, como del talento humano, lo cual permitirá potenciar las competencias de los empleados del sector y precautelar el bienestar de los mismos.

El aporte se refiere a los efectos que la presión del tiempo produce en los empleados de las empresas de comida rápida, lo cual facilitará la prevención de los factores psicosociales, ya que se relaciona con varios aspectos del entorno del trabajo, tales como el clima laboral, las funciones, diseño de tareas, comunicación organizacional.

Por otro lado, este estudio aportará para la realización de nuevas investigaciones en materia de prevención de riesgos psicosociales, ya que

actualmente no existen en el Ecuador trabajos científicos que aporten para la identificación y prevención de los riesgos psicosociales en materia de presión de tiempo, en este segmento de la población laboral y que mejoren el ambiente de trabajo y el clima organizacional.

La investigación aportará al “Objetivo Nacional para el Buen vivir”, pues ayudará a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y empleados del sector de restaurantes, específicamente el de comida rápida. “consolidará y fortalecerá la seguridad integral con estricto respeto a los derechos humanos, y a la premisa del Estado en la cual menciona, “garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas”. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).

#### **1.4 Alcance**

El presente trabajo de investigación se realiza en una de las empresas de comida rápida del grupo KFC, la cual cuenta con personal administrativo denominado superiores y personal operativo, quienes conforman los grupos de producción y atención al cliente. Este trabajo de investigación estará dirigido a determinar los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en los trabajadores administrativos y de producción. La muestra cubrirá 5 sucursales de la ciudad de Quito, de tal manera que se podrán observar y analizar las diferentes situaciones a las que están expuestos los trabajadores y que pueden incidir en el clima laboral.

Las siguientes áreas de trabajo serán cubiertas:

- Supervisión
- Salón
- Producción

Una vez definidas las 5 sucursales, se procederá a la toma de entrevistas y encuestas. Luego de finalizado el estudio se realizarán las recomendaciones tendientes a prevenir y/o manejar los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en los trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Marco Teórico Legal**

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. (Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013)

En el Ecuador, existen dos instituciones que hacen cumplir la normativa en materia de Seguridad Laboral, que son el Ministerio de Relaciones Laborales y el Seguro General de Riesgos del Trabajo del I.E.S.S. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). Adicionalmente, la obligación de prevenir los riesgos ha sido claramente establecida en la legislación laboral del país, según Decreto Ejecutivo 2393, Registro Oficial 565 que rige desde el 17 de noviembre de 1986. Sin embargo, los riesgos psicosociales no estaban definidos ni controlados hasta el 27 de septiembre de 2013 que el Ministerio de Relaciones Laborales realiza la revisión 1, con el título de “Introducción a la Evaluación, código DSST-NT-25, en la cual establece como objetivos: concienciar a las empresas y personas sobre el impacto de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores.

Motivar a las empresas a medir el riesgo psicosocial. Generar una visión proactiva de la promoción de la salud. Impulsar un desempeño óptimo de las personas, equipos y organizaciones, a través del desarrollo de programas de salud. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Por otro lado, en la ley de Seguridad Social del I.E.S.S. del 11 de mayo de 2009, Art. 155, se establece la protección al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de riesgos del trabajo. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

## **2.2 Marco Teórico espacial y temporal**

El desarrollo del trabajo se realiza en Quito, en la provincia de Pichincha en 5 sucursales de uno de los grupos importantes de la cadena de restaurantes KFC, una de las más sólidas del país. El grupo de estudio cuenta con 10 sucursales en Quito y atiende en tres servicios: en el restaurante, para llevar y entrega a domicilio.

El tiempo que se ha considerado para la realización del estudio es el segundo semestre del año 2014.

## **2.3 Marco Teórico Histórico y Referencial**

### **2.3.1 Factores y Riesgos Psicosociales**

#### **2.3.1.1 Antecedentes**

A nivel internacional, cada vez el estudio de los riesgos psicosociales ha ido cobrando mayor importancia. Tanto la globalización, como los cambios en los procesos empresariales y la exposición de los riesgos psicosociales se han vuelto más frecuentes. (Confederación de Empresarios de Málaga, CEM 2013)

España, en 1997 introdujo en su ley oficialmente los factores psicosociales; estableció en la prevención de riesgos laborales, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores a su servicio en lo que se refiere a aspectos relacionados con el trabajo”. (Confederación de Empresarios de Málaga, CEM 2013).

En el Ecuador, en general, se han realizado estudios (Pazmiño y otros, 2009) acerca de clima laboral, riesgos y enfermedades ocupacionales, de forma descriptiva, reactiva y no relacionada a la prevención de riesgos psicosociales, menos aún en el sector de restaurantes.

A continuación se mencionan algunos de los siguientes estudios: “Riesgos de enfermedades laborales de los meseros en los restaurantes del sector de la Ave. González Suárez en la ciudad de Quito”. Universidad de Especialidades Turísticas, 2012.

“Caracterización de riesgos laborales en los procesos del sector de restaurante y cocina de la Hostería Selva Virgen”, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador 2013.

En cuanto a riesgos psicosociales se encuentran los estudios sobre: “Incidencia de los factores de riesgo psicosociales, dirigido a la gestión de servicio al cliente en el sector público, como es el caso de la Dirección de Migración y Extranjería del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, ciudad de Quito”, Universidad Simón Bolívar”, 2012

“Identificación de los factores de Riesgos Psicosocial que tienen relación con la organización del trabajo en la Empresa Ecuasanitas de Servicios Médicos de Guayaquil, Universidad Estatal de Milagro, 2010”

Dentro de los riesgos psicosociales se ha dado especial importancia al estudio del estrés.

En referencia al campo laboral, el impacto del estrés depende de la naturaleza del trabajo, es decir de los sectores en donde éste se desarrolla. En estudios realizados a nivel internacional, se ha obtenido como resultado que los sectores de más alto nivel de estrés son: enseñanza 73%, hotelería 65%, textiles 64%, sanidad 27% y seguridad privada 13%. (Unión General de Trabajadores, UGT, 2006).

Al respecto del estrés es importante considerar que existen varios desencadenantes del mismo, entre éstos la presión del tiempo como un estresor que puede dar lugar a la aparición de diversas alteraciones que podrían someter al trabajador a efectos negativos como: errores mientras realiza la tarea, fatiga, descenso de la autoestima y desarrollo de nerviosismo. (Unión General de Trabajadores UGT, 2006).

### **2.3.1.2 Factores Psicosociales de Riesgo**

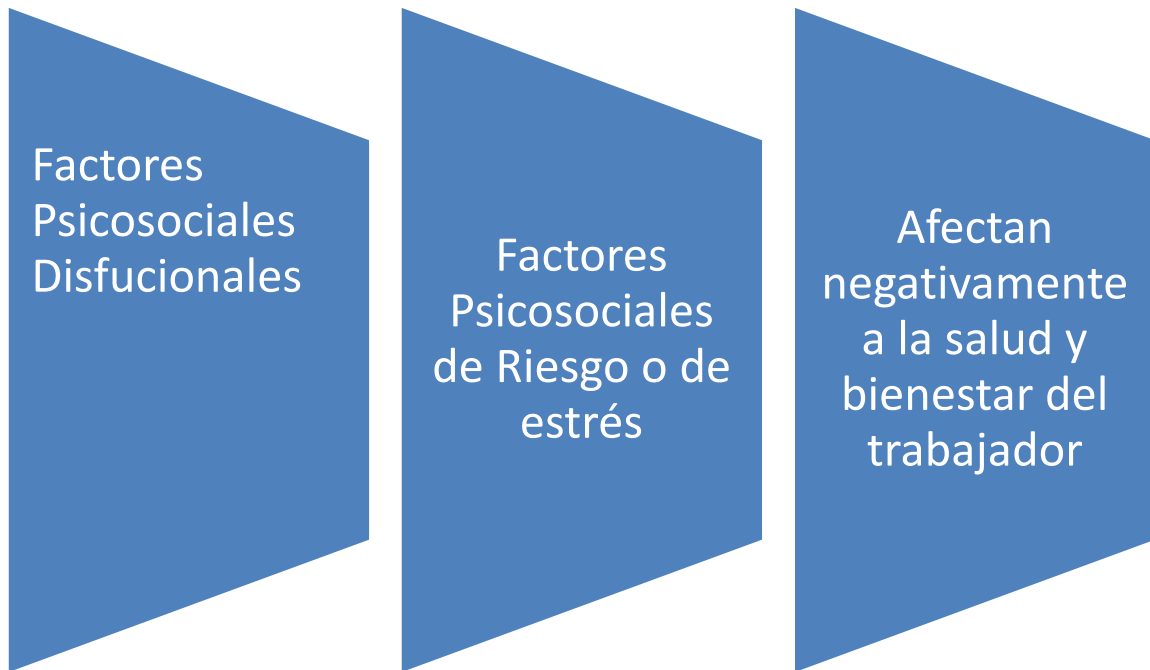
“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, es uno de los

primeros documentos oficial e internacionalmente reconocidos, que aborda el tema de los factores psicosociales en el ámbito laboral. Moreno, 2011.

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales, psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (Unión General de Trabajadores UGT, 2013).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo de estrés. De la misma manera que el número de factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales pueden dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés. (Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013)





La tabla siguiente muestra cómo los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto a la salud psicológica como a la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. (Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013)

### FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y Equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos,

	falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funcionales	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones Interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo familia	- Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

### 2.3.1.3 Riesgos Psicosociales Características

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- a) Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización.

- b) Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.
- c) Escasa cobertura legal. La legislación se ha trabajado de modo general relacionado con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la Inspección del Estado.
- d) Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Depende de las variables personales de cada individuo.
- e) Dificultad de intervención. La intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas, sin resultados asegurados.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que

se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante.

#### **2.3.1.4 Efectos de los riesgos psicosociales:**

##### **2.3.1.4.1 A los derechos fundamentales del trabajador.**

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones de organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

##### **2.3.1.4.2 Los riesgos psicosociales tiene efectos globales sobre la salud del trabajador.**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales

y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo. (Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

**2.3.1.4.3 Afectan a la salud mental de los trabajadores.** Los riesgos psicosociales afectan de forma importante y global a la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad profesional.

### **2.3.1.5 El estrés**

Es el riesgo psicosocial relevante porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. (Moreno, B. 2011). Por otro lado, la respuesta de cada individuo a las fuentes de estrés es individual, diferente, tanto en sus modalidades como en su intensidad. En el campo laboral, debido a su importancia directa e indirecta, los estudios sobre el mismo y el desarrollo de modelos sobre sus fuentes principales han sido múltiples, especialmente a partir de la segunda mitad del siglo XX. (Moreno, B. 2011).

El estrés laboral es la capacidad de respuesta que cada persona tiene frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su facilidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en distintas situaciones laborales, a menudo se agrava en el momento que el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores, y colegas y cuando el control de su trabajo es limitado. (Stavroula, Griffiths Amanda, Cox Tom, 2004)

La cantidad de factores psicosociales de riesgo que pueden desencadenar estrés en el trabajo es amplia. Se consideran dentro de éstos por ejemplo: el contenido del trabajo, sobrecarga o ritmo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional, funciones, relaciones interpersonales, entre otros. (Moreno, B. 2011).

Por otra parte, en el ámbito laboral existen trabajos que implican una gran tensión, lo cual provoca estrés. La presión del tiempo es uno de los estresores que se encuentra presente, especialmente en los trabajos que requieren de sistemas estandarizados de producción y servicio. Actualmente, incluso se ha llegado a considerar como una competencia la tolerancia a la presión del trabajo y se le describe como una “habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo. Es la facilidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” (Alles, 2003, p. 209)

La necesidad de desarrollar esta competencia se debe a diferentes circunstancias, como: el mayor nivel de exigencia que tienen las empresas, el aumento de los estándares de calidad, a través de la aplicación de certificaciones internacionales (ISO), que obligan a establecer un mayor número de procedimientos y controles. El personal ya no tiene a cargo una sola función, sino varias, determinando la polifuncionalidad. (UGT, 2006)

El sector de restaurantes se encuentra dentro de la categoría de actividades que están sometidos a esta presión.

El segmento de restaurantes y afines ha sido pionero en la implementación de sistemas de producción y especialmente de atención al cliente, considerando

que su naturaleza es de servicio. Sin embargo, en la organización misma de las tareas, estructura de las instituciones, características del empleo, particularidades de la empresa, organización del tiempo de trabajo no se ha dado un manejo técnico totalmente.

En la labor diaria únicamente se realizan las tareas por costumbre, organizadas mas bien de manera empírica, en su gran mayoría, sin adaptar o adoptar modelos modernos de producción orientados a crear o precautelar el bienestar de sus colaboradoras/res. La excepción, en cuanto a organización se refiere, constituyen las grandes cadenas de comida rápida, que a pesar de mantener una estructura más técnica de producción y parámetros internacionales de calidad, todavía no cubren programas preventivos de seguridad, especialmente en lo referente a riesgos psicosociales; más aún, debemos tomar en cuenta que sus estándares de producción son muy exigentes tanto en calidad, como en velocidad de servicio y producción.

Los trabajadores afrontan dos tipos de presiones relacionadas con el tiempo: el primer tipo viene dado por las limitaciones que se presentan, por ejemplo en forma de plazos: entrega, despacho, etc. El segundo tipo se refiere a la velocidad con que los trabajadores deben llevar a cabo las tareas que tienen asignadas. (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 1996)

Las compañías de comida rápida, se ven obligadas a enfrentar el factor presión del tiempo por los requerimientos que exige el sistema, tanto en lo que se refiere a plazos de cumplimiento, como a velocidad de ejecución.

Tradicionalmente, la presión temporal ha sido considerada como un estresor, cuyas consecuencias son vistas de manera negativa, Sin embargo, esta postura se considera insuficiente o limitada, ya que, no siempre la presión temporal afecta negativamente al trabajo, sino que depende de ciertas variables para que esto se produzca o no. (Gracia, Peiró& Ramo, 1996).

Selye, al continuar investigando, determinó, que no solamente los agentes físicos negativos actuando directamente sobre el organismo animal pueden constituir desencadenantes de estrés, sino que además, en el caso del hombre, los requerimientos de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

### **2.3.2 Presión del tiempo**

En cuanto al estudio de los riesgos psicosociales, se consideran como tales: “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo, la estructura de la organización, la realización de la tarea, las características de la empresa y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador“. (UGT, 2009).

Enmarcado en los riesgos psicosociales, encontramos el estrés como uno de sus principales y dentro de éste la presión del tiempo. Las presiones de tiempo y la autonomía en el trabajo son dos importantes aspectos de todo empleo.

Los trabajadores hacen frente a dos tipos de presiones relacionadas con el tiempo: el primer tipo viene dado por las limitaciones de tiempo que se presentan, por ejemplo, en forma de plazos. El segundo tipo consiste en la velocidad a la que



los trabajadores deben llevar a cabo las tareas que tienen asignadas. La autonomía hace referencia a las posibilidades del trabajador de controlar ya sea el método de trabajo, o el orden de realización de las tareas. Estos dos aspectos desempeñan un importante papel en el control del estrés psicosocial en el trabajo. El estrés en el trabajo es una de las principales causas de enfermedad y de ausencia por enfermedad de los trabajadores.

En primer lugar, la tensión psicológica aumenta cuando aumentan las exigencias del trabajo y disminuye el control sobre el mismo. En segundo lugar, los niveles de competencia aumentan cuando las exigencias van acompañadas del nivel necesario de control. Esto significa que los trabajadores pasivos pueden resultar atractivos desde el punto de vista de la tensión, pero en ellos los trabajadores no tienen posibilidad de desarrollar sus habilidades.

Sin embargo, existen trabajos que implican una gran tensión, lo cual provoca estrés. Actualmente, incluso se ha llegado a considerar como una competencia la “tolerancia a la presión del trabajo” y se le describe como una “habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” (Alles, 2003, p. 209).

La necesidad de desarrollar esta competencia se debe a diferentes circunstancias, como: el mayor nivel de exigencia que tienen las empresas, el incremento de los estándares de calidad, a través de varias certificaciones internacionales (ISO), que obligan a establecer un mayor número de

procedimientos y controles. El personal ya no tiene a cargo una sola función, sino varias, determinando la polifuncionalidad. (UGT, 2006)

Dentro de la categoría de actividades laborales, los trabajos que están sometidos a esta presión se encuentran especialmente en el sector de restaurantes.

En la labor diaria únicamente se realizan las tareas por costumbre, organizadas mas bien de manera empírica, en su gran mayoría, sin adaptar o adoptar modelos científicos de producción orientados a crear o precautelar el bienestar de sus colaboradoras/res. Se han guiado más por el criterio de su líder máximo, que por conocimientos profesionales. No se toma en cuenta que la eficacia y eficiencia que éstos adquieran en el desarrollo de su trabajo repercute automáticamente en la gestión general de la institución.

Por otra parte, en muchos aspectos, la excepción constituyen las grandes cadenas de comida rápida, que a pesar de mantener una estructura más técnica de producción, parámetros internacionales de calidad, todavía no cubren programas preventivos de seguridad, especialmente en lo referente a riesgos psicosociales, más aun, debemos tomar en cuenta que sus estándares de producción son muy exigentes tanto en calidad, como en velocidad de producción y servicio.

Los parámetros del ciclo de servicio que se han establecido, cada vez son más rigurosos y se encuentran presentes desde el momento en que la/el empleado ingresan a su puesto de trabajo hasta que luego de 8 horas finaliza su jornada.

“Los trabajadores han de hacer frente a dos tipos de presiones relacionadas con el tiempo: el primer tipo viene dado por las limitaciones de tiempo que se presentan, por ejemplo en forma de plazos. El segundo tipo se refiere a la velocidad con que los trabajadores deben llevar a cabo las tareas que tienen asignadas. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Steven, Dhondt, 1996)

Especialmente, las empresas de comida rápida, se ven obligadas a enfrentar el factor presión del tiempo por los requerimientos que exige el sistema. Las relaciones interpersonales se complican especialmente en las horas de mayor presión.

Selye consideró, que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. (Selye, 1956).

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores, y colegas y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Stavroula, Griffiths & Co., 2004, p. 3-4)

### **2.3.2.1 Formas de disminuir los efectos de la presión del tiempo.**

1. Prevención primaria:

- Definición del puesto de trabajo y mejoramiento de condiciones físicas y ambientales.
- Perfeccionamiento de la organización y de la gestión.

2. Prevención secundaria:

- Capacitación, entrenamiento y formación.

3. Prevención terciaria:

Desarrollo de sistemas de gestión más sensible y con mayor capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional. (Stavroula, Griffiths & Co., 2004, p. 3-4).

### **2.3.3 Clima Laboral**

El objeto de estudio de esta investigación, considera que uno de los aspectos para mejorar el bienestar de los trabajadores, es el desarrollo de un Clima Laboral saludable (favorable). El trabajo dentro de un clima laboral adecuado favorece el desempeño de los trabajadores, tomando en cuenta que los factores estresantes, su manejo y control, también tienen influencia en el mismo.

El clima organizacional o clima laboral, para Chiavenato (1999), es la cualidad o propiedad del ambiente empresarial o institucional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.(Chiavenato 2004)

Hacer un estudio sobre clima organizacional, según Gonçalves (1997), proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización.

En resumen, el clima laboral se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que éste ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores y sus relaciones entre si, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos y de seguridad ocupacional.(Chiavenato 2004)

En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas y de desarrollo personal, buscan, además ambientes de trabajo agradables, motivantes, que impliquen desafío pero no tortura.

Este desempeño influirá en el rendimiento y por lo tanto en los resultados económicos como de satisfacción de las personas que intervienen en los procesos, comprometiéndose así con el proyecto de empresa, la permanencia estable y, sobre todo mejorando su calidad de vida.

El concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al de clima organizacional (en el nivel empresarial). Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas –en especial de aquellas que tienen autoridad –, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. (Chiavenato, 2004, p.85)

La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud mental”. Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son (National Association for Mental Health, ):

1. Sentirse bien consigo mismas.
2. Sentirse bien con respecto a los demás

3. Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

Esto explica el nombre de clima organizacional dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., características de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (huelgas, mítines, etc.). (Chiavenato 2004)

Atkinson desarrolló un modelo que estudia el comportamiento motivacional teniendo en cuenta los determinantes ambientales de motivación. Este modelo parte de las siguientes premisas:(Atkinson, 1964, p. 240-314)

Los individuos tienen ciertos motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales, que sólo influyen cuando son provocados.

1. Provocar o no estos comportamientos depende de la situación o del ambiente percibido por el individuo.
2. Las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar determinados motivos. Es decir, un motivo específico solo influirá en el comportamiento cuando sea provocado por la influencia ambiental apropiada.

3. Los cambios en el ambiente que se percibe originarán algunos cambios en el patrón de la motivación provocada.
4. Cada clase de motivación se dirige a satisfacer un tipo de necesidad. El patrón de la motivación provocada determina el comportamiento; un cambio en ese patrón generará un cambio de comportamiento.

El concepto clima organizacional comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- a. Perciben o experimentan los miembros de la organización.
- b. Influye en su comportamiento.

#### **2.3.4 Organización de las Tareas y características del puesto de trabajo**

La realización de una tarea conlleva un nivel de estrés característico, tomando en cuenta la responsabilidad, grado de dificultad, plazo de realización, velocidad de ejecución y cumplimiento. (UGT, 2009)

La falta de organización y definición de las tareas, pueden incrementar el nivel de presión y dificultad en el trabajo.

Ambigüedad del rol: Cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto. También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros, sin haberse facultado para ello o por el contrario que exista esa facultad y no se desempeñe. (Esta situación representa para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima.) La responsabilidad



sobre otras personas: Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tienen que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo. Estas personas se encuentran relacionadas con la conducta del fumar, suelen tener mayor presión diastólica y altos niveles de colesterol. (French & Caplan, 1970.)

Existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que pueden generar estrés, afectando fundamentalmente a mandos intermedios, como son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de apoyo por parte de la dirección.
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Estrés producido por las relaciones interpersonales

Cuando existen unas relaciones pobres y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones insuficientes que originan tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. En este sentido al considerar las relaciones con los superiores se pueden hallar favoritismos por su parte que provocan una tensión y presión en el trabajo.

Por el contrario, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de estrés para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado.

Las relaciones entre compañeros pueden traer diversas situaciones estresantes, como por ejemplo, rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones.

#### Estrés relacionado con el desarrollo de la carrera profesional

Generalmente el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o calificación, desarrollando lo que llamaríamos su carrera profesional. Es por ello que cuando las expectativas se truncan aparecen tensiones o factores estresantes, como por ejemplo:

- Falta de seguridad en el trabajo.
- Incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.
- Conciencia de haber alcanzado el propio techo.
- Cuando un ejecutivo de mediana edad observa una ralentización en los procesos de promoción, y experimenta que va alcanzando su propio techo y puede ser sustituido por otros compañeros más jóvenes y con más preparación, aparecen tensiones, conflictos, ansiedades, insatisfacciones y temores en relación con su status profesional. (Ledison, 1973.)

#### Estrés producido por la estructura y el clima organizacional

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones.
- Sentirse extraño en la propia organización.
- Inadecuada política de dirección.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Estrecha supervisión del trabajo.

El estrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral. Así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación, produce insatisfacción en el trabajo y unos incrementos de riesgos de enfermedad física y mental.

En el contexto laboral se experimentan otros síntomas estresantes que no son de carácter cuantitativo (introducción de datos en el ordenador), ni cualitativo (ambigüedad del rol); mas bien ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes, con la tarea o el entorno laboral. No obstante, hay que tener en cuenta que en situaciones similares las personas reaccionan de forma diferente. Así, cuando se produce una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda, etc., otra, incapaz de superar tal tensión, puede responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, etc.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Metodología**

Tipo de investigación

La investigación es de tipo transversal, ya que se hará un estudio de los efectos estresantes que causa la presión del tiempo en un momento específico.

De tipo descriptiva, ya que refiere tendencias de un grupo o población, y durante la investigación se especifican las características, propiedades y rasgos importantes de los efectos estresantes que causa la presión del tiempo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.80).

Para este estudio, se utilizará tanto el enfoque cuantitativo como cualitativo de investigación.

El enfoque cuantitativo (cuestionarios, encuestas del instrumento F-PSICO) se emplea para la medición de la variable dependiente, ya que se obtienen resultados numéricos de los diferentes efectos estresantes que causa la presión el tiempo.

El enfoque cualitativo (entrevistas, observación directa de los puestos de trabajo. "Cuestionario Diagnóstico Clima Laboral, Universidad EAN), se aplica para la medición de la variable independiente, es decir, se evidencian las características y calidad del clima laboral dentro de la empresa.

#### **3.2 Período y lugar donde se desarrolla la investigación**

Empresa del Grupo KFC, dentro del período del segundo semestre del 2014, en las sucursales ubicadas en:

- Centro Histórico
- América y La Gasca
- Centro Comercial Naciones Unidas
- Quicentro Norte
- Centro Comercial El Jardín

### 3.3 Universo y Muestra

Luego de aplicada la fórmula, se determina la muestra detallada a continuación

Fórmula utilizada:

$$h = N / [ P^2 (N-1) + 1 ]$$

h= Muestra

N= Número de sujetos que constituyen la población.

P= Probabilidad de error de la muestra que fija el investigador. (al cuadrado)

$$h = 94 / [ 0.05^2 (100 - 1) + 1 ]$$

$$h = 94 / [ 0.0025 (99) + 1 ]$$

$$h = 94 / [ 0.2475 + 1 ]$$

$$h = 94 / 1.2475$$

$$h = 75.35$$

Número	Trabajadores
5	Supervisores: administrativos
70	Operarios de producción y atención al cliente. ("polifuncionales")
75	

Para el caso de los supervisores se trabajará con el total (5).

### 3.4 Técnicas e Instrumentos

Se aplicarán las siguientes técnicas e instrumentos:

	<b>INSTRUMENTOS</b>
Test	FPSICO Método de Evaluación de Factores Psicosociales. INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España). Versión 3.0, año 2011.
Encuesta	Cuestionario Diagnóstico Clima Laboral. Universidad EAN, Bogotá, Colombia, Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas. Septiembre 2012

Elaboración: María de los Ángeles Pazmiño

### 3.5 Hipótesis

- Los trabajadores de locales de comidas rápidas están expuestos a presión de tiempo durante su jornada de trabajo, lo cual desencadena una serie de efectos estresantes.
- Los efectos estresantes desencadenados por la presión del tiempo durante la jornada de trabajo en las empresas de comida rápida, repercuten en el clima laboral.

### 3.6 Sistema de Variables

<b>Variable Independiente</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>
Efectos estresantes que causa la presión del tiempo	Organización del trabajo. Conocimiento del puesto de trabajo Manejo de quejas	Jornadas de trabajo (1/ doble). Rotación. Tipo de tareas. Definición de	Nominal

	Relación con clientes	tareas. Control. Tiempo de trabajo. Estandarización. Desarrollo en el trabajo. Tiempo de exposición.	
--	-----------------------	---	--

<b>Variable Dependiente</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>
Clima Laboral	Estilo de liderazgo Relaciones interpersonales Recompensas en el trabajo Comunicación Estructurada	Liderazgo autocrático/democrático Colaborativas/ individualista Si/no  Si/no	Nominal

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Proceso de Recolección de datos**

El instrumento utilizado para la recolección de información fue el Método Específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO. Este método permite obtener los resultados tanto individual como colectivamente.

El método F-PSICO, es un método oficial elaborado por el INHST, (Martín y Pérez 1997). Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. Consiste en la técnica de intervención psicosocial a través del cuestionario.

Se trata de un instrumento elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo en Barcelona, y tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

#### **4.2 Características del Instrumento**

El cuestionario evalúa cada uno de los factores de forma independiente. Se analizan 7 factores psicosociales:

- Tiempo de Trabajo
- Autonomía
- Carga de Trabajo
- Demandas Psicológicas
- Variedad de contenido del trabajo
- Participación/ supervisión



- Interés por el Trabajo
- Desempeño de rol
- Relación y apoyo social

### **4.3 Aplicación**

Se estableció el siguiente orden:

- Contacto y autorización por parte de la empresa.
- Reunión con los directivos de la empresa, incluido el jefe de seguridad.
- Reuniones independientes en cada una de las sucursales para la socialización y sensibilización.

### **4.4 Grupos de estudio**

Supervisores: constituyen la parte administrativa de cada sucursal. Son las personas encargadas de dirigir, organizar y controlar la parte operativa y administrativa de la sucursal, por lo tanto, son quienes distribuyen el trabajo, organizan los turnos, controlan el cumplimiento del trabajo y de los estándares establecidos por la empresa. Cada sucursal cuenta con 2 supervisores que también tiene horarios rotativos.

Operarios de Producción: constituyen el grupo operativo de la sucursal. No tienen puestos fijos y según los horarios rotan en su puesto de trabajo, por lo tanto conocen las tareas de todos los puestos operativos que existen en la sucursal.

Operarios de Servicio: también pertenecen al grupo operativo. Se encargan de la atención y comunicación con los clientes externos, así como del mantenimiento del salón y exteriores. Conocen y desempeñan tareas de producción según corresponda a su horario.

#### **4.5 Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación**

Se utilizó el diseño informatizado y manual del método F-Psico. Tomando en cuenta que esta metodología permite analizar los resultados de diferentes formas, el presente estudio analiza independientemente cada factor con los respectivos niveles de riesgo.

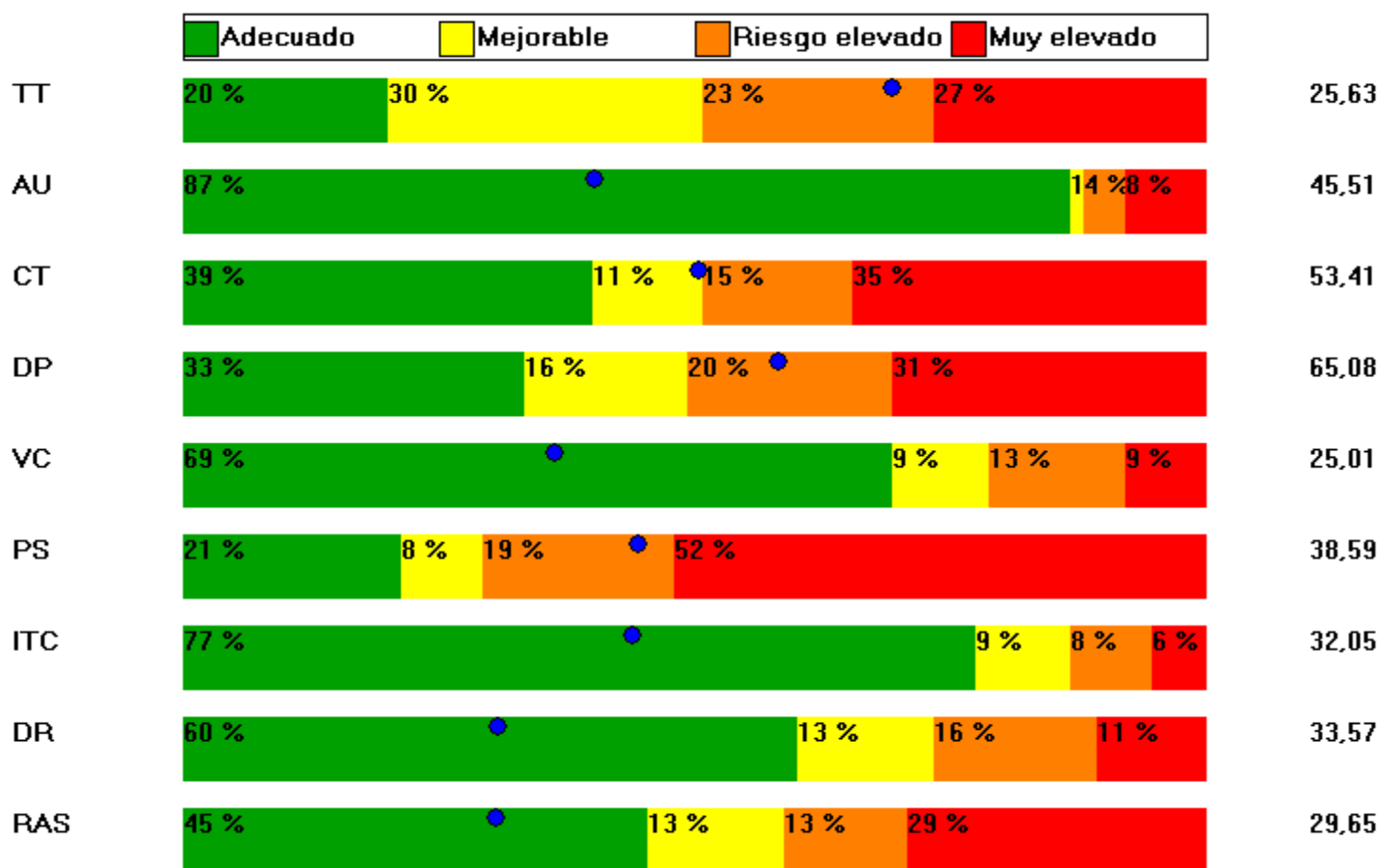
#### **4.6 Resultados o Marco Empírico**

La aplicación del método F-PSICO se realizó al personal administrativo y de producción de 5 sucursales, con una muestra de 70 operativos y 10 administrativos.

#### 4.7 Informe Consolidado:

Seleccionados 75 cuestionarios

Colectivo:94

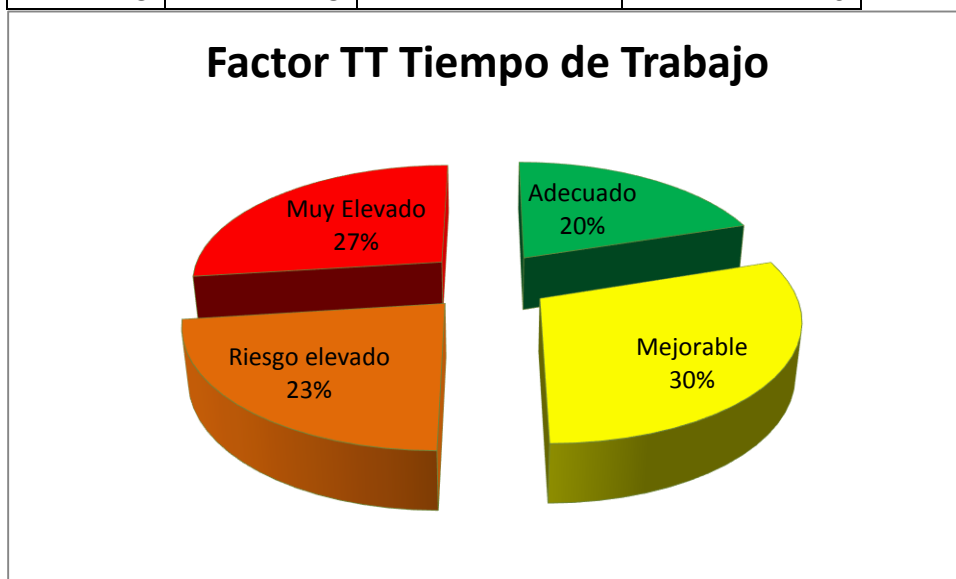


#### 4.7.1 PERFILES:

##### 4.7.1.1 Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	25,63	6,10	24,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
15	23	17	20



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

#### Interpretación

El 30% de las/los trabajadores considera que el tiempo de trabajo en relación a los períodos de descanso en su actividad diaria no son adecuados y afectan en su vida laboral y social pero se puede implementar mejoras.

El 27% de los trabajadores cree que el tiempo de trabajo en relación a los períodos de descanso en su actividad diaria es totalmente inadecuado, insuficientes los períodos de descanso y afecta negativamente en su vida laboral y social.

El 23% de los trabajadores cree que el tiempo de trabajo en relación a los períodos de descanso en su actividad debe incrementarse, ya que afecta negativamente en

su vida laboral y social.

El 20% de los trabajadores cree que el tiempo de trabajo en relación a los períodos de descanso es adecuado.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	86 %
a menudo	9 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	1 %

#### Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	84 %
a menudo	12 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	0 %

#### Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	16 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	12 %

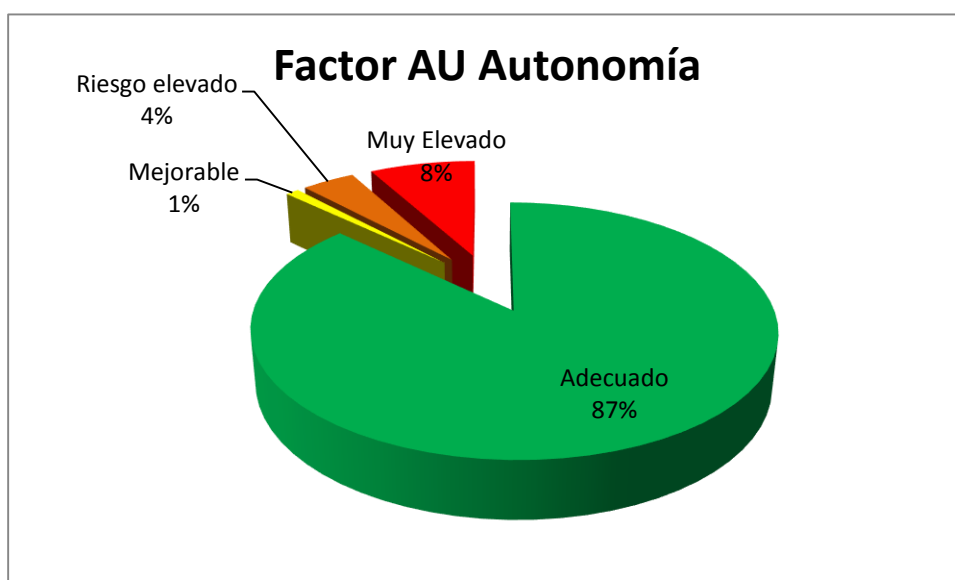
#### Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	9 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	26 %

### 4.7.1.2 Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	45,51	24,35	39,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
65	1	3	6



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

### Interpretación

El 87% de las/los trabajadores considera que las condiciones de trabajo les permite gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, como sobre cuestiones de procedimiento y organización.

El 8% de las/los trabajadores considera que las condiciones de trabajo no les permite gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, ni sobre cuestiones de procedimiento y organización.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

**- Autonomía temporal.**

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

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	9 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	24 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	12 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	29 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	14 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	37 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	18 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	10 %

### - Autonomía decisional.

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

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	17 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	16 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	25 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	8 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	26 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	13 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	53 %
a menudo	20 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	6 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	16 %



- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	24 %
a veces	6 %
nunca o casi nunca	10 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	25 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	8 %

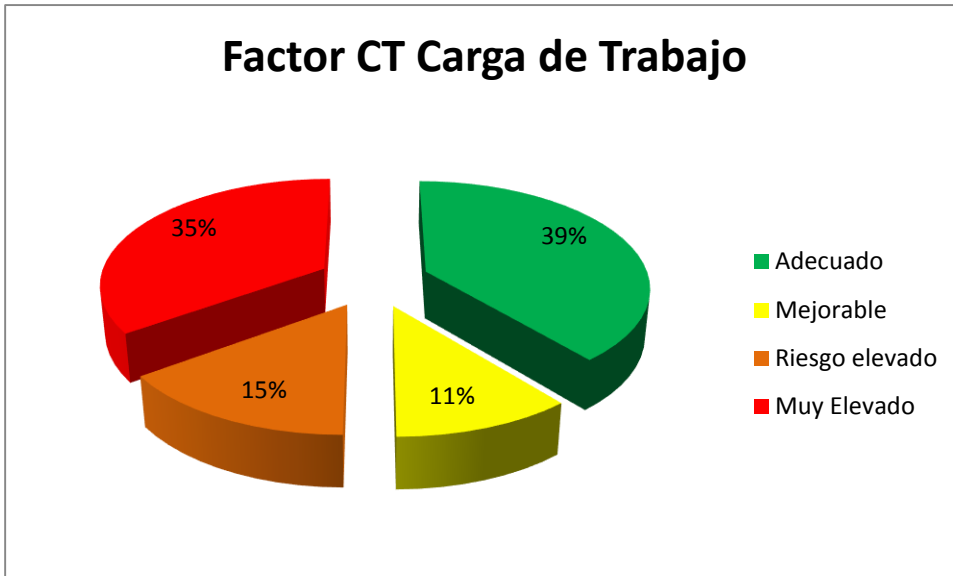
- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	13 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	25 %
No trabajo a turnos	0 %

### 4.7.1.3 Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	53,41	18,93	53,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
30	8	11	26



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

### Interpretación

El 39% de las/los trabajadores considera que la demanda de trabajo, es decir el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, es adecuada.

El 35% de las/los trabajadores considera que la demanda de trabajo, es decir el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, es muy elevado y difícil.

El 15% de las/los trabajadores considera que la demanda de trabajo, es decir el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral es inadecuada y tiene dificultades.

El 11% de las/los trabajadores considera que la demanda de trabajo, es decir el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, se puede mejorar.

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

### - Presiones de tiempos.

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

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	17 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	4 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	16 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	14 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	64 %
a menudo	26 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	1 %

### - Esfuerzo de atención.

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

momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	14 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	26 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	66 %
Alta	29 %
Media	2 %
Baja	1 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	28 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	5 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	16 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	26 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	14 %
a veces	49 %
nunca o casi nunca	21 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	17 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	22 %

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

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

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	24 %
elevada	40 %
adecuada	34 %
escasa	1 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	18 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	33 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	4 %
a veces	53 %
nunca o casi nunca	29 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

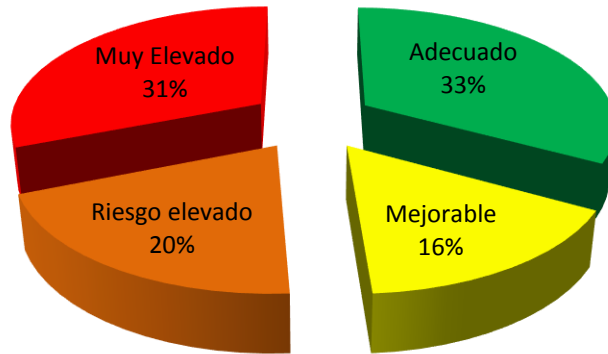
siempre o casi siempre	22 %
a menudo	20 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	14 %

#### 4.7.1.4 Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	65,08	19,99	67,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
25	12	15	23

## Factor DP Demandas Psicológicas



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

### Interpretación

El 33% de las/los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente las/los trabajadores en el desempeño de sus tareas, es adecuado.

El 31% de las/los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente las/los trabajadores en el desempeño de sus tareas, es muy elevado.

El 20% de las/los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente las/los trabajadores en el desempeño de sus tareas, es elevado.

El 16% de las/los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente las/los trabajadores en el desempeño de sus tareas, puede mejorar.

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

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	25 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	38 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	18 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	9 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	61 %
a menudo	21 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	6 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

siempre o casi siempre	53 %
a menudo	25 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	8 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los

sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

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

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

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

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

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	18 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	18 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	17 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	14 %
No tengo, no trato	9 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	20 %
------------------------	------



a menudo	20 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	16 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	20 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	22 %
No tengo, no trato	10 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	17 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	18 %
No tengo, no trato	18 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	13 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	29 %

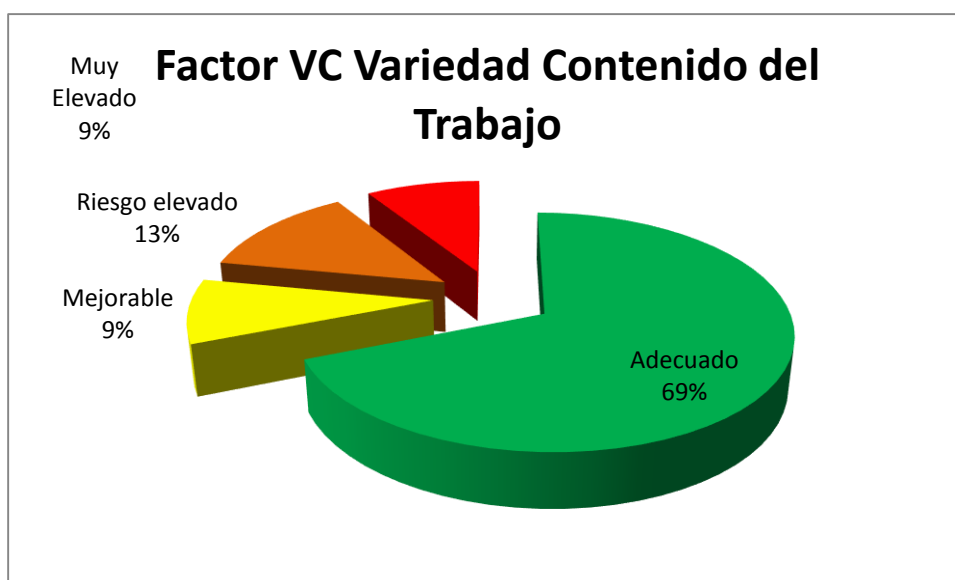
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	20 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	21 %

#### 4.7.1.5 Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	25,01	12,26	24,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
52	7	10	6



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

#### Interpretación

El 69% de las/los trabajadores considera que su trabajo contiene tareas variadas y con sentido, que se trata de un trabajo importante y reconocido por la empresa y por la sociedad.

El 13% cree que su trabajo no es tan importante para la empresa ni para la sociedad.

El 9% manifiesta que su trabajo no es importante para la empresa ni para la sociedad.

El 9% piensa que se puede mejorar su trabajo, de tal manera que sea importante para la empresa ni para la sociedad.

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	17 %
a veces	50 %
bastante	17 %
mucho	14 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	60 %
bastante	33 %
poco	6 %
nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	16 %
es importante	45 %
es muy importante	34 %
no lo sé	4 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	24 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	4 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	30 %

a veces	36 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	1 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	21 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	4 %

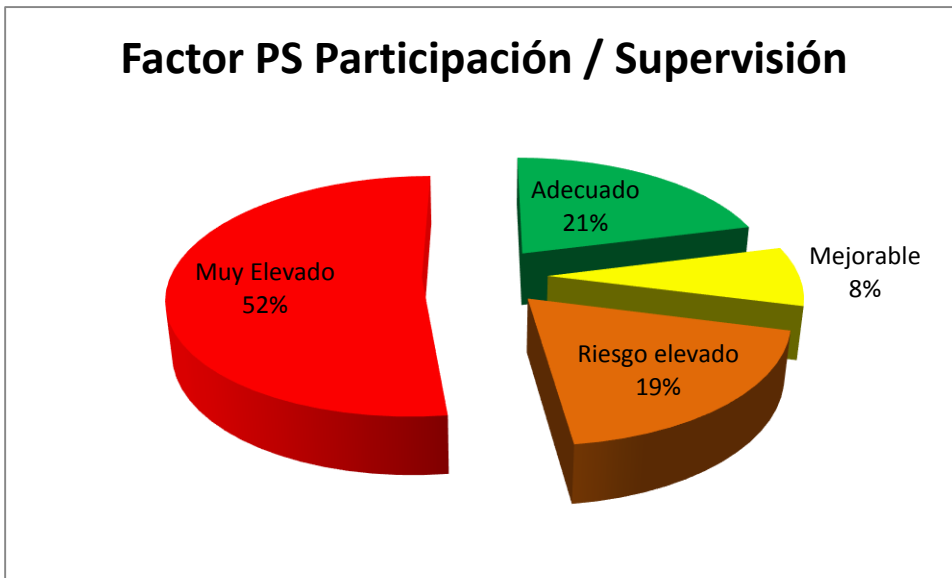
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	20 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	1 %

#### 4.7.1.6 Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	38,59	16,74	37,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
16	6	14	39



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

#### Interpretación

El 52% de las/los trabajadores considera que no existe participación o intervención y colaboración de ellos en los diferentes aspectos de su trabajo y el que ejerce la organización sobre las /los trabajadores a través de la supervisión.

El 21% cree que si existe participación y colaboración de las/los trabajadores en los diferentes aspectos de su trabajo.

El 19% manifiesta que existe participación esporádica de las/ los trabajadores en los diferentes aspectos de su trabajo.

El 8% responde que se puede mejorar la participación de las/ los trabajadores en los diferentes aspectos de su trabajo.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	21 %
Se me consulta	18 %
Sólo recibo	40 %

información	
Ninguna participación	20 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	22 %
Se me consulta	33 %
Sólo recibo información	29 %
Ninguna participación	14 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	24 %
Sólo recibo información	41 %
Ninguna participación	16 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	25 %
Sólo recibo información	37 %
Ninguna participación	18 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	8 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	53 %
Ninguna participación	22 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	13 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	32 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	22 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	48 %
Ninguna participación	22 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	9 %
insuficiente	16 %
adecuada	54 %
excesiva	20 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	14 %
insuficiente	12 %
adecuada	62 %
excesiva	10 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	9 %
insuficiente	6 %
adecuada	66 %
excesiva	17 %

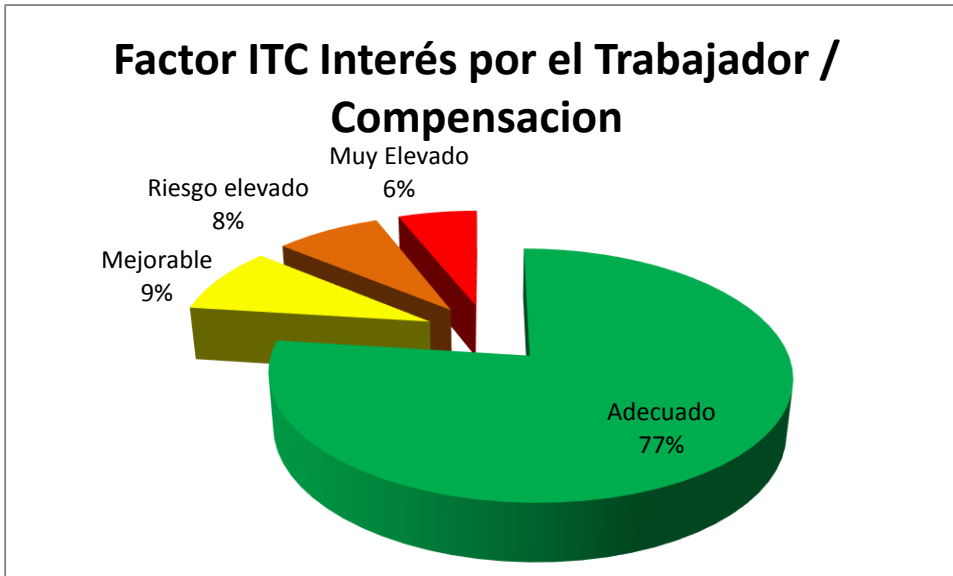
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	9 %
insuficiente	8 %
adecuada	60 %
excesiva	22 %

#### 4.7.1.7 Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	32,05	19,01	34,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
58	7	6	4



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

#### Interpretación

El 77% de los trabajadores considera que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por las/los trabajadores.

El 9% manifiesta que es posible mejorar algunos aspectos.

El 8% cree que falta preocupación de la empresa por las/los trabajadores.

El 6% responde que no existe preocupación de la empresa por las/los trabajadores.

Los ítems que comprende este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	18 %
insuficiente	34 %
es adecuada	46 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	18 %
insuficiente	37 %



es adecuada	44 %
-------------	------

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	24 %
insuficiente	36 %
es adecuada	40 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	16 %
insuficiente	28 %
es adecuada	56 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	50 %
regular	22 %
insuficientemente	12 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	14 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	32 %
suficiente	42 %
insuficiente en algunos casos	20 %
totalmente insuficiente	5 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	17 %
suficiente	32 %
insuficiente en algunos casos	37 %
totalmente insuficiente	13 %

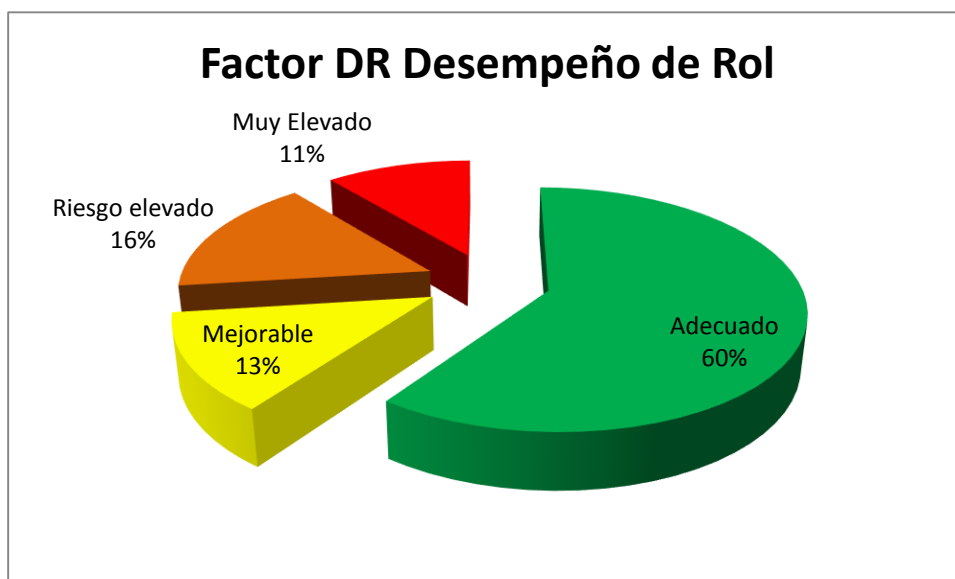
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	4 %
satisfecho	41 %
insatisfecho	37 %
muy insatisfecho	17 %

#### 4.7.1.8 Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	33,57	16,97	35,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
45	10	12	8



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

#### Interpretación

Un 60% de encuestados manifiesta que existe claridad de rol, es decir que las funciones y responsabilidades se encuentran bien definidas, conocen qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad el mismo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto.

El 16% responde que no hay claridad del rol, es decir que las funciones y responsabilidades no se encuentran bien definidas.

El 13% considera que se puede mejorar la definición de funciones.

Un 11% considera que las demandas son incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	48 %
clara	42 %
poco clara	9 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	42 %
clara	42 %
poco clara	12 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	48 %
clara	38 %
poco clara	12 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	52 %
clara	36 %
poco clara	8 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	48 %
clara	41 %
poco clara	9 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	50 %
clara	30 %
poco clara	13 %
nada clara	5 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	6 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	40 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	9 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	46 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	12 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	46 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	21 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	18 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

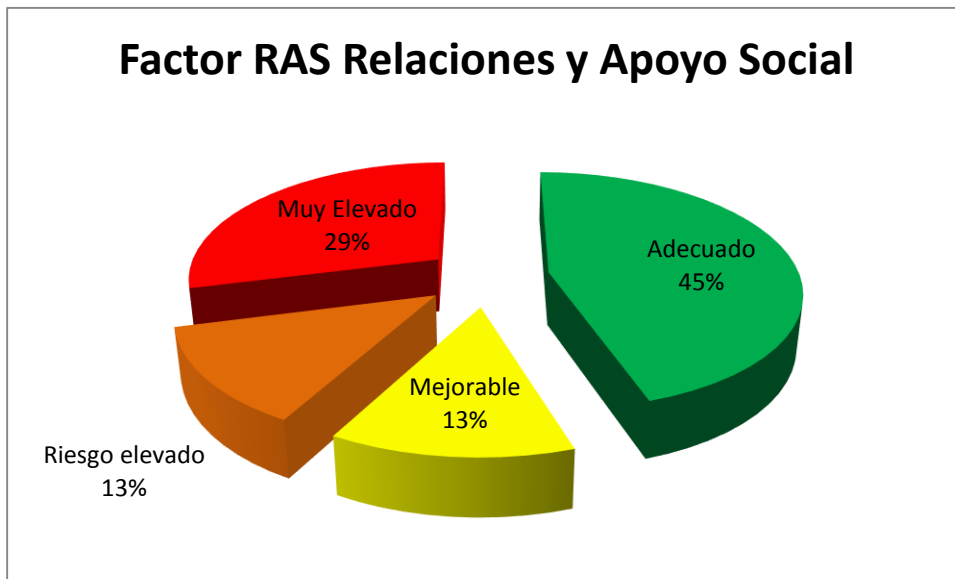
siempre o casi siempre	17 %
a menudo	24 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	25 %

#### 4.7.1.9 Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	29,65	15,40	29,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
34	10	9	22

## Factor RAS Relaciones y Apoyo Social



Elaborado por: María de los Ángeles Pazmiño

### Interpretación

El 45% de las/los trabajadores consideran que las relaciones que se establecen en el entorno de trabajo son adecuadas y el 13% mejorables.

E 29% de las/los trabajadores consideran que las relaciones que se establecen en el entorno de trabajo son conflictivas y el 13% cree que son están deterioradas para poder realizar el trabajo adecuadamente.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

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

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	18 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	2 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	32 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no hay otras personas	2 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	16 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no hay otras personas	18 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	18 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no hay otras personas	26 %

▪ Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	58 %
regulares	37 %
Malas	2 %
no tengo compañeros	1 %

▪ Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	56 %
con frecuencia	17 %
constantemente	9 %
no existen	17 %

▪ Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	22 %
con frecuencia	5 %
constantemente	4 %
no existen	68 %

▪ Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	26 %
-------------	------

con frecuencia	20 %
constantemente	4 %
no existen	49 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	12 %
con frecuencia	4 %
constantemente	4 %
no existen	80 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	14 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	45 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	29 %
no lo sé	10 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	9 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	66 %

## CAPÍTULO V

### 5.1 CONCLUSIONES

Una vez analizada la muestra, se ha podido evidenciar los siguientes efectos estresantes:

- Participación y Supervisión, indica que el 52% de los trabajadores considera que no existe participación o intervención y colaboración de ellos en los diferentes aspectos de su trabajo y el que ejerce la organización sobre los trabajadores a través de la supervisión. Esto le ubica en un nivel de riesgo muy elevado.

El 19% manifiesta que existe poca participación de los trabajadores en los diferentes aspectos de su trabajo, lo cual le ubica en un nivel de riesgo elevado.

- El siguiente efecto estresante relevante es Demandas Psicológicas en el cual el 31% de los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente en el desempeño de sus tareas, es muy elevado. El 20% de los trabajadores consideran que el grado de presión y de esfuerzo intelectual y emocional al que hacen frente en el desempeño de sus tareas, es elevado. El porcentaje de riesgo muy elevado y elevado suma 50%.
- El siguiente efecto estresante relevante es Carga de Trabajo, en el cual el 35% de los trabajadores consideran que la demanda de trabajo, es decir el



grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, es muy elevado y difícil. Adicionalmente, se evidencia que el 62% del tiempo están sujetos a cumplir tiempos asignados a las tareas, el 46% del tiempo requieren velocidad en la ejecución del trabajo y el 64% del tiempo, la necesidad de acelerar el ritmo del mismo en momentos puntuales.

- Por otro lado, se puede demostrar que a pesar de existir niveles de riesgo muy elevados y elevados en los factores estresantes relacionados con la presión del tiempo, los factores que inciden en el clima laboral, no se han visto afectados, ya que los resultados son los siguientes: en cuanto a las Relaciones y Apoyo Social, el 45% de los trabajadores consideran que las relaciones que se establecen en el entorno de trabajo son adecuadas y el 13% mejorables.
- Igualmente, se evidencia en la encuesta de Clima Laboral, un 72% de trabajadores considera que las Relaciones Interpersonales son adecuadas.
- En cuanto al factor comunicación, el 62% considera adecuada la comunicación que existe en el entorno laboral.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Una vez recopilada y tabulada la información, en función de la investigación realizada, se recomienda lo siguiente:

- Desarrollar un programa de salud ocupacional que se enfoque específicamente en los efectos detectados como inadecuados o muy elevados.

- La falta de pausas activas y descanso adecuado afecta negativamente a los trabajadores por lo que se recomienda establecer jornadas y horarios que faciliten tanto el desempeño eficiente de la labor, como el descanso adecuado.
- Se sugiere desarrollar programas de capacitación que aborden temas de manejo de inteligencia emocional, presión de tiempo y trabajo en equipo.
- Al realizar la selección de personal, aplicar baterías psicológicas que permitan detectar en las/los candidatos la existencia de la competencia para trabajar bajo presión.
- En cuanto a la participación y supervisión que constituye el efecto de mayor influencia, definir técnicamente perfiles de los mandos medios y altos para identificar el cumplimiento de competencias de liderazgo y manejo de personal.
- Dentro de la Gestión del Talento Humano, incorporar los subsistemas que permitan detectar a tiempo problemas relacionados con el estrés en los diferentes grupos de trabajo.
- Determinar una rotación de tareas permanente, de tal manera que la presión del tiempo no recaiga de forma constante en el mismo trabajador o trabajadora.
- Realizar un diagnóstico del Clima Laboral, con el propósito de mejorar el 29% de riesgo muy elevado y el 13% elevado. Adicionalmente, se recomienda anualmente realizar diagnóstico de clima laboral, con el fin de detectar y manejar oportunamente los factores estresantes.

- Desarrollar programas de capacitación para mejorar el liderazgo, ya que en los 2 estudios obtienen puntajes bajos, que pueden ser mejorados. En la Encuesta de Clima Laboral, solamente 32% de la población considera el liderazgo adecuado.
- En el estudio de factores Psicosociales, el factor Participación/Supervisión está considerado como de riesgo muy elevado.
- Finalmente, en el futuro se recomienda tener en cuenta un nuevo estudio que puede estar acompañado de un proyecto de vinculación e inclusión de la vida laboral y familiar.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M.A.(2003). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Barreiro & González,(2006). *Las Enfermedades del Trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales, y su Valoración en el Derecho de la Protección Social*  
*Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, gobierno de España.*

Chiavenato, Idalberto, (2004). *Administración de Recursos Humanos, (5ta.Ed)*.  
*Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill*

Cortes Diaz, J.M. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo (9na. ed)*. Madrid: Tebar.

Gracia, F. J. Peiró, J.M. y Ramos, J. (1996). *Aspectos temporales del trabajo*. Madrid, España.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación, (5ta. Ed)* México, D.F.: Mc Graw Hill

Moreno, J.B. & Báez, C.(2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas, Madrid: UAM*

Pazmiño, M. A. & otros (2009). *La Incidencia del Clima Laboral en el Desempeño de los trabajadores*. Informe de investigación.

Peiró, J.M.&Prieto, (1996)F. (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo (vol. I): la actividad laboral en su contexto*, Madrid

Stavroula, L., Griffiths, A. & Cox, T.(Ed. 3, 2004), *La Organización del Trabajo*

y *El Estrés, Serie protección de la salud de los trabajadores*, Reino Unido:  
Holt&Lind

Stavroula Leka, Griffiths Amanda, Cox Tom. (2004). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Estrategias de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.*

Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones, Confederación de Empresarios de Málaga CEM 2013, MA 2195

Selye, Hans, *Del sueño al Descubrimiento, siendo un científico*, Mc Graw Hill, 1956, Nueva York

SENPLADES, 2009, *Plan Nacional Para el Buen Vivir (2009-2013).*

Secretaría Nacional de Planificación, Quito, Ecuador, segunda edición.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

Wyattville Road, loughlinstown, Co.Dublin, Irlanda. Steven Dhondt, NIA-

TNO B.V. 1996”

Informe del Comité Mixto OIT-OMS SOBRE Medicina Del Trabajo, *Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención*, Ginebra, 1984, Novena reunión, 18-24 de septiembre

INEC. (20110). Ecuador en cifras, from [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com);

[www.inec.gob.ec/estadisticas](http://www.inec.gob.ec/estadisticas).

INEC. (2011). Ecuador en cifras, from [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com);

[www.inec.gob.ec/estadisticas](http://www.inec.gob.ec/estadisticas).

INEC. (2012). Ecuador en cifras, from [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com);

[www.inec.gob.ec/estadisticas](http://www.inec.gob.ec/estadisticas).

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1985 *Seguro General de Riesgos del Trabajo, decreto ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.*

Ministerio de Relaciones Laborales, *Factores y Riesgos Laborales.*

*Introducción a la evaluación*, DSST-NT-25, revisión 1, septiembre 9, 2013

Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Quito.  
UGT *Guía Sobre los Factores y Riesgos Psicosociales*, Observatorio  
Permanente, Madrid, edita: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT 2006  
Artículo. Fundación Revista Medicina, ChristianeDosnePasqualini, Buenos  
Aires 2014

## 6.1 LINKOGRAFÍA

1. (<http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml>)
2. (<http://hdl.handle.net/10644/3082>)
3. (<http://www.monografias.com/trabajos99/el-estres-laboral/el-estres-laboral.shtml#ixzz3Cmw58TXa>  
<http://www.buenastareas.com/materias/martha-alles-polifuncionalidad/0>

# ANEXOS

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Tablas de respuestas  
(encuesta)

Tabla 1. Liderazgo

N° PREGUNTA	RESPUESTAS				
	1 = Definitivamente No	2 = Probablemente No	3 = Indeciso Afirmación	4 = Probablemente SI	5 = Definitivamente SI
3	12	12	10	23	15
4	6	6	14	17	29
5	9	7	7	18	31
6	13	6	16	18	19
7	9	6	6	21	30

### Interpretación

El 53% de las/los trabajadores están de acuerdo con el sistema de liderazgo, toma de decisiones e información que reciben entorno del trabajo. El 14% responde indeciso y el 33% responde que no está de acuerdo.

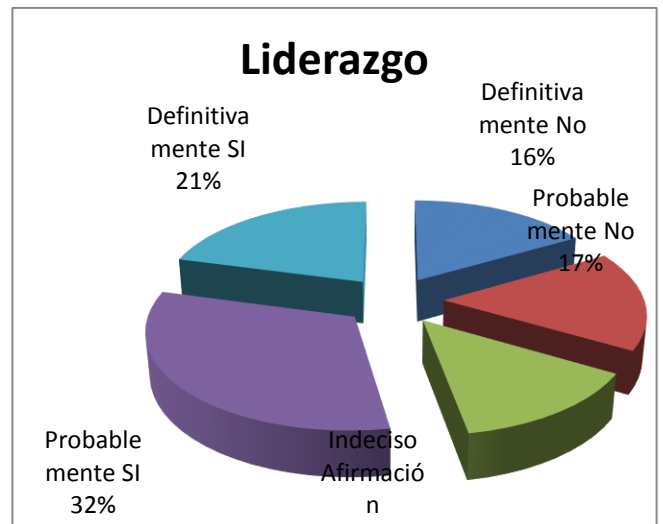




Tabla 2.  
Relacionesinterpersonales

NUMERO DE PREGUNTA	RESPUESTAS				
	1= Defi/mente No	2= Proba/mente No	3= IndecisoAfirmación	4= Proba/mente Si	5= Defi/mente Si
8	4	5	11	25	27
9	8	3	9	18	34
10	11	6	6	23	24
11	20	14	8	16	11
22	17	14	11	12	16
23	37	10	6	6	11

### Interpretación

El 72% de las/los trabajadores consideran que las relaciones que se establecen en el entorno de trabajo son adecuadas. El 15% mejorables y el 13% cree que están deterioradas .



Tabla 3.  
Participación

NUMERO DE PREGUNTA	RESPUESTAS				
	Defi/mente No	Proba/mente No	Indeciso	Afirmación	Defi/mente Si
12	42	13	5	6	4
13	8	6	11	24	21
14	9	7	8	14	32

**Interpretación:**

El 60% de los trabajadores está de acuerdo en que existe y se permite participación en la empresa. El 20% es indeciso en su respuesta y el 20% cree que no existe suficiente participación.

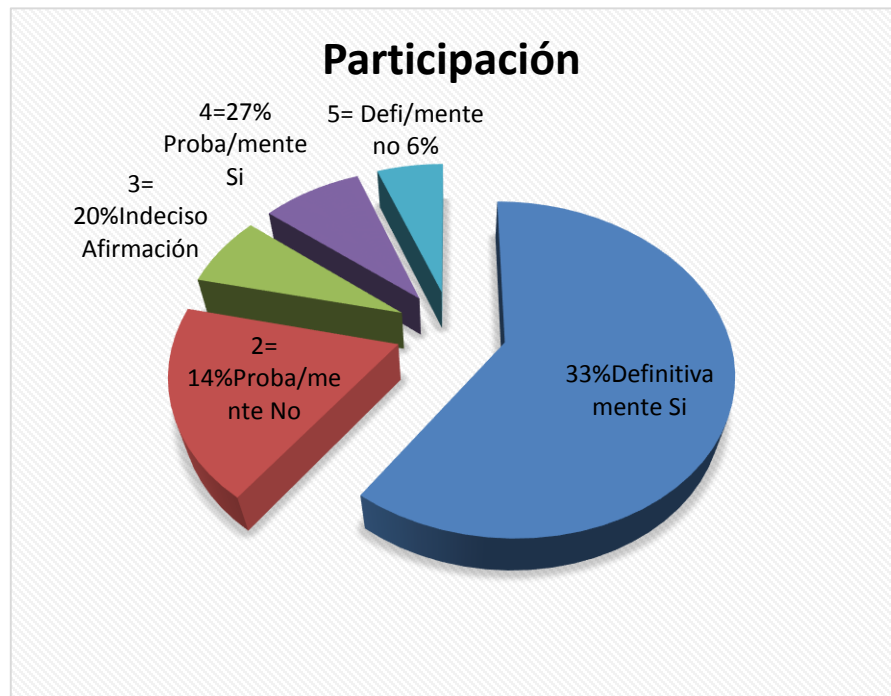


Tabla 4.  
Reconocimiento

NUMERO DE PREGUNTA	RESPUESTAS				
	1= Defi/mente No	2= Proba/mente No	3= Indeciso Afirmación	4= Proba/mente Si	5= Defi/mente Si
21	30	8	9	13	10
24	21	13	9	15	12
25	4	1	12	16	37

**Interpretación:**

El 54% de los trabajadores considera que no existe reconocimiento al trabajo realizado. El 46% cree que si existe reconocimiento y se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

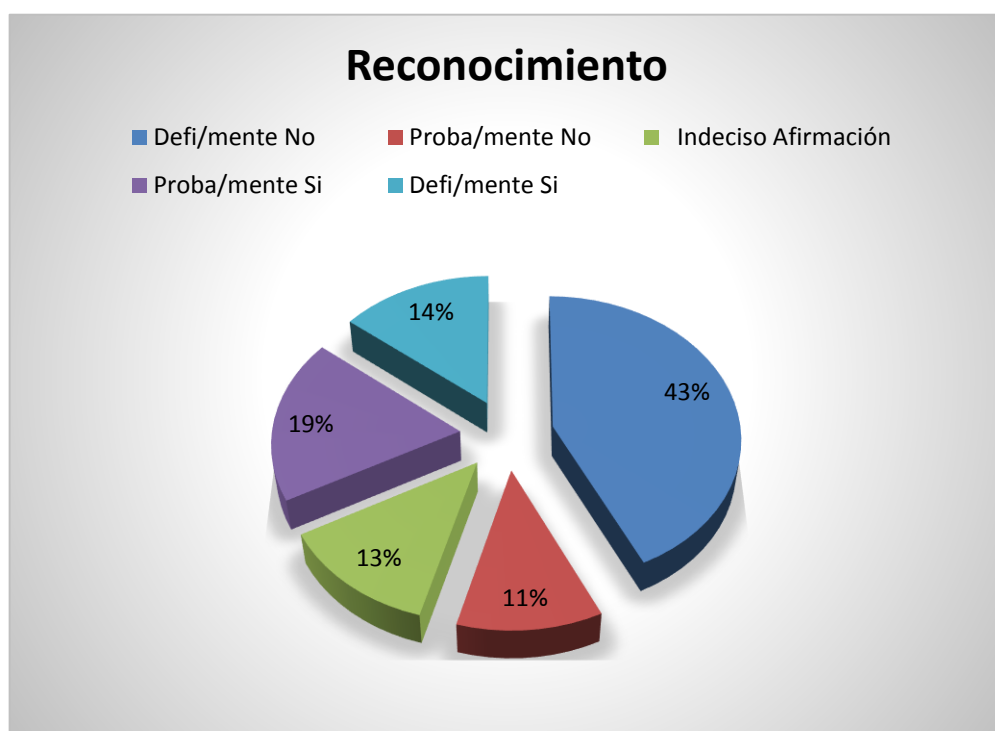


Tabla 5.  
Comunicación

NUMERO DE PREGUNTA	RESPUESTAS				
	Defi/mente No	Proba/mente No	Indeciso Afiración	Proba/mente Si	Defi/mente Si
1	12	2	5	8	45
2	6	12	7	21	26
15	15	9	8	17	21
16	15	9	6	19	20
17	12	5	8	15	30
18	1	11	8	12	38
19	7	11	8	21	23
20	4	4	5	14	43

**Interpretación:**

El 62% de trabajadores está de acuerdo en que se mantiene una buena comunicación. El 11% que probablemente si existe una adecuada comunicación. El 7% está indeciso. El 3% cree que probablemente no existe buena comunicación, y el 17% cree que definitivamente no existe buena comunicación.



## ANEXO 1

### Formato encuesta clima organizacional

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

CALIFICACION	PUNTUACION
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
INDECISO AFIRMACION	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma					
2	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente					
3	La toma de decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
4	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
5	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
6	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					
7	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo					
8	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
9	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo					

10	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					
11	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo					
12	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.					
13	Existe colaboración entre los empleados de la empresa					
14	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.					
15	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.					
16	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.					
17	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas					
18	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					
19	La información de interés es comunicada oportunamente					
20	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.					
21	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.					
22	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo					
23	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					
24	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
25	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					

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

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

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

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

**1. ¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



**9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

**11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:**

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?**

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?**

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?**

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo ( métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

**20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)**

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

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

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

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

**23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:**

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

**24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**

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

**25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

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

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?**

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

**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**

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

**37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:**

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

**38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:**

mucho	<input type="checkbox"/>	1
bastante	<input type="checkbox"/>	2
poco	<input type="checkbox"/>	3
nada	<input type="checkbox"/>	4

**39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?**

no es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
es importante	<input type="checkbox"/>	2
es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	4

**40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?**

adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
regular	<input type="checkbox"/>	2
insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

**43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

**44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?**

muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	1
satisfecho	<input type="checkbox"/>	2
insatisfecho	<input type="checkbox"/>	3
muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	4