

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE EMPRESA INDUSTRIAL EN AREQUIPA”

Tesis presentada por las Bachilleres

CAROLINA BARREDA BERRIOS
CARLA GUZMÁN PALACIOS

Para optar el Título Profesional de
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA
Asesor: Dr. Raúl Guzmán Gamero

AREQUIPA – PERÚ

2017



Agradecimientos y Dedicatorias

Dedicamos esta tesis a Dios, ya que nada sería posible sin ÉL.
A nuestros padres, que son nuestro gran apoyo día a día,
y a todas las personas que nos ayudaron a lograr este paso tan importante
en nuestras vidas.



Reconocimiento

Nuestro agradecimiento a nuestro asesor Dr. Raúl Guzmán Gamero, quien, con sus conocimientos y experiencia, apoyó en la realización de este proyecto. Además, a la Mg. Flor Vilches Velásquez que nos supervisó y guió en este proceso. Y demás docentes que mediante los cinco años fueron fuente y gran guía de aprendizaje.

ÍNDICE

Resumen

Abstract

Marco Teórico	1
Introducción	1
CAPITULO I.....	2
Problema	2
Variables	2
Objetivos.....	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	3
Antecedentes teórico investigativo	4
Factores de Riesgo Psicosocial.....	4
Dimensiones de Factores de Riesgos Psicosociales.....	8
Niveles de Factores de Riesgo Psicosociales.....	17
Estrés laboral.....	18
Modelo de interacción entre demandas y control	20
Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	22
Efectos producidos por exigencias psicológicas.....	23
Productividad	28
Factores de la Productividad	29
Beneficios de la Productividad.....	30
Medición de la Productividad.....	31
Indicadores de la Productividad	32
Elementos básicos de la productividad.....	33
Causas que afectan la productividad	33
Hipótesis	35

CAPITULO II	36
Diseño Metodológico	36
Tipo de investigación	36
Instrumentos.....	36
Población y Muestra.....	40
Estrategias de Recolección de datos:	43
Criterios de procesamiento de la información	43
CAPÍTULO III:.....	44
Resultados.....	44
DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	57
SUGERENCIAS	58
LIMITACIONES	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	64
FICHA DE DATOS GENERALES	65
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B	66

Resumen

Se investigó la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y productividad en el área de producción en empresa industrial. Fueron evaluados varones entre 20 y 55 años del área de producción (N=51). Se aplicó el cuestionario de Riesgos Psicosociales de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, 2010), compuesta por 97 ítems, los cuales puntúan en una escala tipo Likert y para medir la productividad, se utilizó el programa ATLAS, que es autoría de la empresa, el que mide la producción por toneladas. Al correlacionar los niveles de presencia de los factores psicosociales de riesgo y la productividad no se encontró diferencia estadísticamente significativa, pero sí una tendencia en que la producción fue la más baja en aquellos con riesgo muy alto. Los resultados del nivel de presencia de riesgo psicosocial valorado por los trabajadores del área de producción de la empresa industrial se destacó los niveles sin riesgo de 33,3% y nivel medio 23,53%, donde se demuestra que hay un nivel de estrés moderado, que no afecta negativamente al trabajador.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Productividad.

Abstract

We investigated the correlation between psychosocial risk factors and productivity in the industrial production area. Males were evaluated between 20 and 55 years of age in the production area (N = 51). The questionnaire on Psychosocial Risks of the Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, 2010) was applied, composed of 97 items, which score on a Likert scale and to measure productivity, was used the ATLAS program, which is authored by the company, Which measures the production per unit. Correlating levels of presence of psychosocial risk factors and productivity did not find a statistically significant difference, but a trend in which production was the lowest in those at very high risk. The results of the level of presence of psychosocial risk assessed by workers in the production area of the industrial company stood out the levels without risk of 33.3% and average level 23.53%, where it is shown that there is a moderate level of stress, which does not negatively affect the worker.

Key words: Psychosocial Risk Factors, Productivity.

Marco Teórico

Introducción

En el Perú se encuentra vigente la ley Nro. 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST). El reglamento de la mencionada ley (D.S. 005-2012-TR) señala en su artículo 33 inciso “c”, que toda empresa debe tener un registro del monitoreo de los agentes psicosociales. - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008)

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que nacen en la organización y que producen respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual; coloquialmente conocidas como estrés.

La Resolución Ministerial 375-2008-TR define los Factores de Riesgo Psicosocial (los denomina “Factores de Riesgo Biopsicosociales”) como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.”

En las últimas décadas se ha demostrado que el factor humano es el mayor elemento para que una empresa sea productiva, haciendo que las organizaciones se preocupen más por el bienestar de este, realizando la evaluación de riesgos psicosociales, donde se puede deducir si el colaborador presenta riesgos de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual; y estos a su vez llegan a generar estrés, causando un nivel bajo en el desempeño de sus responsabilidades.

CAPITULO I

Problema

¿Existe correlación entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y productividad en el área de producción en una empresa industrial de Arequipa?

Variables

- **Variable 1: Factores de riesgo psicosocial**

Son aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés (Moncada y Llorens, 2005), y puede ser medida por sus niveles de riesgo que pueden ser: Muy alto, alto, medio, bajo, sin riesgo, ya que se evalúan cuatro factores: Demandas del trabajo, Control, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Recompensa.

- **Variable 2: Productividad**

Una organización es productiva cuando alcanza sus metas, tanto en calidad, como en cantidad, transformando sus insumos en productos al menor costo posible. Siendo la productividad el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, considerando la combinación óptima o equilibrada de los recursos. (Zinchenko y Munipov 1985). Siendo medida

por niveles: Alto, Medio y Bajo que se dan por el promedio de producción de cada colaborador en los tres meses investigados.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y productividad en la empresa.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de riesgo psicosocial que están presentes en los trabajadores del área de producción de empresa industrial.
- Determinar las dimensiones de riesgo psicosocial de los trabajadores del área de producción de empresa industrial.
- Determinar la productividad en los trabajadores del área de producción de empresa industrial
- Determinar el riesgo psicosocial y la productividad según su edad.

Antecedentes teórico investigativo

Factores de Riesgo Psicosocial

El primer concepto de Factores Psicosociales fue definido por el comité mixto OIT /OMS (1984): “son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas en la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo de su trabajo”. Durante los años se ha ido ampliando el concepto, pero sin perder la relación entre trabajo y persona. Siendo tomado para la investigación el de la Universidad Javeriana de Colombia (2010) “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Siendo considerado como condiciones intralaborales como las características del trabajo y la organización que influyen en la salud y bienestar de la persona, como condiciones extralaborales corresponden a los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador y por ultimo las condiciones individuales como las características propias de la persona como edad, sexo, nivel educativo, ocupación, estado civil, etc.

Según, Carayon, Haims y Yang (2001), explican los factores psicosociales desde el ambiente de trabajo como características de connotación emocional para los trabajadores y gestores.

Los factores psicosociales pueden dar como efecto tanto positivo como negativo, y darle un sentido a la organización dándole facilidades a sus trabajadores, el desarrollo de competencias personales laborales, niveles de satisfacción, productividad, motivación para que alcancen mayor experiencia y competencia profesional.

Los riesgos psicosociales no solo influyen en la salud de la persona si no también tiene consecuencias perjudiciales sobre la organización que se pueden observar en el aumento de los ausentismos, conflictos laborales, renunciaciones, accidentes, baja productividad, estrés laboral.

Características de los factores psicosociales de riesgo

- **Se extienden en el espacio y el tiempo.**

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial, son características globales de la empresa u organización.

- **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. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008, citado por Moreno y Báez 2010), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y

experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

- **Afectan a los otros riesgos.**

Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio - psico - social (Engel, 1977, citado por Moreno y Báez 2010). Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculo - esquelético asociados a la ergonomía.

- **Escasa cobertura legal.**

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

- **Están moderados por otros factores.**

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998 ; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997, citado por Moreno y Báez 2010). Tal como se

definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.

- **Dificultad de intervención.**

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe.

Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000, citado por Moreno y Báez 2010), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

Para poder diferenciar factores psicosociales de otras condiciones de trabajo se necesita tener como primer objetivo no su eliminación sino su optimización y así poder prevenir los efectos adversos y potenciar sus efectos beneficiosos.

Cada persona puede reaccionar de manera diferente frente a los riesgos psicosociales, ya que cada uno tiene ciertas características como personalidad, capacidad de adaptación, vulnerabilidad, necesidades, expectativas, etc. que pueden llegar a determinar la importancia y el origen de sus reacciones como de las consecuencias. Por lo tanto, pueden afectar a la motivación, satisfacción, cultura,

clima de trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción de cada persona y como llega a afrontarlo.

Dimensiones de Factores de Riesgos Psicosociales

Para la investigación se utilizarán las condiciones individuales e intralaborales del colaborador, considerando para el último las siguientes dimensiones según La universidad Javeriana de Colombia (2010):

- **Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser :
 - **Exigencias de Responsabilidades del Cargo:** Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área, en la empresa o en las personas. Adicionalmente, el trabajador deber aceptar directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

- **Carga Mental:** Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
 - ✓ La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
- **Consistencia de Rol:** Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ Al trabajador se le presentan exigencias Inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
- **Jornada de Trabajo:** son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los

periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:

- ✓ Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
- **Ambientales y de esfuerzo físico:** Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condición de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), química, biológica (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
- **Emocionales:** Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea o actividad que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:
 - ✓ Entender las situaciones y sentimientos de otras personas.

- ✓ Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- ✓ El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
- ✓ El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).
- ✓ El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
- **Cuantitativas:** Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

- **Influencia del Ambiente Laboral sobre el extra-laboral:** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra-laboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
- **Control sobre el trabajo:** Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.
Como:
 - **Claridad de Rol:** Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente entorno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:
 - ✓ La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
 - **Capacitación:** Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- ✓ El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- ✓ Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
- **Participación y manejo del cambio:** Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
 - ✓ En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
 - ✓ Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
- **Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas:** Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
 - ✓ Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

- **Control y autonomía sobre el trabajo:** Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
 - ✓ El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
- **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Incluye:

- **Características del Liderazgo:** Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:

- ✓ La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- ✓ El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.
- ✓ El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
- **Relaciones Sociales en el Trabajo:** Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe de compañeros, el trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común), la cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
 - ✓ Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.

- ✓ Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- ✓ Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
- ✓ El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
- **Retroalimentación del desempeño:** Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:
 - ✓ Inexistente, poco clara, inoportuna o es Inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
- **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución:
 - **Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:** Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.

- ✓ Se percibe inestabilidad laboral.
- ✓ Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
- **Recompensa y compensación:** Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:
 - ✓ El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
 - ✓ El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
 - ✓ La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
 - ✓ La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Niveles de Factores de Riesgo Psicosociales

Además, se valorizan los niveles de riesgo que puede haber según los resultados, los cuales son:

- **Sin riesgo:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.

- **Riesgo Bajo:** Los factores que se encuentran en este nivel no presentan niveles de riesgo psicosocial significativo, es decir, no presenta indicadores que puedan afectar su salud o trabajo.
- **Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, que no afecta negativamente al colaborador.
- **Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene posibilidad de asociación de respuestas de estrés alto, y requiere intervención en el marco de un sistema que garantice la disminución de esos niveles.
- **Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requiere intervención inmediata en el marco de un sistema que garantice la disminución de los niveles.

Estrés laboral

Dando lugar al concepto de estrés, según la Comisión Europea (2002) define como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”

Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador (desajuste), 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos (descompensación).

El estrés viene hacer un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculo-esqueléticas.



Modelo de interacción entre demandas y control

El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979, citado por Mansilla F. 2012)

El estrés llega a ser el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y el bajo control que viene a ser la baja libertad en la toma de decisiones.

Se puede decir que el nivel de demandas laborales se da por el nivel de producción de la empresa, y el nivel de control depende más de la estructura funcional de la empresa (organigrama, responsabilidad, etc.).

La demanda elevada se puede dar por los siguientes factores: ritmo o rapidez del trabajo, cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias o demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás.

La motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

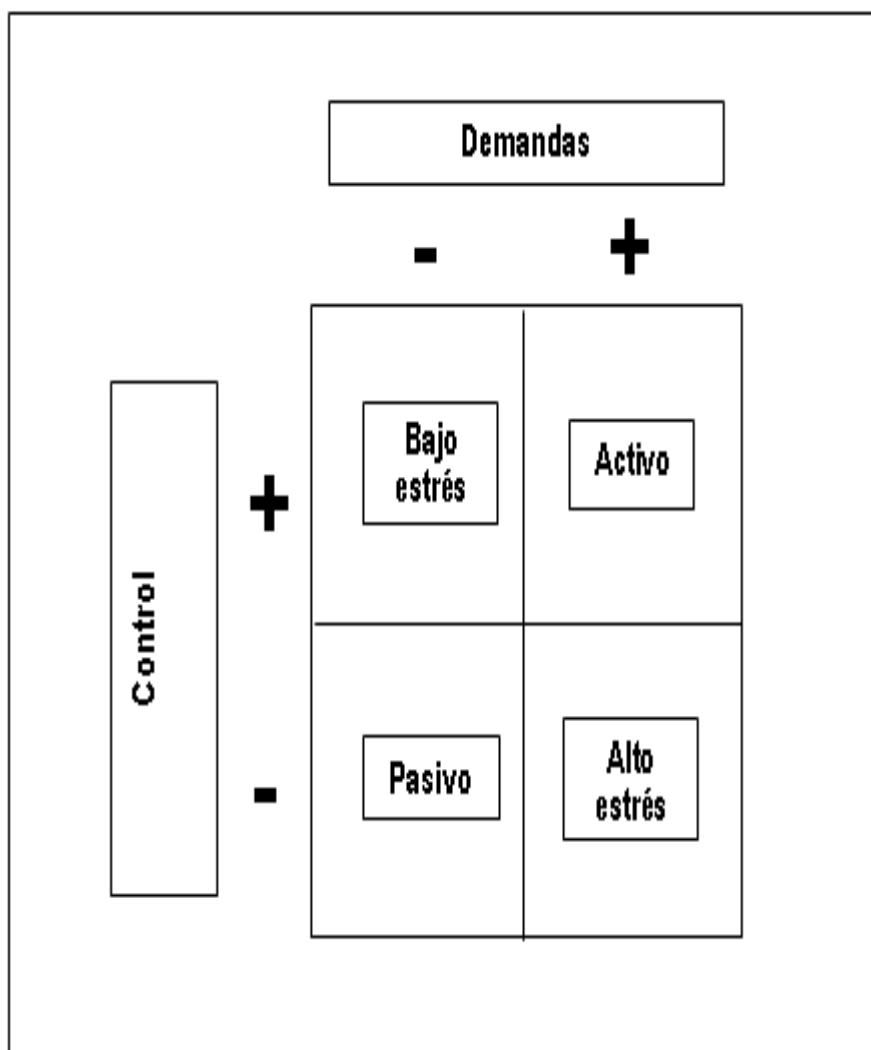


Figura 1. Modelo de interacción entre demandas y control

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

El mayor riesgo de problemas físicos y psicológicos se daría en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas Demandas, bajo Control y bajo Apoyo social (Karasek y Theorell 1990, citado por Mansilla F. 2012).

El modelo proponía que el Apoyo mitiga el impacto negativo de la alta Tensión mental (altas Demandas-bajo Control). Johnson y Hall (1988) predecían que incrementos del Control amortiguaban las altas Demandas de forma más efectiva cuando se daban bajo condiciones de alto Apoyo social. Además, que actúan como un doble efecto por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por el otro modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (a la que los autores denominan iso-strain, frecuente en trabajos en condiciones de aislamiento social) y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo (por ejemplo, en el trabajo en equipo).

En el apoyo social podemos ver dos componentes:

- Relaciones Sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos
- Grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo

Concluyendo que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Así mismo la responsabilidad del Apoyo Social viene hacer la de aumentar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida.

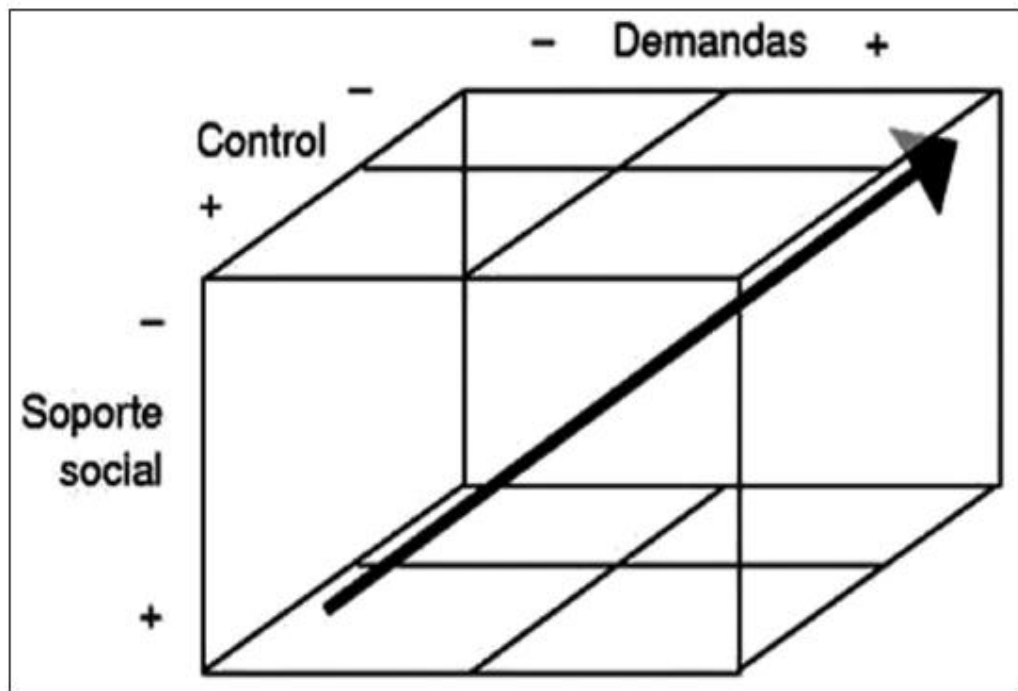


Figura 2. Relación entre demandas psicológicas, control y apoyo social.

Efectos producidos por exigencias psicológicas

Los riesgos psicosociales pueden ser comprendidos, y se pueden reconocer con facilidad, pero hay mayor dificultad para su definición. Entre ellos se tiene:

El Burnout o Síndrome del quemado

La definición sin duda alguna más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986) “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, que se refiere al agotamiento y cansancio emocional que se produce por las actividades o tareas que se dan durante la jornada laboral, despersonalización, que es cuando el trabajador hace sus tareas diarias pero como si fuera otra persona ajena o un tercero y reducida realización personal, que se da cuando las personas sufren de baja autoestima profesional.

Mobbing o acoso Psicológico Laboral:

La Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla. Siendo el acoso laboral todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas.

Violencia en el trabajo:

La OIT define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

Acoso Sexual:

Según la Jurisprudencia Estadounidense se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Inseguridad Contractual:

Se considera que el trabajo inestable, es el trabajo donde no hay una certeza de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes. Habiendo cuatro aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

- a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato,
- b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo,
- c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación)
- d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

Costos de los factores Psicosociales: (Fernández, 2010)

Entre los factores que indican existencias de problemas psicosociales tenemos:

- Disminución de la calidad en el producto
- Falta de cooperación entre los compañeros
- Aumento en las peticiones de cambio de trabajo
- Rotación del personal
- Necesidad de supervisión de personal
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del Absentismo

Estos costos podemos subdividirlos en:

Costos directos:

- Tratamiento de las enfermedades
- Absentismo
- Incapacidad permanente
- Accidentes de trabajo

Costos indirectos u ocultos:

- Quiebra de las relaciones humanas
- Descenso de la productividad y de la calidad

- Reducción de la creatividad
- Disminución del rendimiento debido a la rotación del puesto de trabajo
- Aparición de condiciones favorables para generar accidentes e incidentes. (daños materiales)

Es conveniente y necesario poder identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales ya que por la tecnología e incluso la globalización actual hay cambios cada año y es con el fin de evitar los riesgos asociados a la salud y la seguridad en el trabajo.

Según la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú 29783 (2011), en el Principio I, Principio de Prevención, dice: que el empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Por otro lado, el empleador debe considerar factores sociales, laborales y biológicos.

En el Principio IX: Principio de Protección, dice: los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.

Y en el artículo 1, indica que La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Además en el artículo 56 habla sobre la exposición en zonas de riesgo, donde el

empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños a la salud de los trabajadores.

Productividad

La productividad es la relación entre lo producido y lo consumido; es el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerla como materiales, mano de obra, maquinaria, etc. (Velasco. J, 2010) teniendo como elementos la producción porque relaciona la efectividad y eficiencia del proceso de trabajo para lograr un producto de calidad, el hombre que es quien pone los objetivos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo y el dinero como medio de valoración para el esfuerzo realizado por el hombre y la organización en relación con la producción y sus productos.

La productividad es el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es en principal determinante, a la larga, del nivel de vida de una nación, porque es la causa radical del ingreso nacional per cápita. La productividad de los recursos humanos determina sus salarios, mientras que la productividad con que se emplea el capital determina el rendimiento que consigue para sus poseedores. (León, 2004)

A la vez la productividad viene asociada con la competitividad (Porter, 1990) es por esto que las empresas deben tener buenas estrategias y recursos para aumentar su productividad ya que a la par le permite conseguir mayores ingresos y una mejor rentabilidad.

Robbins y Coulter (2000), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción.

Factores de la Productividad

Existen factores internos y externos que influyen al momento de medir la productividad, tales como:

Factores externos:

- La competencia de las empresas del mismo rubro, en este caso empresas de fabricación de tuberías
- El entorno macroeconómico y microeconómico.
- Los avances y cambios tecnológicos.

Factores Internos:

- La disponibilidad de los recursos, en la empresa Tuberías y Geosistemas del Perú S.A sería el stock de unidades a la venta y la fabricación evitando el SCRAP y SOBREPESO
- Uso eficaz de su sistema operativo dentro de la empresa.
- Formación adecuada y continua
- Motivación a los colaboradores: como días de descanso, reconocimientos públicos, entre otros.
- Promoción y cuidado constante de los trabajadores ante cualquier riesgo.
- Apoyo y orientación por parte de los jefes ante cualquier dificultad que se presente con las máquinas.

Beneficios de la Productividad

Dentro de los principales beneficios de la productividad se encuentran:

- Mientras más productivo sea el personal, se pueden reducir los precios de un producto y/o servicio sin sacrificar la rentabilidad, lo cual beneficiará a los clientes al momento de comprar un producto más barato, pero con la misma o mejor calidad.
- El producto tiene por ende mayor posibilidad de captar mayor mercado y a su vez esto generará oportunidades que generen ingresos mayores.

- Y si la empresa es equitativa al tener mayor productividad, puede aumentar las utilidades para motivar aún más a sus trabajadores.
- Aumentar el margen de utilidad sin reducir el precio de venta.
- La productividad permite la competitividad de una empresa. Una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad con costos reducidos.

Medición de la Productividad

Existen muchas formas de medir la productividad dependiendo de la empresa y el rubro en que se encuentra.

- La productividad es una medida relativa, en el sentido de que se basa en la comparación entre la razón de productividad del presente y la razón de productividad de un periodo anterior al que se hace referencia como periodo base.
- Las razones de productividad también pueden compararse contra estándares, y cuando esto sucede, el estándar se convierte en la base de las comparaciones, es decir, en el periodo base.
- Una alternativa consiste en calcular y comunicar números índice. Un número índice es el porcentaje de cambio sumado a 100 o restado de 100. Los índices también pueden calcularse directamente a partir de los datos básicos.

En el caso de la empresa Tuberías y Geosistemas del Perú y la medición de la productividad de los colaboradores encargados de la producción, esta se da mediante el

programa de Producción, que se realiza con la planeación de ventas realizadas, con las tuberías que se tienen en stock, así se considera la cantidad de toneladas que se debe realizar y la clase de tubería. Así cada colaborador de producción debe realizar las toneladas indicadas al comienzo de su turno, sin generar Scrap, ni sobrepeso.

Indicadores de la Productividad

Existen tres criterios que se usan con frecuencia para la evaluación del desempeño de los trabajadores en una empresa, los mismos que se relacionan con la productividad.

- **Eficiencia:** Si bien es cierto que se relaciona con la productividad, lleva un énfasis en el uso de los medios utilizados, ahorrando gastos para el cumplimiento de las actividades programadas.

Pero no podríamos hacer uso solo de la eficiencia como único indicador de la productividad, porque más allá del ahorro de recursos, tenemos que evaluar también la calidad y la cantidad dentro del bien a ejecutar; en este caso en Tuberías y Geosistemas del Perú se evaluar la cantidad de tubos realizados (toneladas), Sobrepeso, Scrap y accidentes.

- **Efectividad:** Se define según Gonzales M. y Juan Carlos (2002) como “La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera y también como realidad, validez. En la primera acepción es, por tanto, equivalente a la eficacia”, así mismo señalan que esta “cuantificación del logro de la meta”, compatible el uso con la norma, sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como “capacidad de lograr el efecto que se desea”.

Elementos básicos de la productividad

Según Zinchenko y Munipov (1985), existen elementos básicos que inciden en la productividad tales como:

- **Análisis del nivel ocupacional:** Determinar las necesidades y disponibilidades del personal a los distintos niveles de organización y los medios para solucionar el problema de desequilibrio entre la cantidad de carga de trabajo y la mano de obra existente.
- **El factor humano:** Permite utilizar al personal en forma racional, conocer su problemática, concientizarlo sobre la productividad y facilitar su adiestramiento.
- **El autocontrol:** Es el control personal de lo que se hace y de los resultados que ha obtenido mediante el esfuerzo en el trabajo.
- **El trabajo:** Es la exposición real y dinámica de la integración de esfuerzos, medios materiales y procedimientos para lograr resultados cuantitativos o cualitativos en función de metas preestablecidas de orden técnico, social, empresarial o netamente individuales.

Causas que afectan la productividad

Mencionando también las causas que afectan a la productividad que son:

- **Contenido de trabajo suplementario debido al producto:** Una de las primeras medidas para aumentar la productividad y reducir el costo del producto es suprimir aquellas características que tiendan a incrementar el contenido de trabajo como: el

mal diseño del procedimiento o método de fabricación del producto, la diversidad excesiva de productos o la falta de normalización de los componentes, tolerancia excesivamente estrecha sin que este pueda incrementar el contenido del trabajo, sin que ello suponga una pérdida de “valor”.

- Contenido de trabajo suplementario debido al proceso: El utilizar métodos ineficaces de producción aumenta el tiempo productivo sobre la realización de la operación; siendo esta una deficiencia de dirección incluyendo los malos métodos de trabajo de los operarios
- Tiempo improductivo imputable a la dirección: hay las imputables a la dirección de la empresa como el número excesivo de versiones de un mismo producto, no utilizar la normalización existente, no cuidar los diseños bien concebidos y las indicaciones del cliente, no programar bien la secuencia de operaciones, no administrar de manera adecuada el abastecimiento de materia prima, falta de mantenimiento adecuado a las instalaciones y maquinaria, las condiciones de trabajo y política de seguridad contra accidentes estén mal implementadas.
- Tiempo improductivo imputable al trabajador: las ausencias en el trabajo, el poco interés o negligencia pueden originar tiempos de paro.

Hipótesis

En nuestra investigación se presenta una relación inversa entre las variables, ya que, si una de las variables aumenta, la otra disminuye en un mismo factor. Siendo lo siguiente: “Entre más alto sea el nivel de riesgo psicosocial será menor la productividad de los trabajadores en la empresa.”



CAPITULO II

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

El tipo o diseño de la presente investigación es correlacional, teniendo como objetivo identificar la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y productividad en la empresa industrial, puesto que el aumento de una variable de Riesgo Psicosocial, implicará la disminución de la variable dependiente Productividad. (Salkind 1999, citado por Portilla & Vélchez 2013).

Instrumentos

Batería para la evaluación de Factores de riesgo psicosocial (intralaboral)

- **Autores:** Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
 - Instrumentos que componen en la prueba:
 - Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
 - Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (formaB).
 - Objetivo: Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en población laboralmente activa.

- Alcance: Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y determinar su nivel de riesgo.
- Muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en la Ciudad de Bogotá- Colombia
- Indicadores de confiabilidad: probados a través de los Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,957y 0,944

Niveles de Factores de Riesgo Psicosociales

Además, se valorizan los niveles de riesgo que puede haber según los resultados, los cuales son:

- **Sin riesgo:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.
- **Riesgo Bajo:** Los factores que se encuentran en este nivel no presentan niveles de riesgo psicosocial significativo, es decir, no presenta indicadores que puedan afectar su salud o trabajo.
- **Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada, que no afecta negativamente al colaborador.
- **Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene posibilidad de asociación de respuestas de estrés alto, y requiere intervención en el marco de un sistema que garantice la disminución de esos niveles.

- **Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requiere intervención inmediata en el marco de un sistema que garantice la disminución de los niveles.

Dominios

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Figura 3. Dominios y dimensiones de Riesgo Psicosocial.

ATLAS

Es un Sistema desarrollado exclusivamente para la empresa, vía Web Service que realiza la captura de información sobre los procesos de extrusión para posteriormente enviarla a SAP en procesos masivos a través de los Web Service.

Es un instrumento utilizado en la empresa para poder monitorear la producción, en el cual cada trabajador ingresa las toneladas realizadas en su turno y la información se envía al Web Service, y se puede calcular en tablas de Excel, sacando un promedio mensual de la producción por colaborador.

Niveles de Productividad.

- **Alto:** Nivel en el que el colaborador cumple óptimamente con la producción programada, en los tiempos adecuados y sin SCRAP ni Sobrepeso. Con poca supervisión.
- **Riesgo Medio:** Nivel en el que el colaborador cumple con lo programado, pero con supervisión constante, produce parcialmente con SCRAP y Sobrepeso.
- **Riesgo Bajo:** Nivel en el que el colaborador no cumple con lo programado, demora en los tiempos de producción, tiene supervisión constante, además produce mayor cantidad de SCRAP y Sobrepeso.

Población y Muestra

La investigación se realizó en la Empresa Tuberías y Geosistemas del Perú S.A. con colaboradores del Área de producción en específico Auxiliares de Planta siendo su edad de rango entre los 18 y 63 años todos de género masculino y con grado de instrucción que varían entre secundaria completa, técnico o bachiller.

La población del área de producción es un total de 51 personas, siendo la muestra del 100% de personas que cumplen con los requisitos de inclusión por lo tanto es un muestreo por conveniencia ya que la población escogida es la más representativa de la empresa.

A continuación, se muestra las características de la muestra de edad y grado de instrucción:

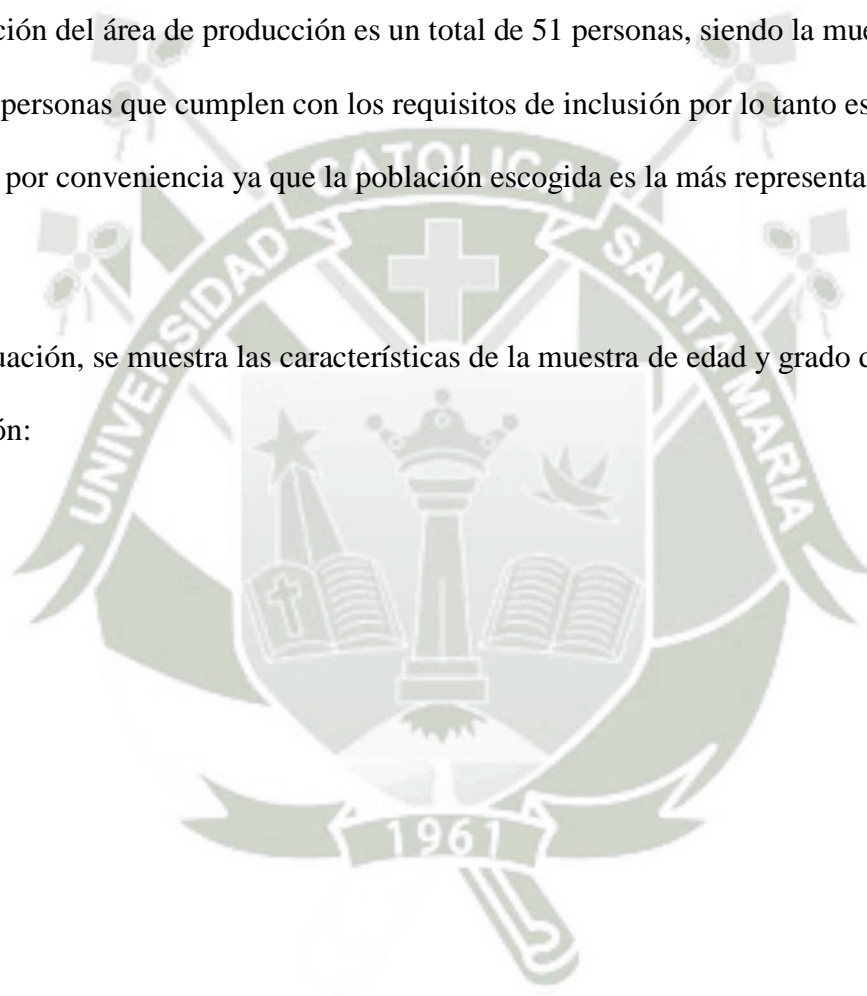


Tabla 1*Distribución de trabajadores según edad*

Edad (años)	N°	%
20-24 a	6	11.76%
25-29 a	17	33.33%
30-34 a	11	21.57%
35-39 a	9	17.65%
≥ 40 a	8	15.69%
Total	51	100.00%

La tabla 1, muestra los porcentajes en lo que están distribuida la población siendo la edad promedio de 31.70 ± 7.26 años, con rango entre los 20 y los 55 años.

Tabla 2*Distribución de trabajadores según nivel de instrucción*

Instrucción	N°	%
Sec. completa	4	7.84%
Técnico	43	84.31%
Bachiller	4	7.84%
Total	51	100.00%

La tabla 2, muestra la distribución de trabajadores según su nivel de instrucción, siendo predominante la instrucción técnica (84.31%) y en 7.84% bachiller, y en la misma proporción secundaria completa.

Estrategias de Recolección de datos:

Fueron gestionados los permisos en la empresa Tuberías y Geosistemas del Perú S.A. las cuales nos otorgaron las facilidades para poder tomar los cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosociales Forma B y nos permitió acceder a la base de datos del área de producción. Se evaluó a los colaboradores de producción en diferentes días por los turnos rotativos en los que se encuentran, aplicándose la evaluación en la Sala de Reunión de la empresa en espacios de tiempos proporcionados por su Gerencia.

Se dieron las mismas instrucciones para cada grupo y se estuvo presente durante cada una de las evaluaciones que duraron de 45 o 60 minutos aproximadamente con la finalidad de responder a todas las preguntas que pudieran tener los colaboradores.

Criterios de procesamiento de la información

La información fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 23.0, se generaron los estadísticos según el requerimiento de los objetivos como frecuencias y porcentajes, además de los estadísticos inferenciales Chi cuadrado y Anova para determinar la relación entre las variables para probar o rechazar la hipótesis de investigación, ya que nuestros datos contenían variables numéricas y categóricas.

CAPÍTULO III

Resultados

Se presentan los resultados obtenidos a través de tablas de frecuencia y porcentajes.

Tabla 3

Riesgo psicosocial y Productividad

	N	Promedio	D. estándar	Mín.	Máx.
Muy alto	3	1507.7	1295.8	515	2973.5
Alto	9	70936.8	86704.1	140	213190
Medio	12	35295.1	65949.6	2233	238367
Bajo	10	41768.8	102793.8	1284	333117
Sin riesgo	17	24171.8	17693.9	2162.5	76369
Total	51	37158.9	67126.5	140	333117

ANOVA: F = 0.9507 p = 0.44

En la tabla 3, según la prueba de Anova, no se encontraron diferencias significativas ($p > 0.05$) entre los niveles de producción y el nivel de riesgo psicosocial, aunque se observó que la producción fue la más baja en aquellos con riesgo muy alto (1507 toneladas), y fue la más alta en los que tienen riesgo alto (70936 toneladas promedio).

Tabla 4*Valoración del riesgo psicosocial en los trabajadores*

Riesgo	N°	%
Muy alto	3	5.88%
Alto	9	17.65%
Medio	12	23.53%
Bajo	10	19.61%
Sin riesgo	17	33.33%
Total	51	100.00%

En la tabla 4, muestra la valorización del riesgo psicosocial en los colaboradores de producción teniendo los siguientes resultados, un nivel muy alto en 5.88% de colaboradores, alto en 17.65%, medio en 23.53%, bajo en 19.61% y sin riesgo en 33.33% de colaboradores.

Tabla 5

Valoración del riesgo psicosocial en los trabajadores del área de producción:

Liderazgo y relaciones sociales

	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo	Sin riesgo
Características del liderazgo	11.76%	23.53%	29.41%	29.41%	5.88%
Rel. sociales en trabajo	5.88%	19.61%	25.49%	37.25%	11.76%
Retroalimentación del desempeño	19.61%	37.25%	9.80%	23.53%	9.80%
Relación con personal a cargo	1.96%	1.96%	0.00%	1.96%	94.12%
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES	11.76%	25.49%	27.45%	25.49%	9.80%

En la tabla 5, se puede observar que los componentes del liderazgo y relaciones sociales, los riesgos fueron en general medios, con los riesgos más altos en la retroalimentación del desempeño (37.25% con riesgo alto) y el más bajo en la relación con el personal cargo (94.12% sin riesgo). El riesgo fue bajo en 29.42% para las características del liderazgo y en 37.25% para las relaciones sociales en el trabajo.

Tabla 6

Valoración del riesgo psicosocial en los trabajadores del área de producción: Control sobre el trabajo

	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo	Sin riesgo
Claridad del rol	9.80%	21.57%	13.73%	19.61%	35.29%
Capacitación	15.69%	11.76%	5.88%	7.84%	58.82%
Participación del cambio	11.76%	11.76%	29.41%	15.69%	31.37%
Oportunidad para uso de habilidades	3.92%	13.73%	5.88%	29.41%	47.06%
Autonomía	5.88%	17.65%	11.76%	41.18%	23.53%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	11.76%	11.76%	17.65%	21.57%	37.25%

En la tabla 6, los componentes del control sobre el trabajo, la mayoría no mostró niveles significativos de riesgo (37.25%); en 15.69% de trabajadores hubo riesgo muy alto en capacitación y en 11.76% en participación en el cambio.

Tabla 7

Valoración del riesgo psicosocial en los trabajadores del área de producción:

Demandas del trabajo

	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo	Sin riesgo
Ambientales	25.49%	17.65%	21.57%	25.49%	9.80%
Emocionales	0.00%	0.00%	0.00%	7.84%	92.16%
Cuantitativas	5.88%	15.69%	43.14%	9.80%	25.49%
Entorno extralaboral	5.88%	13.73%	15.69%	27.45%	37.25%
Exigencia en responsabilidad	0.00%	5.88%	0.00%	0.00%	94.12%
Carga mental	11.76%	21.57%	19.61%	27.45%	19.61%
Consistencia de rol	0.00%	3.92%	1.96%	0.00%	94.12%
Jornada de trabajo	9.80%	33.33%	3.92%	23.53%	29.41%
DEMANDAS DEL TRABAJO	1.96%	19.61%	27.45%	25.49%	25.49%

En la tabla 7, los componentes de demandas del trabajo, el 25.49% de trabajadores consideró el riesgo ambiental muy alto y las jornadas de trabajo riesgo alto, así como en 21.57%, en la carga mental; los demás componentes no tuvieron riesgo.

Tabla 8

Valoración del riesgo psicosocial en los trabajadores del área de producción:

Recompensa

	Riesgo muy alto	Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo	Sin riesgo
Identidad	15.69%	11.76%	11.76%	13.73%	47.06%
Dinero y reconocimiento	5.88%	13.73%	49.02%	29.41%	1.96%
RECOMPENSA	5.88%	23.53%	33.33%	33.33%	3.92%

En la tabla 8 se muestra que, en los componentes de recompensa, el riesgo es muy alto en la identidad para 15.69% de trabajadores, y medio en cuanto a dinero y reconocimiento (49.02%).

Tabla 9*Productividad en los trabajadores*

Productividad	N°	%
Alto	28	54.90%
Medio	13	25.49%
Bajo	10	19.61%
Total	51	100.00%

En la tabla 9, muestra los resultados de la productividad en promedio de los meses de Enero a Marzo de los colaboradores de producción teniendo los siguientes resultados, un nivel alto en 54.90% de colaboradores, medio en 25.49%, bajo en 19.61%.

Tabla 10

Edad y productividad

Edad	N	Promedio	D. estándar	Mín	Máx
20-24 a	6	133526.5	126073.1	17964	333117
25-29 a	17	14604.7	19011.0	515	59718
30-34 a	11	32652.9	59504.2	1633.5	209268
35-39 a	9	40384.0	66253.7	140	213190
≥ 40 a	8	15378.4	12185.0	1284	32742
Total	51	37158.9	67126.5	140	333117

ANOVA: F = 5.0219 p = 0.02

En la tabla 10, se muestra una tendencia significativa entre la edad y la productividad ($p < 0.05$). La producción fue más alta en los trabajadores de menor edad.

DISCUSIÓN

La siguiente investigación tuvo como propósito conocer la correlación entre la presencia de factores de Riesgo Psicosociales y la Productividad en el área de producción de una empresa industrial de Arequipa.

“Las organizaciones no son máquinas compuestas por partes que se pueden aislar a otras. Nuestro personal no es un recurso de la organización, es la organización. Nosotros no somos un recurso de nuestra familia, somos un miembro de la misma” – (Fernández 2010)

La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (Quijano 2006).

Nuestra investigación radica en hallar la presencia de riesgo Psicosocial que pueda hacer que las personas no logren generar los objetivos propuestos para la meta de producción de la empresa industrial.

Respecto a los resultados obtenidos, según la prueba estadística no se encontró una relación estadísticamente significativa entre Factor Psicosocial y Productividad, por lo que la hipótesis no ha sido comprobada.

Según Fernández (2010) Indica que el Capital Humano es lo más importante de una organización ya que es un nervio vital. Una empresa puede tener la mejor

infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado. Solamente las personas, con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, son capaces de impulsar o destruir una organización.

Aunque se observó que la producción fue la más baja en aquellos con riesgo muy alto (1507 toneladas), y fue la más alta en los que tienen riesgo alto (70936.8 toneladas promedio).

Sin embargo, se encontró un nivel medio en factor de riesgo psicosocial en el área de producción de la empresa industrial, lo cual indica que tienen un nivel de estrés moderado, que no afecta significativamente al colaborador.

Se puede revisar en el modelo de demandas, control y apoyo social que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Así mismo la responsabilidad del Apoyo Social viene hacer la de aumentar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida. (Karasek y Theorell 1990, citado por Mansilla F. 2012). Verificándolo con en la Tabla 7, donde podemos observar en el Dominio de Demandas del Trabajo que la dimensión de Entorno extralaboral con un nivel sin riesgo, al igual que en la Tabla 5, en el Dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales, en la dimensión de Relaciones Sociales en el Trabajo hay un resultado de riesgo bajo.

Además, por La Ley 29783 (art. 56), Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos señala que el empleador prevé que la “exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la

salud de los trabajadores.” Lo que indica que los colaboradores deben tener condiciones de trabajo dignas que garanticen un buen estado de vida saludable, mental y socialmente. Y que les ofrezcan posibilidades de crecer en sus objetivos personales.

Respondiendo a que el trabajo que tengan sea:

- Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores

Pudiendo encontrar en los resultados de los factores de riesgo psicosocial elevación en las siguientes cuatro dimensiones: Retroalimentación del desempeño, Capacitación, Demandas ambientales e Identidad organizacional.

Es decir, el colaborador no recibe la información necesaria sobre su desempeño, por lo tanto, no logra identificar sus fortalezas, ni debilidades de manera óptima.

Además, que no se sienten entrenados para cumplir con las funciones y poder lograr los objetivos de la empresa.

Las condiciones de trabajo son relativamente buenas, sin embargo, los colaboradores no lo perciben, en el componente ambiental perciben nivel de alto riesgo, pero por medio de monitoreos ocupacionales se demuestra que el estrés térmico, es la condición que más afecta durante su jornada laboral.

Y por los cambios organizacionales que se dio en estos últimos años, no se sentían parte de la empresa, perdiéndose la identidad organizacional, como el cambio de los planes estratégicos, misión y visión.

A pesar de eso, la producción durante los meses investigados fue la deseada por la empresa, ya que se pudo llegar a los indicadores.

El valor de las personas es indispensable y su incidencia en las empresas es extraordinario.



CONCLUSIONES

Primera. Se encontró en los trabajadores de producción de la empresa industrial presencia de riesgo psicosocial a nivel medio, y un alto nivel de productividad. Por lo tanto no hay una relación significativa entre las variables, no comprobándose la hipótesis.

Segunda. En el dominio de Liderazgo y relaciones sociales, los riesgos fueron en general medios, con el riesgo más alto en la retroalimentación del desempeño y el más bajo se dio en las características del liderazgo.

Tercera. En el dominio de Control sobre el trabajo, en la mayoría de sus componentes no mostró niveles significativos de riesgo; siendo los de muy alto riesgo capacitación y en participación en el cambio.

Cuarta. En el dominio de demandas del trabajo la cuarta parte de trabajadores consideró el riesgo ambiental muy alto y las jornadas de trabajo riesgo alto, así como en la carga mental; los demás componentes no tuvieron riesgo significativo.

Quinta. En el dominio recompensa se demostró un riesgo muy alto en el componente de identidad, y nivel medio en cuanto a dinero y reconocimiento.

Sexto. En relación con la edad y la productividad se encontró relación estadísticamente significativa, siendo inverso la relación entre la edad y la presencia de riesgo psicosocial.

SUGERENCIAS

Primera. Incentivar la continuación de nuevas investigaciones respecto a las dimensiones de los factores de Riesgo Psicosocial y Productividad ampliando el tamaño de la empresa, utilizando los métodos de nuestra investigación.

Segunda. Dar charlas, capacitaciones y mejora de inducciones sobre las funciones de los colaboradores, para brindarles mayor seguridad y desarrollo en la empresa, evitando accidentes laborales.

Tercero. Se propone la realización de la evaluación psicosocial cada año, con el propósito de comparar y dar seguimiento a las dimensiones para su mejora continua para el área laboral de la empresa.

Cuarto. Realización de plan de acción poniendo énfasis en las dimensiones más elevadas.

LIMITACIONES

Primero. Cabe mencionar que hubo facilidades en la aplicación de las pruebas para la investigación, pero por motivos de los horarios laborales (horarios rotativos) se tuvo dificultad para la toma de los mismos.

Segundo. Se tuvo poca accesibilidad en los datos de producción, ya que son datos confidenciales.



REFERENCIAS

- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). *Psychosocial work factors and work organization*. In W. Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
- Cequea, M., Rodríguez Monroy, C. & Núñez Bottini, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Recuperado el 19 de agosto del 2017 de www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/viewFile/194/229.
- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- Gil-Monte, Pedro R. (2009). "Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública". *Revista Española de Salud Pública* 83.
- Goudswaard, A. & Andries, F. (2002). *Employment status and working conditions*. Office for official publications in the European Communities, Luxembourg: Foundation for the Improvement of Living and Work Condition.
- León Velázquez, J. (2004). *Modelo de competitividad global de la industria de piel de cocodrilo Moreletti*. México: Editorial Eumed.net

- Llorens C., Moncada S. (2005). *“Organización Del Trabajo, Salud Y Riesgos Psicosociales”*. Recuperado el 19 de agosto del 2017
<http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>
- Mansilla F., Favieres A. (2015). *“Factores de Riesgo Psicosocial”*. Recuperado el 20 de julio del 2017 de
<http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALE>
- Mansilla, Fernando. (2012). *Estrés Laboral*. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml
- Marvel, M., Rodríguez, C., & Nuñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. Tesis de Doctorado publicada, Congreso de Ingeniería de Organización, España.
- Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008). *Aprueban la norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico*. Recuperado el 20 de Agosto del 2017 de
<https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/RM%20375-2008%20TR%20-%20Norma%20B%C3%A1sica%20de%20Ergonom%C3%ADa.pdf>.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado el 05 de setiembre del 2017 de

http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf.

Moreno, B., Baéz, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado el 12 de octubre del 2016 de:
<file:///C:/Users/USIARIO/Downloads/factores%20riesgos%20psico.pdf>.

Núñez, N. (2007). *Material de apoyo al seminario de Gestión de la Productividad*.

Tesis de Doctorado de Ciencias de la ingeniería mención productividad
Universidad Nacional experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.
Venezuela

Oficina Internacional del trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra:
OIT.

Pérez, J., Nogareda, C. (2012). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*,
926,1-6.

Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York. The Free Press.

Puerto Barrios, Y. (2006). *Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial*.
Tesis de Licenciado Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las organizaciones*. Icaria Editorial, S. A. Barcelona.

Robbins, S., Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall.

Zinchenko, V., Munipov, V. (1985). *Fundamentos de Ergonomía*. Editorial Progreso.

Moscú





ANEXOS

FICHA DE DATOS GENERALES					
Fecha		Gerencia		Área	
Cargo				Edad	
Apellidos y Nombre					
Sexo		Estado civil			
Femenino	<input type="checkbox"/>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>	Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Número de hijos		N° de personas que dependen económicamente de usted			
Distrito donde vive					
Tipo de vivienda					
Familiar		Alquilada		Propia a su nombre	
Nivel de estudios alcanzado					
Secundaria completa	<input type="checkbox"/>	Universitario completo	<input type="checkbox"/>	Técnico completo	<input type="checkbox"/>
Secundaria Incompleta	<input type="checkbox"/>	Universitario incompleto	<input type="checkbox"/>	Técnico incompleto	<input type="checkbox"/>
Carrera o especialidad:					
Modalidad de contratación			Tiempo que labora para la empresa		
Plazo indefinido		<input type="checkbox"/>	Plazo fijo		<input type="checkbox"/>
			Año de inicio en la empresa		
			Cuantos años trabaja en total		
Hace sobretiempos:		Turno de trabajo:			
Tipo de salario que recibe (marque una opción)					
Mensual		<input type="checkbox"/>	Quincenal		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Semanal		<input type="checkbox"/>
<p><i>La información dada por usted es de manejo confidencial y autoriza su consentimiento para los fines del presente estudio.</i></p>					
<div style="border: 1px solid black; width: 300px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="margin: 0;">Firma</p> </div>					
<div style="border: 1px solid black; width: 300px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p style="margin: 0;">DNI:</p> </div>					
<p>¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!</p>					

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	-Casi -siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

Respuesta definitiva

Respuesta equivocada



Tenga presente que el cuestionario **NO** lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable
6	El espacio donde trabajo es cómodo
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

21	Trabajo en horario de noche (madrugada)
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana(
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo

55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo
58	Mi jefe me trata con respeto
59	Siento que puedo confiar en mi jefe
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa
68	Mi grupo de trabajo es muy unido
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa

84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores
85	Mi trabajo en la empresa es estable
86	El trabajo que hago me hace sentir bien
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa
88	Hablo bien de la empresa con otras personas

**Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuario.
Si usted no trabaja con clientes de por terminado el cuestionario.**

89	Atiendo clientes o usuarios internos (compañeros de trabajo) muy enojados
90	Atiendo clientes o usuarios internos (compañeros de trabajo) muy preocupados
91	Atiendo clientes o usuarios (compañeros de trabajo) muy tristes
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo



PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					

Mexichem.	
<i>CONTROL DE INGRESOS</i> Nº 015206	
FECHA:	
TURNO:	
HORA:	
CÓDIGO:	
PRODUCTO:	
CANTIDAD:	
PESO BRUTO:	
COCHE / BURRO:	/
PESO NETO:	
COMPUESTO	
OPERADOR:	
ORDEN DE PRODUCCION:	
LINEA:	
SUPERVISOR:	