

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO
PÚBLICO ESPECIAL DE PASAJEROS DE COLVIAJES S.A.**

GLORIA MARIA RAMIREZ

MARCELA CAROLINA GOMEZ RIAÑO

VIVIANA PATRICIA RUBIO VERGARA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

ESPECIALIZACION EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTA 2015

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE SERVICIO
PÚBLICO ESPECIAL DE PASAJEROS DE COLVIAJES SA**

GLORIA MARIA RAMIREZ

MARCELA CAROLINA GOMEZ RIAÑO

VIVIANA PATRICIA RUBIO VERGARA

Trabajo de grado como requisito para obtener el título de Especialista en Gestión
Humana de las Organizaciones

Asesora: DOCTORA CLAUDIA GARCÍA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

ESPECIALIZACION EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTA

2015

Tabla de contenido

Planteamiento del problema	6
Objetivos.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	8
Justificación.....	8
Marco teórico	9
Factores psicosociales y de organización.....	9
Teorías del estrés del trabajo	10
Factores psicosociales, estrés y salud.....	10
El modelo de demandas – control.....	13
El apoyo social.....	16
Factores inherentes al trabajo	17
El ajuste persona entorno.....	17
La carga de trabajo	18
La jornada de trabajo	19
El diseño del entorno	20
Factores ergonómicos	22
Autonomía y control	22
El ritmo del trabajo.....	23
La supervisión electrónica.....	24
Claridad y sobrecarga de los roles asignados.....	25
La seguridad en el empleo.....	25
La ambigüedad sobre el futuro del empleo.....	25
El desempleo.....	26
Clima y cultura organizativos	27
Factores individuales	28
Patrones de comportamiento de los tipos A Y B.....	28
Resistencia	29
Autoestima.....	29
Locus de control.....	30

Estilos de afrontamiento	31
Apoyo social	32
Género, estrés en el trabajo y enfermedad.....	33
Reacciones de estrés	34
Algunos resultados fisiológicos agudos.....	34
Resultados de comportamiento.....	35
Resultados en materia de bienestar	37
Reacciones inmunitarias.....	38
Estrategias generales de prevención y control.....	39
Marco metodológico.....	40
Metodología.....	40
Instrumento.....	40
Población	44
Muestra	45
Fórmula para calcular el tamaño de la muestra	45
Análisis de Resultados	47
Discusión	101
Conclusiones y sugerencias	109
Referencias	111
ANEXO I. CUESTIONARIO	113
ANEXO II. LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES	131
ANEXO III. CUADRO RESUMEN DE DIMENSIONES Y PREGUNTAS DE SALUD Y SATISFACCIÓN	132
ANEXO IV. CUADRO RESUMEN DEFINICIONES, PREGUNTAS Y ORIGEN DE LAS EXPOSICIONES.....	133

Abstract

The objective of this study is to identify psychosocial risk factors using the ISTAS 21 (CopsoQ) questionnaire. This questionnaire consist in the identification symptoms of stress based in the general stress theory which integrates conceptual models like “social support-control-demands”. The ISTAS 21 was applied in 27 bus drivers of public special service from COLVIAJES S.A. Company. The result indicates a suitable organizational climate and positive leadership what is considered as a protector factor inside the organization. In the other hand, a small group of workers meet extensive schedules beyond established laws and they feel worried about lost their Jobs because contract type, this situation is considered like a vulnerability factor. That suggests to implement preventive plants from the welfare of the Company to decrease psychosocial risk factors identified.

La presente investigación tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial a partir de la aplicación del instrumento utilizado ISTAS21 (CopsoQ) versión media. Basada en la teoría general del estrés, que integra los modelos conceptuales más relevantes, como el "demanda-control-apoyo social", el cuestionario se aplicó en un grupo de conductores de servicio público especial de pasajeros de la empresa COLVIAJES S.A., los resultados del estudio indican que en general existe un adecuado clima organizacional y estilos de liderazgo positivos lo cual se ve como factor protector, de otra parte, una pequeña proporción de trabajadores cumplen horarios más extensos que lo reglamentario por la ley y perciben que su trabajo es inestable por el tipo de contrato que tienen; lo cual se ve como factores de vulnerabilidad. Se sugiere realizar programas de intervención de tipo preventivo desde el área de bienestar de la empresa.

Planteamiento del problema

Uno de los factores que afecta a los conductores de transporte público especial de pasajeros, es el estrés laboral; este trabajo busca indagar específicamente en la empresa Colviajes S.A. los desencadenantes del estrés con el fin de desarrollar un plan de manejo de éstos, identificar las principales causas externas que generan el estrés, en función de su labor como conductor.

El estrés es un proceso con muchas facetas que ocurre en respuesta a hechos o situaciones del ambiente a las que se denominan estresores. Una característica del estrés que resulta llamativa es la amplia gama de reacciones físicas y psicológicas que diferentes personas tienen ante el mismo suceso; algunos pueden interpretar un hecho como estresante, mientras que otros lo toman sin alterarse. Incluso, una misma persona puede reaccionar de manera muy diferente al mismo estresor en diferentes momentos (Barón, A, 1996).

En un estudio realizado por la escuela de post grados de la universidad Manuela Beltrán, se evidenció que cerca del 51% de los encuestados en la ciudad de Bogotá se estresan por el tiempo de desplazamiento a sus casas, empleos o universidades y viceversa, generando reacciones fisiológicas como fuertes dolores de cabeza, poco tiempo para compartir con su familia. Además, de altos índices de agresividad, agravamiento de enfermedades y menos espacios para alimentarse (El Espectador, 2011).

El anterior estudio se realizó a 478 usuarios del transporte urbano. Sin embargo, el tema de estrés en los conductores de la ciudad de Bogotá ha sido poco estudiado. Es así, como Chaparro y guerrero (2001), evidenciaron factores muy importantes en los estados de salud de los conductores de la ciudad de Bogotá, como son las enfermedades cardiovasculares, músculo- esquelético, gastrointestinal y trastornos respiratorios.

En otro estudio se muestra que las características más mencionadas como desencadenantes de estrés en el conductor de autobús son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado además: la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Arbeláez, J, 2013).

Estos son factores a los que se encuentran expuestos de manera constante los conductores y para los que se deben buscar nuevas herramientas que les permita afrontar y solucionar su estrés de manera que genere un menor costo emocional, físico y comportamental.

Es evidente que tanto usuarios como conductores de transporte urbano y particular son víctimas de una enfermedad silenciosa y desapercibida que afecta entornos familiares, laborales, sociales, además de afectar otros temas relacionados con la convivencia, aumentos en agresividad y violencia.

De acuerdo con estos antecedentes que permiten dilucidar la afectación de la salud en los conductores en relación al estrés, la presente investigación está encaminada a realizar un estudio en conductores de transporte público especial de pasajeros de la empresa COLVIAJES S.A., con el fin de identificar los principales factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los conductores; se busca con ello proponer estrategias que ayuden a evitar que estos factores incidan en sus emociones que podrían desencadenar problemas de salud.

Objetivos

Objetivo general

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los conductores de la empresa Colviajes S.A.

Objetivos específicos

- Identificar cuáles son los principales desencadenantes del estrés en los conductores de la empresa Colviajes S.A.
- Proponer estrategias de manejo de estrés en los conductores del Colviajes S.A.

Justificación

La empresa de viajes empresariales y turismo por Colombia Colviajes S.A., es una organización dedicada al transporte público especial de pasajeros a nivel nacional, que cuenta con 140 conductores en todo el país, que transporta personal de Caracol TV en las áreas de noticias y producción.

Debido a las condiciones de movilidad no solo en Bogotá sino en el resto de ciudades del país, sus colaboradores se ven expuestos a diversos factores que afectan de manera directa su vida laboral y personal.

Se ha observado que los conductores de servicio público especial de pasajeros deben afrontar diversas situaciones en el desarrollo diario de sus labores que pueden estar incidiendo en sus niveles de estrés.

Los investigadores están de acuerdo en que el estrés en el trabajo está relacionado con ciertos comportamientos como el absentismo, la drogadicción, las alteraciones del sueño, el tabaquismo y el consumo de alcohol (Kahn y Byosiére 1992 en Shirom, 1998). Estas conductas han sido observadas por una de las integrantes de esta investigación, sin embargo, la empresa no ha realizado estudios que permitan demostrar en cifras la frecuencia del consumo de cafeína, de tabaquismo y de accidentalidad. Pero son conductas presentes en los conductores y existe una preocupación en el área de talento humano por la presencia de estos comportamientos. Por lo tanto, hay un interés por profundizar en esta temática.

Esta situación puede afectar notablemente el desempeño o productividad de sus colaboradores, y además incidir en niveles de desmotivación de los mismos.

Se identificó que la empresa Colviajes S.A., no ha realizado ningún programa que ayude a minimizar los efectos que puede ocasionar el estrés como consecuencia de múltiples factores.

Es importante poder aportar a Colviajes S.A. un programa que ayude a fortalecer el sistema de prevención del estrés de sus conductores, con el fin de mejorar su calidad de vida y su desempeño laboral.

Marco teórico

Factores psicosociales y de organización

La creciente ola de productividad causada por el fenómeno de la globalización, la revolución tecnológica y el avance industrial ha traído beneficios económicos y sociales para diferentes partes del mundo, pero por otro lado, la creciente carga laboral y la presión comercial que exige este tipo de crecimiento económico, ha traído repercusiones negativas en la salud de los trabajadores, tanto física como mentalmente.

En 1966 ya se presentaba un informe del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, en el que se detallaba las consecuencias del estrés psicológico que sufrían los trabajadores de esa época, llevándolos, en los peores casos, a la demencia. (Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, 1998).

Las condiciones, normalmente denominadas factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo, (Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi, 1998).

Hoy en día, el estrés es una de las principales razones de incapacidad laboral en el mundo, afectando, no solo la salud del individuo, sino la productividad de la industria.

El avance tecnológico y la automatización de procesos hacen que el problema del estrés en los trabajadores crezca de manera más rápida, en comparación con décadas anteriores.

Teorías del estrés del trabajo

Factores psicosociales, estrés y salud.

El estrés es básicamente el esfuerzo que ejerce el cuerpo y la mente para adaptarse a las características cambiantes del entorno, tanto laboral, como el entorno social y doméstico. Dependiendo del nivel de adaptación, el cuerpo y la mente realizan un mayor o menor esfuerzo, generando una serie de consecuencias, que pueden afectar de forma seria la integridad personal del individuo (Levi, 1998).

Teniendo en cuenta que las afectaciones o causa del estrés pueden darse a nivel físico, mental, social, es de suponerse que una carga laboral que exija una mayor adaptabilidad por parte del individuo, o dicho de otra manera, que exija un mayor nivel de estrés, puede afectar no solo su entorno laboral, sino también su entorno social y familiar.

Condiciones psicosociales en la vida laboral actual (Levi, 1998):

- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) promulgó en 1975 las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo, expresados en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres, así:
 - El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
 - El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener un aprendizaje continuo.
 - El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.

- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

En contraste a lo anterior la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) declara lo siguiente (Levi, 1996):

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico limitado.
- La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con solo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo.

Si bien, las declaraciones hechas por la OCDE se reflejaron en un mayor aumento de la productividad a un coste menor, por lo cual también hay un aumento en la riqueza, también existe una afectación negativa en los trabajadores, en su salud y en el hecho de estar insatisfechos con su trabajo. (Cooper, Luikkonen y Cart Wright 1996; Levi y Lunde-Jensen 1996 en Levi, 1998).

- Principales estresores psicosociales en el trabajo (Levi 1998):

Los principales factores que impiden que un trabajador se adapte óptimamente a su situación laboral, son las siguientes:

- Sobrecarga cuantitativa: Demasiado qué hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo.
 - Insuficiente carga cualitativa: Contenido demasiado limitado, poca estimulación, sesgo en la creatividad y solución de problemas y escasas oportunidades de interacción social.
 - Conflictos de roles: Asignación de varios roles en un solo individuo puede generar confusión y por consiguiente estrés.
 - Falta de control sobre la situación personal: Otra persona es la que toma las decisiones, dejando al trabajador en un estado de sumisión.
 - Falta de apoyo social: Por parte de la familia, el jefe o los compañeros.
 - Estresores físicos: Olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos.
- Estresores específicos, relacionados (Levi, 1998):
- Tecnología de producción en serie: A lo largo del siglo pasado, el proceso de producción se dividió cada vez más en procesos más específicos que han alejado al trabajador del conjunto total de la producción de los artículos. Esto limita la capacidad de decisión de los trabajadores sobre el proceso total reduciendo el control que tiene el individuo sobre el mismo proceso. Además este tipo de tecnología favorece la introducción de la producción a destajo, lo cual genera un mayor esfuerzo por parte del trabajador para obtener una mayor recompensa (salario), pero este aumento del esfuerzo puede verse reflejado en un aumento del estrés.
 - Procesos de trabajo muy automatizados: la incursión de la tecnología en los procesos de producción ha desplazado al trabajador a una serie de funciones, básicamente de supervisión

sobre las máquinas que realizan el trabajo. Esto conlleva a un detrimento de la capacidad decisoria del individuo y a un aumento de la monotonía, el aislamiento social y la falta de control.

- Trabajo por turnos: En este caso, las personas deben adaptarse a cambios de horario, tanto mental como físicamente, generando consecuencias desastrosas para la salud. El nivel de adaptabilidad que tiene que realizar el cuerpo en el cambio de estos turnos genera un aumento del estrés.

El modelo de demandas – control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos (Karasek, 1998). Las teorías iniciales sobre el estrés, trataron este problema desde la perspectiva que planteaba la idea de que las afectaciones eran ya una amenaza para la integridad de los individuos, pero a diferencia de éstos, el modelo de demandas – control trata el tema desde el punto de vista, según el cual, estas afectaciones son crónicas, es decir, parten de la vida diaria de los trabajadores. Este modelo se basa en las características psicosociales del trabajo: Las demandas psicológicas y una combinación del control de las tareas y el uso de las capacidades (latitud de toma de decisiones).

El modelo predice las enfermedades que pueden ser causadas por el estrés y la relación del comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Este modelo también describe cuales son los principales motivadores que generarán un aumento en el rendimiento laboral y su implicación en el ámbito de la salud.

Las diferentes Hipótesis Del Modelo Demandas – Control, según Karasek (1998):

- Hipótesis de la tensión del trabajo: esta hipótesis se basa en el hecho de que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) aumentan cuando la presión psicológica es mayor y la latitud de decisiones es menor. Esta presión psicológica, también llamada tensión se puede liberar enfrentando este tipo de presión y encontrando las soluciones

necesarias o buscando espacios de esparcimiento para tomar un respiro y volver más focalizado sobre el problema en cuestión.

- Hipótesis de aprendizaje activo: Esta hipótesis se basa en niveles de control sobre el trabajo elevado, al igual que el nivel de presión psicológica, pero siendo ésta controlable. Este tipo de ambiente es propicio para generar espacios de aprendizaje. El nivel de tensión psicológica en este escenario es moderado lo que da el espacio necesario al trabajador para encontrar soluciones a diferentes dificultades y aprender de ellas para futuros casos.

En el caso contrario, el modelo de demandas – control predice que en situaciones de escasa exigencia y escaso control, el aprendizaje se vuelve negativo y las capacidades aprendidas con anterioridad pueden perderse con el tiempo.

- Hipótesis de apoyo social: El entorno social es una dimensión de gran importancia en el modelo de demandas – control, ya que la socialización puede amortiguar los efectos negativos de la presión psicológica y el aumento del control del trabajo, pero también puede acrecentar el estrés en el trabajador si las relaciones sociales tienen repercusiones negativas en su entorno afectando directamente su trabajo.
- La profesión y las características psicosociales del trabajo: Las características del trabajo, según el modelo de demandas – control, pueden representarse mediante cuatro cuadrantes: El primero es el cuadrante de trabajos “activos”, los cuales tienen un alto nivel de exigencia y de control (abogados, médicos, jueces). En el segundo cuadrante están los trabajos “pasivos” con un bajo nivel de exigencia y de control (administrativos, contables, empleados de empresas de transporte). En el tercer cuadrante están los trabajos de “mucho estrés” con un alto nivel de exigencia y un bajo nivel de control (montadores, cortadores, inspectores, manipuladores de carga). Y en el cuarto lugar están los trabajos de “poco estrés” en las que el ritmo lo marca el propio trabajador (vendedores, electricistas, plomeros).

Las vinculaciones teóricas entre el modelo de demandas – control y otras perspectivas teóricas, (Karasek, 1998): Este modelo está basado en diferentes corrientes científicas entre las cuales podemos nombrar la epidemiología y la sociología de la salud mental, la fisiología del estrés, la psicología cognitiva y la psicología de la personalidad. Las anteriores teorías tocan de modo individual el tema del estrés en el trabajo, limitándose solo a la parte individual y física del problema, es aquí donde el modelo de demandas – control contrasta con estas teorías, porque añade la dimensión psicosocial para complementar de manera acertada la explicación del estrés en el trabajo.

- **Contraste entre el modelo de demandas – control y el modelo psicológico cognitivo:** El principio básico de la teoría cognitiva es que la percepción e interpretación del mundo exterior determinan el desarrollo psicológico en el individuo. Según esta teoría el estrés aparece cuando hay una sobre carga de información por parte del mundo exterior que el individuo no puede procesar. Sin embargo, este enfoque no da la importancia necesaria a los estresores “objetivos” que se encuentran en el lugar de trabajo. El modelo cognitivo advierte que el individuo puede contrarrestar el efecto negativo del estrés simplemente convirtiendo la situación amenazante en menos amenazante, a través de procesos psicológicos, lo cual deja por fuera de su teoría a los estresores que son reales y rodean al trabajador.

Integración de las perspectivas sociológicas y emocionales del estrés (Karasek, 1998): El modelo de demandas – control está basado en la combinación de dos hipótesis integradoras. Por un lado se integró al modelo los síntomas del estrés que se relacionaron con estudios basados en vida estresada / enfermedades y el nivel de satisfacción del individuo en su lugar de trabajo. Este tipo de estudios ayudaron a complementar los vacíos que tenía el modelo de demandas – control en áreas como la enfermedad y la tensión mental.

La segunda idea integradora relacionaba las pautas del comportamiento del individuo con la experiencia en el trabajo, lo que en conclusión llevaría a suponer que el “reto” o activación mental era necesario para el aprendizaje y la tensión psicológica.

La combinación de estas dos ideas integradoras, por un lado, en el campo de la salud y por el otro, en el campo del comportamiento, son la base fundamental del modelo demandas – control.

El modelo de demandas – control y el sistema dinámico del estrés fisiológico (Karasek, 1998): El reto de este modelo es entender cuáles son las vías fisiológicas que se ven afectadas al momento de aparecer una enfermedad causada por el estrés. Los organismos son un conjunto de sistemas que actúan entre sí sincronizadamente para dar respuesta a las exigencias del entorno. Estos conjuntos de sistemas serán exigidos hasta ciertos límites en momentos de tensión laboral, en algún momento podrán fallar y es aquí donde viene la enfermedad. El modelo de demandas – control busca determinar cómo es el funcionamiento de estos sistemas orgánicos en los momentos de estrés para prever la enfermedad que trae este tipo de tensión sobre el individuo.

Clase social y mediciones psicosociales del trabajo, (Karasek, 1998): En este modelo se observa una estrecha relación entre la latitud de toma de decisiones y la clase social a la cual pertenece el individuo, las personas que pertenecen a una clase social más alta tienen una mayor posibilidad de capacitarse a través de carreras profesionales, especializaciones, diplomados, maestrías, lo cual les genera la capacidad de tener mayor probabilidad de tomar decisiones. Adicionalmente los trabajos que son manuales tienden a ser realizados por personas de menor clase social los cuales tendrán una tensión psicológica menor a personas que realizan trabajos no manuales, quienes sí pueden llegar a tener mayor tensión psicológica.

El apoyo social: el modelo interactivo del estrés según Kristina Orth-Gomér (1998), esta autora dice que definir el estrés se ha convertido en una tarea muy compleja por la variedad de conceptos, aplicaciones y discusiones que han surgido alrededor del tema; pero lo que sí está claro es que para poder estudiar el estrés es necesario vincular diferentes dimensiones tanto individuales, sociales y psicológicas. Todo este conjunto de variables combinadas brindan un marco de estudio mucho más preciso para determinar los diferentes componentes que causan el estrés y sus

diferentes consecuencias. Según esta autora, los diferentes estudios muestran que el apoyo social es un factor importante relacionado con el estrés, que tiene consecuencias en la salud del trabajador.

Factores inherentes al trabajo

El ajuste persona entorno (Robert D. Caplan, 1998).

Esta teoría ofrece los preceptos necesarios para evaluar y predecir cómo las características personales y el entorno laboral determinan el bienestar del trabajador, y a través de este conocimiento elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva.

Un ajuste deficiente puede contemplarse desde otras perspectivas: Ajuste necesidades-ofertas, que se refiere al grado en que las aptitudes y capacidades del trabajador se corresponden con los del entorno. Otra perspectiva es el ajuste exigencias-capacidades que determina la relación entre las aptitudes y capacidades del trabajador y las exigencias del trabajo.

Para poder evaluar la relación que existe entre la persona y el entorno se debe entender que en la persona figuran tanto necesidades como capacidades y entre las características del entorno figuran ofertas y oportunidades para satisfacer las necesidades del trabajador y exigencias que se plantean a sus capacidades.

Los modelos estadísticos sobre el ajuste Persona-Entorno (PE) arrojan una relación gráfica en forma de curva, más específicamente en forma de "U" en donde el nivel más bajo de tensión psicológica en la curva se produce cuando el trabajador y las características del puesto están ajustados entre sí ($P=E$). La tensión aumenta cuando las capacidades o necesidades del trabajador están por debajo de las exigencias o recursos del puesto de trabajo (P es menor que E ó P es mayor que E).

La eficacia del modelo se ha podido demostrar en diversos estudios, por ejemplo, se comprobó que el ajuste PE explicaba alrededor de un 6% más de varianza en la

satisfacción en el trabajo de lo que lo hacían las mediciones de P y E por separado (Edwards y Harrison 1993 en Caplan ,1998).

La carga de trabajo (Marianne Frankenhaeuser, 1998).

Las investigaciones que se han desarrollado sobre el cerebro y la relación que existe entre el estrés y las funciones cerebrales han determinado el conjunto de condiciones en las que se tiene un buen rendimiento y aquellas en la que el rendimiento se deteriora. Existe una relación entre la carga de trabajo y la función cerebral que está determinada gráficamente como una “U” invertida, esto significa que el nivel óptimo de funcionamiento mental está en el punto medio de una escala que va desde unas exigencias muy bajas de trabajo a otras muy altas.

Los investigadores han determinado una serie de criterios para definir el trabajo saludable (Frankenhaeuser y Johansson 1986; Karasek y Theorell 1990 en Frankenhaeuser, 1998). Estos criterios resaltan la necesidad de que se dé a los trabajadores posibilidades de: a) Influir en su trabajo y controlarlo. b) Comprender su contribución en un contexto más alto. c) Experimentar un sentimiento de comunidad y pertenencia en su lugar de trabajo. d) Desarrollar sus capacidades personales y aptitudes profesionales mediante un aprendizaje continuo.

- Vigilancia de las respuestas corporales en el trabajo:

Las situaciones de alta o baja exigencia del trabajo son evaluadas físicamente por el cerebro el cual envía señales a la médula suprarrenal que responde produciendo catecolaminas, adrenalina y noradrenalina. Estas son las hormonas del estrés que ponen al individuo alerta frente a diversas situaciones. Cuando la situación induce un sentimiento de incertidumbre e impotencia la corteza suprarrenal segrega cortisol que desempeña un papel importante en la defensa inmunológica del organismo (Frankenhaeuser 1986).

Estas hormonas en pequeñas cantidades no son perjudiciales para el organismo, pero en grandes cantidades pueden ser una amenaza para la salud del individuo. Las técnicas de registro biomédicas permiten hacer un seguimiento del comportamiento de

estas hormonas en el organismo permitiendo identificar que situaciones dentro del entorno laboral pueden relacionarse con ellas y como pueden afectar el contenido y la organización en el trabajo.

- El control personal como “amortiguador” (Frankenhaeuser, 1998):

Estudios revelan que el control personal y el margen de toma de decisiones son importantes factores de “amortiguación” que ayudan a la gente a trabajar mucho y al mismo tiempo disfrutar su trabajo (Karasek y Theorell 1990). Esta “amortiguación” puede evidenciarse de dos maneras, incrementando la satisfacción en el trabajo lo que reduce el estrés y ayudando a asumir un papel activo y participativo en el trabajo.

- Carga de trabajo total de mujeres y hombres (Frankenhaeuser, 1998):

La carga de trabajo total es la carga combinada de exigencias relacionadas con el trabajo tanto remunerado como no remunerado. Según lo anterior, las mujeres empleadas tienen una carga de trabajo superior a la de los hombres, ya que con el transcurrir del tiempo la situación laboral de la mujer ha cambiado radicalmente, en cambio el trabajo doméstico no ha cambiado significativamente (Frankenhaeuser 1993^a, 1993b y 1996; Kahn 1991 en Frankenhaeuser, 1998). Las mujeres de nivel directivo son más propensas a tener problemas relacionados con el estrés y posibles riesgos para la salud a largo plazo ya que su carga total de trabajo es mucho mayor.

La jornada de trabajo (Timothy H. Monk, 1998).

La mayoría de los trabajadores cree que se les paga por el tiempo que están en su trabajo más que por sus aptitudes y esfuerzos, de esta manera el trabajador percibe que la transacción que se hace entre el empresario y ellos es tiempo por dinero. El tiempo tiene un valor alto por la importancia que le da el trabajador, por lo cual la calidad del tiempo que se intercambia es muy importante en la ecuación.

- Trastornos biológicos debido a una jornada de trabajo anormal (Timothy H. Monk, 1998):

La biología humana está orientada a la vigilia durante el día y al sueño durante la noche; por lo tanto todo horario que rompa esta armonía puede traer alteraciones al

reloj biológico del trabajador (Monk y Folkard 1992 en Monk 1998). Estos trastornos pueden evaluarse midiendo los “ritmos circadianos” de los trabajadores. La medida que más se ha utilizado en los estudios sobre el sistema de turnos ha sido la temperatura corporal.

Un horario de trabajo anormal puede producir problemas de salud como trastornos gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares y síntomas psiquiátricos.

- Trastornos sociales debido a una jornada de trabajo anormal (Monk, 1998):

Con una jornada de trabajo anormal la vida social de los trabajadores puede verse sumamente afectada ya que no podrán participar de eventos sociales de forma cotidiana, apartándolos de su grupo. En mayor medida también se ve afectado el entorno familiar, ya que la diferencia de horario supondrá un obstáculo para desempeñar correctamente el rol dentro del hogar.

Para los anteriores problemas se plantean un conjunto de posibles soluciones como lo son el seleccionar y educar al trabajador en correctos hábitos de sueño y descanso; seleccionar el horario de trabajo más adecuado y mejorar el entorno de trabajo.

El diseño del entorno (Daniel Stokolos, 1998).

El diseño del lugar de trabajo consiste en una serie de condiciones físicas del entorno laboral que pueden observarse objetivamente, o registrarse o modificarse, mediante el diseño arquitectónico, diseño de interiores y medidas urbanísticas. Al relacionar el diseño del entorno con la salud en el trabajo se examinan diversos resultados de la salud como la satisfacción y el estado de ánimo del trabajador, la cohesión de los grupos de trabajo, la reducción del estrés, la prevención de las enfermedades y los accidentes, y los apoyos que puede prestar el entorno para la promoción de la salud en el lugar de trabajo.

La relación entre el diseño del entorno y la salud en el trabajo pueden examinarse en los siguientes cuatro niveles:

- La disposición física de la zona de trabajo inmediata:

La zona de trabajo inmediata se extiende desde la mesa o puesto de trabajo hasta el recinto físico o límites imaginarios que rodean su espacio de trabajo. Esta zona puede tener varios aspectos que influyen en el bienestar del trabajador, por ejemplo, el grado de cerramiento físico alrededor de la mesa o puesto de trabajo guarda una relación positiva con la percepción de intimidad por el trabajador (Brill, Margulis y Konar 1984; Hedge 1986; Marans y Yan 1989; Oldham 1988; Sundstrom 1986; Wineman 1986 en Stokolos, 1998).

La existencia de ventanas, la exposición a elementos naturales de interiores y las oportunidades para personalizar la decoración del despacho o puesto personal están asociadas a niveles más altos de satisfacción y a niveles más bajos de estrés (Brill, Margulis y Konar 1984; Goodrich 1986; Kaplan y Kaplan 1989; Steele 1986; Sundstrom 1986 en Stokolos, 1998).

- Características ambientales de la zona de trabajo:

Estas características tienen su origen fuera de la zona de trabajo e influyen en el confort y bienestar de los trabajadores que están situados en un espacio común. Ejemplos de estas características son los niveles de ruido, la intimidad para la conversación, la densidad social, la iluminación y la calidad del aire.

- Organización general de los edificios e instalaciones:

Comprende las características físicas interiores de las instalaciones de trabajo que se ofrecen en todo un edificio. Ejemplo de esto es la integridad estructural de los edificios y su protección contra incendios y diseñar escaleras, pasillos y talleres para prevenir los accidentes. La disposición de un edificio coherente con las necesidades de desplazamiento de los trabajadores mejora la coordinación y la cohesión entre los grupos de trabajo (Becker 1990; Brill, Margulis y Konar 1984; Sundstrom y Altman 1989 en Stokolos, 1998).

- Lugares de recreo en el exterior y características urbanísticas:

Un estudio comprobó que existe una asociación entre el acceso de los trabajadores a zonas de recreo al aire libre y reducciones del estrés (Kaplan y Kaplan 1989 en Stokolos, 1998). Otros estudios sugieren que la ubicación geográfica y las

características urbanísticas del centro de trabajo pueden influir en el bienestar mental y físico de los trabajadores en (Stokolos, 1998).

Factores ergonómicos (Michael J. Smith, 1998).

En lo que respecta al entorno físico, a las exigencias del trabajo y a los factores tecnológicos, un diseño inadecuado del entorno y de las actividades propias del puesto puede provocar en el trabajador percepciones negativas, estrés psicológico y problemas de salud (Smith y Saintfort 1989; Cooper y Marshall 1976 en Smith, 1998).

La ergonomía industrial es la ciencia que estudia el ajuste del entorno y las actividades de trabajo a las capacidades, dimensiones y necesidades de las personas. Su objetivo es incrementar el grado de ajuste entre los trabajadores, los entornos en que trabajan, sus instrumentos y las exigencias de sus puestos. Cuando no existe un correcto ajuste de estos factores puede producirse estrés y problemas de salud.

Según Smith y Saintfort (1989) citado por Smith, 1998, el estrés del trabajo puede tener su origen en:

1. Las exigencias del puesto, como una carga de trabajo elevada y un ritmo rápido.
2. El escaso contenido del puesto, que produzca aburrimiento y falta de sentido.
3. El grado limitado de control sobre el trabajo o latitud de toma de decisiones.
4. Unas políticas y procedimientos en materia de organización que alineen a los trabajadores.
5. Un estilo de supervisión que afecte a la participación y la socialización.
6. La contaminación ambiental.
7. Factores tecnológicos.
8. Las condiciones ergonómicas.

La falta de condiciones ergonómicas adecuadas puede producir trastornos visuales, musculares y psicológicos. En ocasiones estos efectos desaparecen al terminar la jornada laboral, pero cuando las condiciones ergonómicas adversas se convierten en crónicas puede que estos efectos negativos se vuelvan permanentes.

Autonomía y control (Daniel Ganster, 1998).

La autonomía es el margen de discrecionalidad que tienen los trabajadores en cuanto a la forma de realizar su labor. Por su parte, el control es la capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral. La correlación que existe entre estos dos factores y la salud y seguridad del trabajador no está comprobada directamente, pero sí existe una relación sistemática que los trabajadores con niveles más bajos de control se ven más afectados por problemas de salud mental y física. En este caso los efectos negativos de una carga de trabajo elevada podrían contrarrestarse dándole un grado mayor de autonomía y control al trabajador en su labor.

El ritmo del trabajo (Gavriel Salvendy, 1998).

El ritmo de trabajo estará determinado si éste depende de una máquina o no. Son diferentes las consecuencias físicas y mentales para un trabajador que depende del ritmo que imponga una máquina con respecto a los trabajadores que llevan su propio ritmo.

Las ventajas que puede tener una organización que utilice un ritmo de trabajo marcado por una máquina son las siguientes:

1. Incremento en la satisfacción de los clientes.
2. Reduce los costes generales mediante el uso económico de tecnología avanzada.
3. Reduce los costes directos al disminuir el tiempo de formación.
4. Contribuye a la productividad nacional al ofrecer empleo a trabajadores no cualificados y reducir los costes de producción de los bienes y servicios.

Este tipo de trabajo se ha investigado en el laboratorio en la industria y en estudios epidemiológicos (Salvendy 1981 en Salvendy, 1998). De tales análisis se han podido extraer las siguientes conclusiones sobre el trabajo marcado por una máquina y el determinado por el propio trabajador:

1. Las tareas que tienen una carga cognitiva o perceptual elevada se prestan más al sistema de autorregulación que al de ritmo marcado por una máquina.

2. La asignación del trabajo en función de la personalidad y las capacidades del trabajador puede reducir el margen de error notablemente.
3. Los operarios inteligentes, perspicaces, creativos y autosuficientes prefieren trabajar en tareas de ritmo autorregulado, no regulado por una máquina.
4. Debe animarse a los trabajadores a que elijan una capacidad de carga de trabajo que sea la óptima para ellos en una situación dada.
5. Para mantener un nivel de activación elevado, las sesiones de trabajo deben interrumpirse con períodos de descanso o en el que se realice otro trabajo.
6. Las velocidades máximas de trabajo no son económicas y pueden someter a los trabajadores a una tensión excesiva.

La supervisión electrónica (Lawrence M. Schleifer, 1998).

El avance tecnológico de las últimas décadas ha tenido repercusión en diferentes ámbitos industriales y productivos del mundo, la supervisión del trabajo no ha sido la excepción y de este modo se ha creado un nuevo enfoque llamado “supervisión electrónica de rendimiento” (SER). La SER se ha definido como “la recopilación, almacenamiento, análisis y notificación, por medios informáticos y de manera continua, de información sobre las actividades de los trabajadores” (USOTA 1987 en Schleifer, 1998).

Este nuevo enfoque ha generado opiniones ambiguas ya que es un método que está constantemente vigilando al trabajador violando de cierta manera su intimidad. En su defensa se afirma que la SER es esencial para obtener altos niveles de rendimiento y productividad en el trabajo contemporáneo, permitiendo a los directivos y a los supervisores organizar y controlar los recursos humanos, materiales y financieros. Para el trabajador las ventajas de este enfoque pueden evidenciarse en una retroalimentación regular del rendimiento que permite tomar medidas correctoras en caso necesario.

A pesar de las anteriores ventajas que puede tener la SER, existe la preocupación por la posible intromisión en la intimidad del trabajador (USOTA 1987). Los trabajadores

están en desacuerdo con la SER porque les parece injusto que se mida el rendimiento individual sin tener en cuenta el rendimiento colectivo. Uno de los supuestos fundamentales es que la SER influye directamente con el aumento del estrés al intensificar la exigencia en materia de carga de trabajo, reducir el control sobre la actividad y reducir el apoyo social.

Claridad y sobrecarga de los roles asignados (Steve M. Jex, 1998).

El rol es el conjunto de comportamientos que se esperan de un trabajador. Los roles en el trabajo deben estar claros y definidos para comunicárselos al trabajador y que éste sepa qué se espera de él. Cuando esta comunicación no es lo suficientemente clara y el trabajador no tiene claro cuál es su rol se genera una “ambigüedad de rol”. Son diferentes las razones por las cuales se puede generar esta ambigüedad; por ejemplo, un cargo es relativamente nuevo y no están muy bien definidas sus funciones; un trabajador como individuo puede tener una enorme flexibilidad acerca del modo de realizar sus tareas; o simplemente una deficiente comunicación en el grupo.

Otro problema que puede presentarse en este tipo de factores es la sobrecarga de roles, es decir, un rol implica demasiadas obligaciones para que el trabajador pueda cumplirlas en un período determinado. Esta sobrecarga puede darse por diversas razones, por ejemplo, en algunas profesiones como la medicina es normal; en otros casos se debe a circunstancias temporales, como cuando una persona deja la organización y otros deben reemplazarlo en sus funciones; en ocasiones las organizaciones no dimensionan correctamente la complejidad de los cargos; y algunas veces los trabajadores asumen voluntariamente demasiadas responsabilidades.

La ambigüedad de funciones ha demostrado que es un estado nocivo, asociado a efectos negativos de orden psicológico, físico y de comportamiento (Jackson y Schuler 1985 citados por Jex, 1998). Una sobrecarga de roles genera agotamiento físico y emocional y puede existir riesgo de enfermedades coronarias.

La seguridad en el empleo.

La ambigüedad sobre el futuro del empleo (John M. Ivancevich, 1998):

En las últimas décadas del siglo XX las organizaciones se han visto afectadas por diferentes fenómenos negativos para sus intereses como las pérdidas de cuotas de mercado, incremento de la competencia internacional y nacional, aumento de los costes laborales, obsolescencia de plantas y tecnología, prácticas de gestión deficientes, entre otras, que las han llevado a tomar decisiones radicales como redimensionamiento de la empresa, despidos, reestructuración, remodelación, reducción de plantillas, fusiones, jubilación anticipada, recolocación. Una de las principales consecuencias negativas de estas decisiones ha sido la creciente inseguridad por parte de los trabajadores sobre el futuro que les depara.

Existen pocos estudios bien diseñados sobre la inseguridad en el empleo a causa de la escasez de recursos para este tipo de investigaciones. Existen cuatro métodos básicos para medir la inseguridad en el empleo: La opinión del propio interesado, el rendimiento, la medición psicofisiológica y la medición bioquímica.

Las organizaciones deben entender que este tipo de inseguridad genera repercusiones negativas para la empresa y que deben tomar medidas para contrarrestar el problema, tales medidas pueden ser: Identificar y tratar de mitigar las fuentes de inseguridad en el empleo entre los trabajadores; fomentar sentimientos de control y potenciación entre el personal, y mostrar comprensión cuando los trabajadores expresan sentimientos de inseguridad en el empleo.

El desempleo (Amiram D. Vinokur, 1998).

El término “desempleo” describe la situación de quien desea trabajar pero no encuentra un lugar donde le paguen por sus capacidades y su actividad. Éste es un fenómeno que afecta a la sociedad a nivel mundial y puede ser expresada mediante la tasa de desempleo de cada país.

El desempleo puede afectar a las personas en diferentes momentos de su vida, pero la población más afectada es la de las personas que han perdido su empleo. Este fenómeno se da por cambios demográficos, económicos y tecnológicos, como la

reestructuración de economías locales y nacionales, tendencia a la mundialización de los mercados.

El desempleo se convierte en un factor estresor para el individuo cuando deja de recibir los ingresos que tenía cuando estaba empleado, generando una crisis económica en su hogar con consecuencias devastadoras como la pérdida de su auto, la ejecución de una hipoteca, la pérdida de atención médica o la escasez de alimentos. Además, el desempleo produce un notable deterioro de la salud mental (Fryer y Payne 1986 citado por Vinokur, 1998). Otros efectos del desempleo son el suicidio, la separación o el divorcio, el abandono o los malos tratos a los hijos, el abuso del alcohol, la violencia en el lugar de trabajo, los comportamientos delictivos, los accidentes de automóvil y enfermedades físicas.

Las soluciones a los efectos negativos del desempleo han de buscarse en políticas económicas y sociales amplias (Blinder 1987 en Vinokur, 1998). Estas políticas deben basarse en programas dirigidos a trabajadores en paro o a otras personas que buscan empleo para facilitar su reincorporación al empleo o su entrada en la fuerza del trabajo.

Clima y cultura organizativos (Denise M. Rousseau, 1998).

El clima es, básicamente, la descripción del entorno de trabajo por parte de quienes participan directamente en él. Existen climas organizativos generadores de estrés que se caracterizan por la limitada participación en la toma de decisiones, el uso del castigo y la retroinformación negativa, la evitación de conflictos o la confrontación y la existencia de un modelo no cooperativo de relaciones dentro del grupo y con el líder. En cambio, los climas de apoyo social son beneficiosos para la salud mental de los trabajadores, con bajos niveles de ansiedad y depresión.

La cultura está constituida por los valores, normas y formas de comportamiento compartidos por los miembros de la organización. Existen cinco componentes básicos de la cultura organizativa:

1. Presunciones básicas: Creencias inconscientes que configuran las percepciones de los miembros.

2. Valores: Preferencias por unos resultados sobre otros.
3. Normas de comportamiento: Creencias sobre los comportamientos considerados correctos o incorrectos.
4. Patrones de comportamiento: Prácticas reiteradas observables.
5. Artefactos: Símbolos y objetos utilizados para expresar mensajes culturales.

La cultura, como el clima, puede manifestarse en diversos niveles así: Cultura dominante de la organización, subculturas asociadas a unidades concretas y contraculturas presentes en unidades de trabajo escasamente integradas en el conjunto de la organización.

Las culturas pueden ser fuertes, débiles o de transición.

Factores individuales

Patrones de comportamiento de los tipos A Y B (C. David Jenkins, 1998).

El patrón de comportamiento del Tipo A se caracteriza por una forma de vida con un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad, explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular. Las personas del tipo B, en cambio, son personas más relajadas, cooperadoras, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes los rodean.

El patrón de tipo A se da más en sociedades industrializadas, competitivas y afanosas, son más frecuentes en zonas urbanas y en el personal directivo y de ventas. Las personas del tipo A son más vulnerables al aumento de la presión arterial y los niveles de colesterol (Rosenman y Cols 1975 citados por Jenkins, 1998). También existe un creciente riesgo que este tipo de personas tiendan a sufrir de cardiopatía isquémica.

Los primeros métodos de medición de este tipo de patrones de comportamiento A y B se realizaron bajo un contexto de investigación con la herramienta de entrevista estructurada (Structural Interview). Otra modalidad, llamada auto administrada, es la encuesta de actividades de Jenkins (Jenkins Activity Survey, JAS) que es un cuestionario de elección múltiple evaluado por computador. La versión más utilizada es

el Formulario C, un cuestionario de 52 elementos que Psychological Corporation publicó en 1979 y que ha sido traducido a la mayoría de los idiomas europeos y asiáticos. Otros métodos de investigación han sido La Escala del Tipo A de Framingham (Framingham Type A Scale, FTAS) y La Escala de Clasificación de Bortner (Bortner Rating Scale, BRS).

Resistencia (Suzanne C. Ouellette, 1998).

La resistencia es aquella actitud básica de una persona ante su lugar en el mundo que expresa simultáneamente su compromiso, control y disposición a responder ante los retos (Kobasa 1979; Kobasa, Maddi y Kahn 1982 citados en Ouellette, 1998). La resistencia como rasgo de la personalidad se caracteriza por un modo de reaccionar ante los hechos estresores de la vida que contribuye a reducir la tensión subsiguiente al estrés que es susceptible de provocar enfermedades somáticas y mentales. Las personas que muestran elevados niveles de compromiso, control y reto están más preparadas para afrontar situaciones de tensión que los individuos carentes de resistencia.

Los primeros estudios sobre la resistencia evidenciaron que el conjunto entre la resistencia, el apoyo social y el ejercicio es efectivo para la salud mental y física; y que la resistencia es independiente de la frecuencia y gravedad de los acontecimientos vitales estresores, como de la edad, educación, estado civil y nivel laboral.

Autoestima (John M. Schaubroek, 1998).

La autoestima se define como “el carácter favorable de la autoevaluación de las características individuales” (Brockner 1988 en Schaubroek, 1998). Un bajo nivel de autoestima (self-esteem, SE) se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos (Beck 1967; Rosenberg 1965; Scherwitz, Berton y Leventhal 1978 citados en Schaubroek, 1998). Según Brockner (1983, 1988) citado por Schaubroek, 1998 las personas con un bajo nivel de autoestima son más vulnerables a los acontecimientos del entorno en comparación con las que tienen un alto nivel de autoestima. De esta manera existe una

relación directa entre el nivel de autoestima y los estresores vinculados a los roles asignados (conflicto de roles y ambigüedad de roles), haciendo que las personas con bajo nivel de autoestima tengan mayor dificultad para asumir dichos roles. Lo anterior puede deberse a la falta de confianza que las personas con bajo nivel de autoestima experimentan para desarrollar las tareas asignadas y de esta manera influir en su entorno social, debilitando los respectivos estresores.

Existen una serie de métodos que las organizaciones pueden aplicar para fomentar el autoestima en sus trabajadores como el ofrecimiento de una retroinformación de evaluación del rendimiento centrada en los comportamientos; el suministro de información descriptiva con resúmenes valorativos; y la elaboración en un marco participativo de planes de mejora continua.

Locus de control (Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr, 1998).

El locus de control (locus of control, LOC) está definido por la creencia de que las experiencias vitales están regidas, por un lado, por los actos propios (locus de control interno) y por el otro, por las influencias externas (locus de control externo). Las personas que tienen locus de control interno tienen la capacidad de controlar los hechos y circunstancias de la vida, incluidos los resultados que se perciben como recompensas de los propios comportamientos y actitudes. En contraste, las personas que tienen locus de control externo creen que tienen escaso control sobre los hechos y circunstancias vitales y atribuyen estos hechos a factores externos o la suerte.

Inicialmente para medir el locus de control se desarrolló la “escala interna-externa (IE)” (Rotter 1966 en Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr, 1998), que es aplicable en la mayoría de los estudios. Sin embargo, para muchos investigadores han criticado este sistema por ser unidimensional, cuando el locus de control debería ser medido de manera bidimensional o tridimensional.

No existen estudios a profundidad que relacionen el locus de control con los factores estresores y la salud en el trabajo. Sin embargo, se ha podido observar que las personas con locus de control interno tienen más comportamientos reactivos y eficaces

a los retos del día a día, en cambio, las personas con locus de control externo utilizan menos técnicas reactivas porque consideran que los acontecimientos externos están fuera de su control.

Un medio para lograr que el locus de control influya en la relación del estrés y la salud es a través del apoyo social. Fusilier, Ganster y Mays (1987) citados en Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr. (1998) hallaron que el locus de control y el apoyo social determinan conjuntamente el modo de reaccionar de los trabajadores frente al estrés en el trabajo. Igualmente el apoyo social amortigua los efectos del estrés solamente en los individuos con locus de control interno.

Estilos de afrontamiento (Ronald J. Burke, 1998).

El afrontamiento (coping) se define como “esfuerzos por reducir los efectos negativos del estrés sobre el bienestar individual” (Edwards 1988 en Burke, 1998). El enfrentamiento se desencadena a raíz de determinadas situaciones como peligrosas, perjudiciales o generadoras de ansiedad. Los estilos de afrontamiento combinan características de pensamientos, creencias y comportamientos resultantes de experiencias relacionadas con el estrés y son independientes del tipo de estresor. Algunos autores han definido algunos estilos de afrontamiento del estrés como el monitor-aterperante y el represor-sensibilizador. Los estilos de afrontamiento del estrés son el resultado de la experiencia previa del conocimiento adquirido.

La clasificación tipológica más común (Lazarus y Folkman 1984 citados por Burke, 1998) distingue tres estilos de afrontamiento:

1. Afrontamiento centrado en los problemas: Incluye la búsqueda de información y la resolución de problemas.
2. Afrontamiento centrado en las emociones: Incluye la expresión y la regulación de las emociones.
3. Afrontamiento centrado en la valoración: Es un estilo que combina los dos anteriores y se compone de denegación, aceptación, comparación social, redefinición y análisis lógico.

Moos y Billings (1982) en Burke (1998) distinguen los estilos de afrontamiento siguientes:

1. Activo-cognitivo: La persona procura controlar su valoración de la situación del estrés.
2. Activo-de comportamiento: Implica un comportamiento directamente relacionado con la situación del estrés.
3. De evitación: La persona evita enfrentarse al problema.

Adicionalmente a los anteriores estilos se pueden adicionar un estilo de enfrentamiento denominado social que integra factores sociales e interpersonales con factores cognitivos, y un estilo de afrontamiento preventivo que busca favorecer el propio bienestar y reducir el riesgo de futuros problemas.

Apoyo social (D. Wayne Corneil, 1998).

El apoyo social es un elemento importante para reducir los efectos del estrés dado que es más fácil afrontar los retos diarios teniendo una compañía en comparación con individuos aislados. Pero solo el acompañamiento no es suficiente para generar resultados positivos frente al estrés, es necesario un intercambio de información definida en tres categorías, según Cobb (1976) citado por Corneil, (1998), así:

1. Información que induce a la persona a sentirse querida o cuidada (apoyo emocional).
2. Información que produce la sensación de ser estimado y valorado (apoyo de la estima).
3. Información que fomenta el sentimiento de pertenencia a un sistema de intercomunicación y de obligaciones recíprocas.

Según Cobb, el apoyo social incrementa la capacidad de afrontamiento y facilita la adaptación. Sin embargo, la mayoría de los estudios evalúan la relación del apoyo social con los estresores agudos, pero no lo relacionan con los estresores crónicos o el estrés traumático.

Dentro de los posibles elementos integrantes del apoyo social, según Hirsh (1980) se pueden observar: El apoyo emocional, el estímulo, el asesoramiento, la compañía y la ayuda tangible.

House (1981) analiza el apoyo social en el contexto del estrés relacionado en el trabajo y lo divide en (Corneil, 1998):

1. Emocional: Empatía, cuidados, amor, confianza, estima o muestras de interés.
2. Evaluativo: Información aplicable a la autoevaluación; retroinformación proporcionada por terceros que resulte válida para la afirmación personal.
3. Informativo: sugerencias, consejos o información de utilidad para la solución de problemas.
4. Instrumental: asistencia directa en forma de dinero, tiempo o trabajo.

Existe numerosa literatura dedicada al estrés y al apoyo social, pero aún no está claro cómo funciona la interacción entre estos dos términos. Una de las discrepancias más notorias es si el apoyo social tiene un efecto directo o indirecto en la salud. En este sentido el apoyo social puede tener un efecto central / efecto directo o un efecto indirecto / amortiguación:

1. Efecto central / efecto directo: En este caso el apoyo social actúa como una barrera frente a los efectos de un estresor. El sistema de apoyo suministra la información necesaria o la retroinformación para superar el estresor y reducir la intensidad del estrés.
2. Amortiguación / efecto indirecto: En este caso, el apoyo social media entre el estresor y la reacción a éste para reducir sus efectos. La amortiguación puede modificar la forma como el individuo percibe al estresor, o puede reforzar la capacidad de afrontamiento personal.

Género, estrés en el trabajo y enfermedad (Rosalind C. Barnett, 1998).

Son muy pocos los estudios que buscan analizar los efectos del trabajo desde una perspectiva de género. Desde un principio estos análisis se limitaban exclusivamente a los hombres (Hall 1992, en Barnett, 1998). Ni siquiera el papel del matrimonio se ha

tomado con seriedad en el momento de correlacionar el estrés con determinados aspectos del trabajo. Estudios que se han centrado específicamente en la mujer han sido los relacionados por la salud del aparato reproductor, la fertilidad y el embarazo, dejando rezagados a los hombres a un segundo plano.

Una de las barreras principales para asociar el género al estrés del trabajo ha sido la separación de hombres y mujeres para realizar trabajos exclusivamente dependiendo de su género, en este caso no tiene sentido analizar la relación de este tipo de trabajos con el género.

En términos generales, las investigaciones no han arrojado resultados que puedan asociar los efectos significativos del estrés al género. Las características de la actividad laboral influyen en la seguridad más que las características de los trabajadores. De igual forma las mujeres que ejercen profesiones particularmente masculinas sufren los mismos tipos de lesiones que los hombres, pero esto se debe más al deficiente diseño de los elementos protectores que al género.

Reacciones de estrés

Algunos resultados fisiológicos agudos (Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard, 1998):

Durante la ejecución de tareas psicomotrices o de resolución de problemas se ha podido observar el aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial; alteraciones del gasto cardíaco y de la resistencia vascular periférica; el aumento de la tensión muscular y la actividad electro dérmica; perturbaciones del patrón respiratorio y modificaciones de la actividad gastrointestinal y de la función inmunológica. En el contexto neuro-hormonal se pueden observar fluctuaciones en la secreción de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina). Estas hormonas son autónomas en su comportamiento durante episodios de estrés e intervienen en el proceso regulador de la coagulación de la sangre y la liberación de energía almacenada a partir del tejido adiposo.

En las investigaciones se ha podido evidenciar un aumento en el nivel de adrenalina, de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial al haber un incremento en las exigencias del trabajo ajustados a ritmos externos. Cuando la persona se siente angustiada o descontenta se observa un aumento del nivel de cortisol.

Durante el trabajo la presión arterial aumenta, pero se reduce después de los horarios laborales o los ratos de ocio. La presión arterial también aumenta cuando existen tensiones emocionales.

Aunque no se ha establecido un aumento de la frecuencia cardíaca constante durante el trabajo, se pueden observar elevaciones agudas de ésta como consecuencia de la interrupción del trabajo ocasionada por averías de equipo, señales de alarma y condiciones de trabajo estresores, sin embargo, en este último caso, no se ha podido comprobar la naturaleza patológica de tales respuestas.

En cuanto a los problemas gastrointestinales, no ha sido fácil evaluar los factores fisiológicos que afectan al individuo en su lugar de trabajo. La secreción de los ácidos gástricos puede variar en personas que están sometidas a un estrés mental agudo. Igualmente, los trabajadores por turnos son propensos a tener problemas gastrointestinales debido a la desorganización de los ritmos diurnos del sistema nervioso central.

Resultados de comportamiento (Arie Shirom, 1998).

Los investigadores están de acuerdo en que el estrés en el trabajo está relacionado con ciertos comportamientos como el absentismo, la drogadicción, las alteraciones del sueño, el tabaquismo y el consumo de alcohol (Kahn y Byosiere 1992 en Shirom, 1998).

1. Tabaquismo: Es de suma importancia conocer la relación que existe entre el estrés y el tabaquismo ya que este último está estrechamente relacionado a la aparición de la enfermedad cardiovascular y otras patologías crónicas. Aunque está comprobado que el tabaco puede llegar a aliviar el estrés y las respuestas emocionales de ansiedad e irritabilidad, este alivio es temporal. De esta manera cuando los efectos del tabaco desaparecen y los efectos del estrés se agudizan

se recae en el consumo de tabaco para volver a sentir cierto alivio, es así como se genera una espiral nociva y se conduce directamente al tabaquismo. Otro factor que puede influir en el consumo de tabaco en el lugar de trabajo es la gestión que se tenga acerca del estrés y reducción de ansiedad en conjunto con campañas en contra del tabaco.

2. Abuso de las drogas y el alcohol: El abuso de alcohol está directamente relacionado con problemas de salud y a la merma del rendimiento laboral. Aunque se ha declarado que la ingesta de alcohol en mínimas cantidades sirve para reducir el estrés, esto ha sido desmentido por los investigadores, en cambio, el marco emocional para comenzar a consumir alcohol parece estar protagonizado por depresión, la falta de apoyo familiar, la impulsividad, la condición femenina, la concurrencia de la drogadicción y el estrés.

El comportamiento del abuso de alcohol obedece a un conjunto de factores contextualizados con aspectos socioculturales, socioeconómicos, ambientales, interpersonales y profesionales. Por esta razón se deduce que el estrés es uno de varios componentes de un modelo multifactorial de explicación de abuso de alcohol.

Para la mayoría de investigadores el alcohol perturba la valoración inicial que el sujeto realiza de la información estresora, restringiendo la activación de la información asociada previamente almacenada en la memoria a largo plazo.

Las organizaciones pueden propiciar el consumo de alcohol a través de tres procesos básicos: Implantación de normas internas sobre el consumo de alcohol en el puesto de trabajo; en segundo lugar, condiciones de trabajo estresores como sobrecarga de trabajo sostenida y ritmos de trabajo impuestos por máquinas; y en tercer lugar, aparición directa o indirecta de subculturas de adicción de alcohol de origen profesional.

El apoyo social contra el estrés, el estrés ambiental y los recursos personales influyen en la propensión de los trabajadores al consumo de drogas. Se ha observado que el abuso de drogas en miembros de algunas minorías está

influido por la aculturación en ese grupo, además de estar sometidos a condiciones sociales adversas, como la pobreza, los prejuicios y las menores oportunidades de promoción económica, social y educativa.

3. Consumo de cafeína: No existe una relación directa que afirme que el estrés puede llevar al consumo de cafeína, en cambio, es bien sabido que la cafeína puede mejorar el rendimiento y la resistencia física en extensos horarios de actividad. La correlación que existe entre el consumo de tabaco y cafeína complica los estudios entre el estrés y la cafeína, por el contrario, se puede concretar esta asociación a través de tres mecanismos centrales: Un efecto condicionante; una interacción consistente en que la ingesta de cafeína propicia la activación, mientras que el consumo de nicotina la reduce; y el efecto combinado de ambas variables.
4. Trastorno del sueño: El estrés es uno de los principales causantes de los trastornos del sueño o insomnio. El estrés genera diversos cambios en las funciones orgánicas bioquímicas que perturban los ritmos circadianos generando este tipo de trastornos. Estos dos factores generan un círculo peligroso debido a que el insomnio genera estrés y este a su vez dificulta el proceso normal del sueño. Este tipo de anomalías se relacionan directamente con la falta de rendimiento en el trabajo.
5. Absentismo: Este fenómeno puede definirse como una forma de afrontamiento por parte del trabajador frente a la percepción que tiene de las exigencias y del control del trabajo frente a las condiciones autoevaluadas, tanto familiares como de salud.

Resultados en materia de bienestar (Peter Warr, 1998).

La calidad de bienestar de los trabajadores influye directamente en su toma de decisiones, su interacción con los compañeros, en su vida familiar y social. Para llevar a cabo los estudios sobre bienestar y estrés en el trabajo se deben trabajar dos dimensiones individuales que son el “placer” y la “activación”. Para relacionar estas dos dimensiones se deben trabajar sobre tres ejes de bienestar: El primer eje oscila entre el

desagrado y la complacencia; el segundo, entre la ansiedad y la comodidad; y por último, entre la depresión y el entusiasmo.

Una combinación de niveles bajos de placer con una activación mental elevada tiene como consecuencia estados de tensión y ansiedad; un nivel de placer bajo con una activación mental baja da como resultado situaciones de depresión y sentimientos afines. En cambio niveles altos de placer pueden acompañarse con sensaciones positivas caracterizadas por entusiasmo y energía o por comodidad y relajación psicológica.

Es cierto que las características del trabajo pueden tener un efecto sustancial sobre el bienestar, éste también dependerá de ciertos aspectos de la personalidad. Las características del trabajo y la personalidad son dimensiones que pueden diferir en gran medida de persona a persona.

Reacciones inmunitarias (Holger Ursin, 1998).

El estrés genera una serie de respuestas físicas y psicológicas en animales y personas, esta respuesta es una alarma que afecta a todas las reacciones fisiológicas, entre ellas las del sistema musculo-esquelético, el sistema vegetativo, el sistema endocrino y el sistema inmunitario.

Hasta hace algunas décadas se desmintió cualquier argumento que afirmaba que existían procesos fisiológicos que no fueran controlados por el cerebro. Hoy en día se puede afirmar con severidad que el cerebro es responsable de la totalidad de las funciones corporales, incluyendo el sistema inmunitario. De esta forma se ha comprobado que ciertos cuadros de depresión pueden afectar la función de los linfocitos. También se sabe que el estrés psicológico altera las concentraciones de anticuerpos en la sangre, así como los niveles de las distintas poblaciones de leucocitos.

Lastimosamente no se han encontrado parámetros inmunitarios que sirvan como marcadores del estrés prolongado. Por lo tanto no se ha comprobado una relación directa del comportamiento del sistema inmunitario y el estrés laboral.

Estrategias generales de prevención y control:

Según Cary L. Cooper y Sue Cartwright (1998): Toda organización debe velar por el bienestar de sus trabajadores tanto física como mentalmente, por lo cual deben adoptar políticas que conlleven a disminuir en lo máximo los efectos nocivos del estrés.

Para la prevención del estrés, las compañías deben implementar un programa que se divide en tres fases: Prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria.

- **Prevención primaria:** La mejor forma para enfrentar el estrés es combatiendo su causa: para esto es necesario crear mecanismos de comunicación efectivos entre los trabajadores y las directivas de la organización. Es de vital importancia realizar auditoría de estrés para determinar cuáles pueden ser las principales causas y eliminarlas de manera efectiva.

Entre las herramientas que se pueden utilizar están los cuestionarios a los trabajadores o el indicador de estrés ocupacional. También es una buena alternativa pedir a los trabajadores que llenen un diario de estrés en el cuál se consignan todos los acontecimientos estresores vividos durante la semana.

En esta etapa de la prevención es de vital importancia que los diferentes actores empresariales consideren el estrés como una característica propia de la vida moderna y que le den la importancia que merece la salud de sus trabajadores.

- **Prevención secundaria:** En esta etapa se busca que las personas tengan la capacidad de identificar los síntomas del estrés y que se desarrollen destrezas y aptitudes para contrarrestarlo. A través de las entidades de salud ocupacional se pueden realizar programas de vigilancia y promoción de la salud, los cuales promueven directamente una conducta beneficiosa para la salud.
- **Prevención terciaria:** Cuando una persona está siendo afectada física o mentalmente por el estrés, es necesario remitirlo a instituciones capacitadas para tratar este tipo de problemas y de esta forma poder incorporar a la persona afectada lo más rápido posible a su vida cotidiana.

La reincorporación al lugar de trabajo, después de un episodio de estrés, puede ser traumático para el trabajador, para lo cual, las empresas deben tener un programa de reincorporación que puede estar ligado al departamento de salud ocupacional.

Marco metodológico

Metodología

El presente trabajo de investigación es un estudio cuantitativo descriptivo, porque permite examinar los datos de manera numérica y se describen datos de una población en un tiempo determinado. Es decir, en los meses de Diciembre de 2014 y Enero de 2015.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, pp. 119)

Instrumento

El instrumento utilizado en nuestra investigación es ISTAS21 (CopsoQ), versión media. Basada en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales más relevantes, como el "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y el "esfuerzo- compensaciones" de Siegrist, el Vitámico (Warr) y el Socio-técnico (Cherns, De Sitter), y otras aportaciones relevantes como las relacionadas con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (Hall, Chandola).

El ISTAS, está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras Versión Media Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) que identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

Para obtener la información en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales en la empresa Colviajes S.A., el método CoPsoQ-istas21 utiliza un cuestionario estandarizado que consta de 105 preguntas estructuradas en 3 partes: dato sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico familiar (21 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas).

Las dimensiones a considerar para el tipo de investigación que se pretende desarrollar de acuerdo al instrumento utilizado son 20, para lo que se define:

1. Exigencias cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

2. Ritmo de trabajo

Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

3. Exigencias emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico,

que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

4. Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.

5. Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

6. Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).

7. Posibilidades de desarrollo

Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

8. Sentido del trabajo

Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

9. Apoyo social de compañeros/as

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

10. Apoyo social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

11. Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

12. Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

13. Previsibilidad

Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

14. Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

15. Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

16. Reconocimiento

Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

17. Inseguridad sobre el empleo

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.

18. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

19. Justicia

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

20. Confianza vertical

Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

Población

En octubre de 2007, los actuales socios adquieren el 100% de las acciones de la empresa “Viajes Expresos y Turismo Terrestre por Colombia Ltda”, trasladó su domicilio de Madrid (Cundinamarca) a la ciudad de Bogotá y cambió la razón social a “Viajes Empresariales y Turismo por Colombia S.A.”, estas modificaciones se registraron en la Cámara de Comercio de Bogotá el 16 de enero de 2008.

Viajes Empresariales y Turismo por Colombia S.A. COLVIAJES SA, está habilitada por el Ministerio de Transporte en la modalidad de transporte terrestre automotor especial; según resolución No. 1957 de 20 de septiembre de 2004 y conforme a la legislación, es vigilada por la Superintendencia de Puertos y Transportes. La actual capacidad transportadora otorgada mediante resolución No. 313 del 4 de septiembre de 2013 fijó un parque automotor de 157 vehículos.

Actualmente, cuentan con más de 170 vehículos en operación; todos con sistema de monitoreo satelital y trazabilidad en tiempo real. El número total de conductores es de 140 en un rango de edad entre los 30 y los 45 años.

El principal cliente de Colviajes S.A. es **CARACOL TELEVISION S.A.**, en las áreas de noticias y producción.

Muestra

Este cuestionario se aplica a una muestra representativa de tipo probabilístico de la empresa Colviajes S.A., que cuenta con un total de 140 conductores. El cálculo de la muestra se hará a través de la siguiente fórmula.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Una vez aplicada la formula, se determina que el tamaño de la muestra es de 27 conductores. (Ver Figura 1).

	A	B	C
1	e	0,05	
2	N	140	
3	$\sigma =$	0,5	
4	confianza	95	
5	area a la izquierda de -Z	0,025	= $(100-B4)/200$
6	-Z	-1,96	= $INV.NORM.ESTAND(B5)$
7	Z	1,96	= $-1*B6$
8		27	= $B2*B3^2*B7^2/((B2-1)*B1^2+B3^2*B7^2)$
9	$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$		
10			
11			

Figura 1. Fórmula en Excel para calcular el tamaño de la muestra

Análisis de Resultados

Características **SOCIO-DEMOGRÁFICAS**

Tabla 1. Edad

¿Qué edad tiene?	%	N
Menos de 31 años	0,00%	0
Entre 31 y 45 años	44,40%	12
Más de 45 años	55,60%	15
Total	100,00%	27

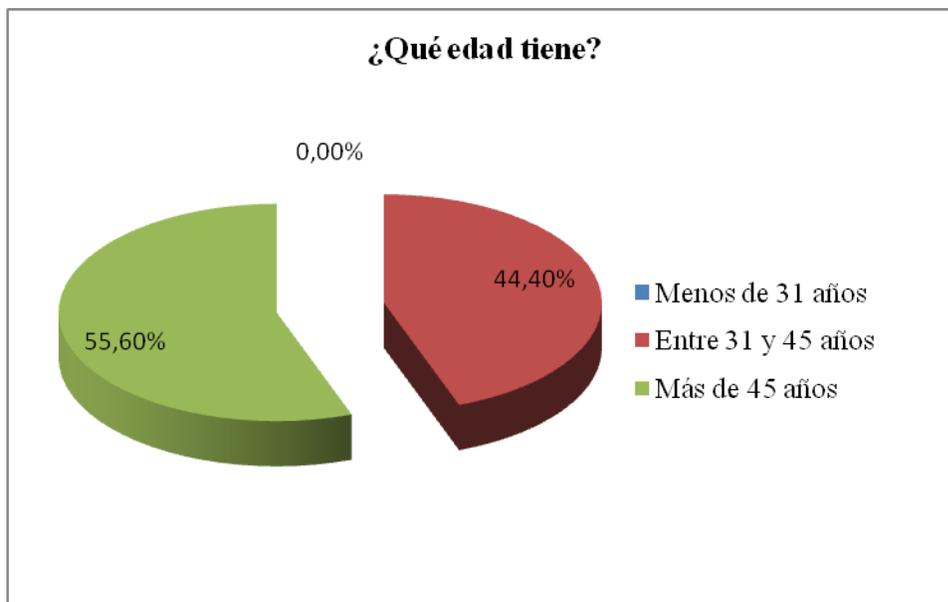


Figura 1. Socio demográfico

Características relativas al **DISEÑO DE LA TAREA**

Tabla 2. Movilidad funcional

¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?	%	N
Generalmente no	66,66%	18
Sí, generalmente de nivel superior	0,00%	0
Sí, generalmente de nivel inferior	0,00%	0
Sí, generalmente del mismo nivel	14,81%	4
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	18,53%	5
No lo sé	0,00%	0
Total	100,00%	27

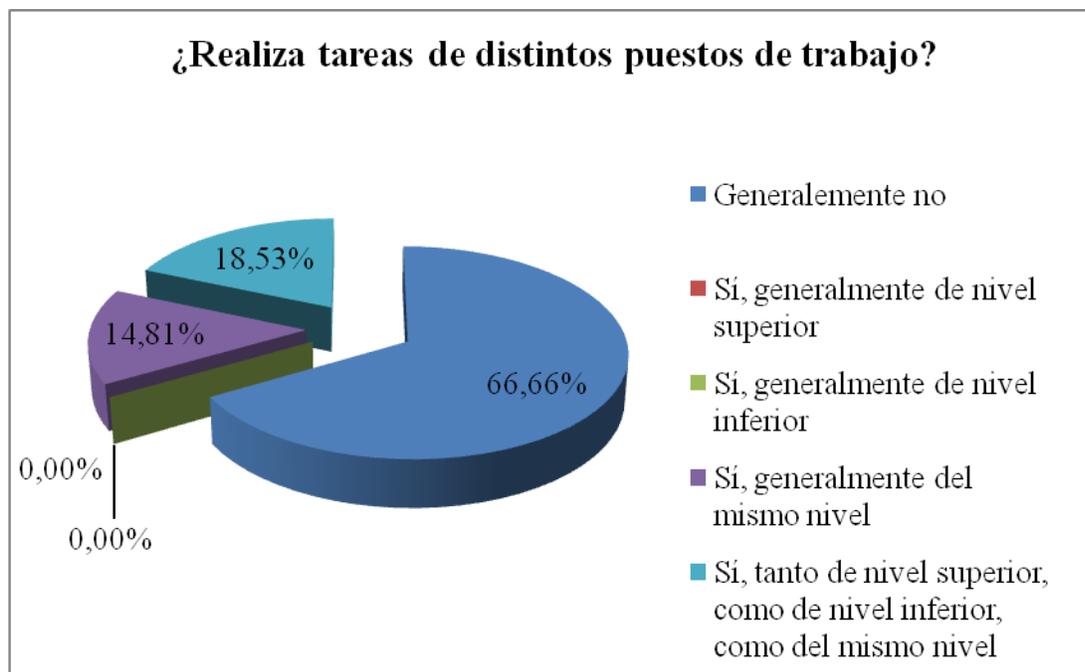


Figura 2. Movilidad Funcional

Tabla 3. Participación directa consultiva

En el último año ¿sus superiores le han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	%	N
Siempre + Muchas veces	25,90%	7
Algunas veces	18,50%	5
Sólo alguna vez + Nunca	55,60%	15
TOTAL	100,00%	27

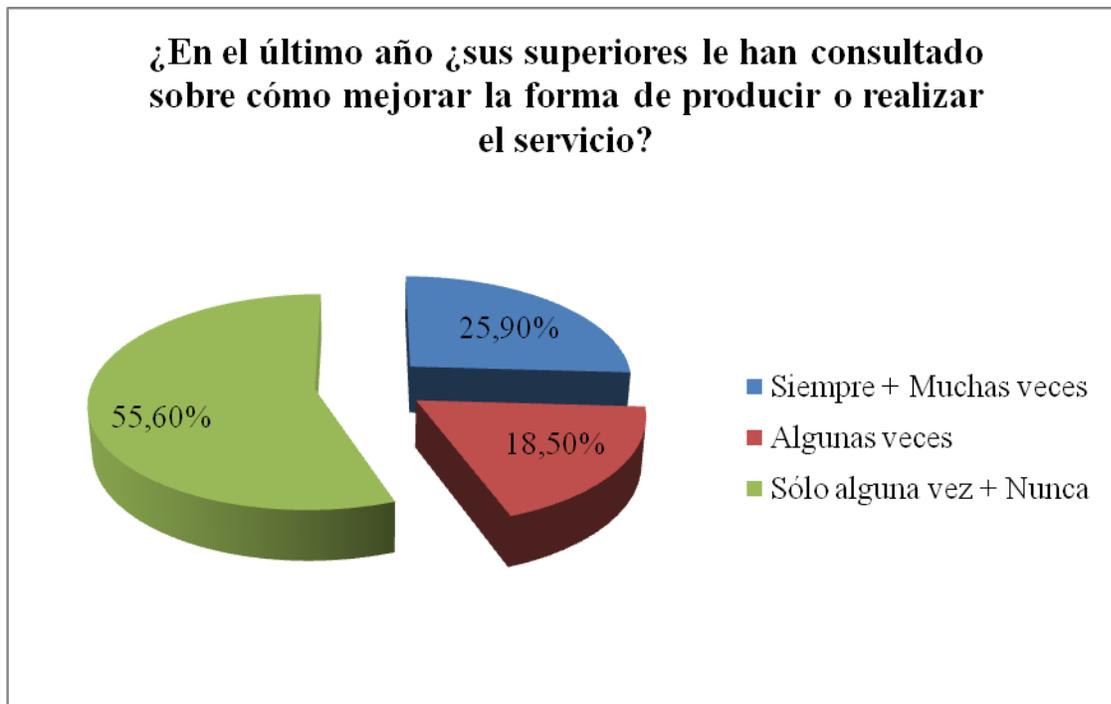


Figura 3. Participación directa consultiva

Características relativas a la **CONTRATACIÓN**.

Tabla 4. Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tiene con Colviajes SA?	%	N
Soy fijo (por obra o labor)	70,37%	19
Soy fijo (prestación de servicios)	7,41%	2
Soy temporal con contrato formativo (en prácticas)	0,00%	0
Soy temporal con contrato por obra o labor	22,22%	6
Trabajo sin contrato	0,00%	0
Total	100,00%	27

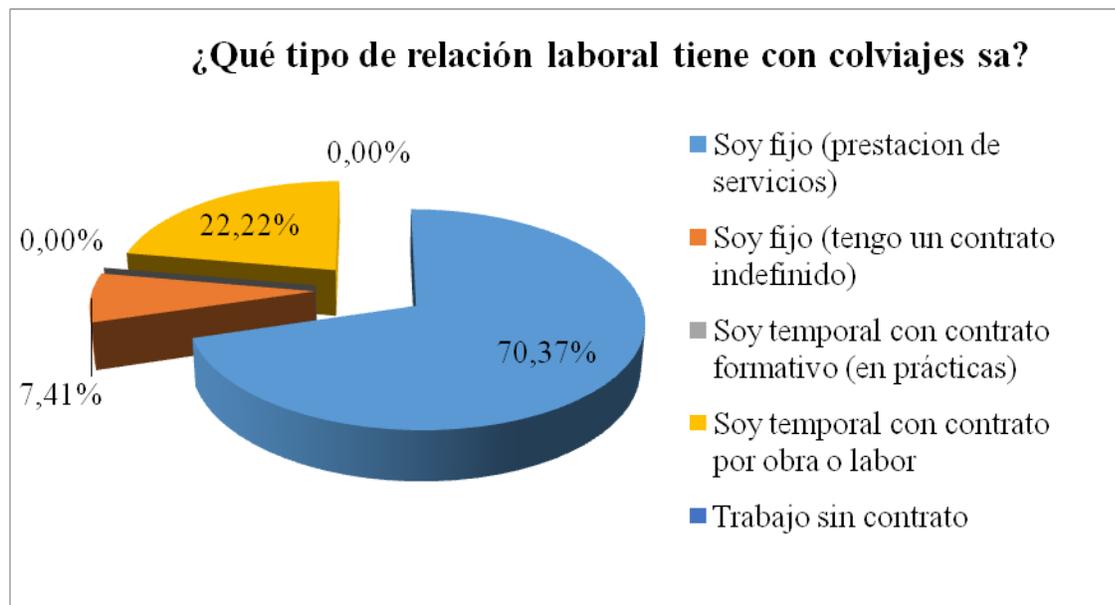


Figura 4. Relación laboral

Tabla 5. Antigüedad

Cuánto tiempo lleva trabajando en Colviajes SA?	%	N
Menos de 30 días	0,00%	0
Entre 1 mes y hasta 6 meses	11,11%	3
Más de 6 meses y hasta 2 años	18,52%	5
Más de 2 años y hasta 5 años	55,56%	15
Más de 5 años y hasta 10 años	14,81%	4
Total	100,00%	27

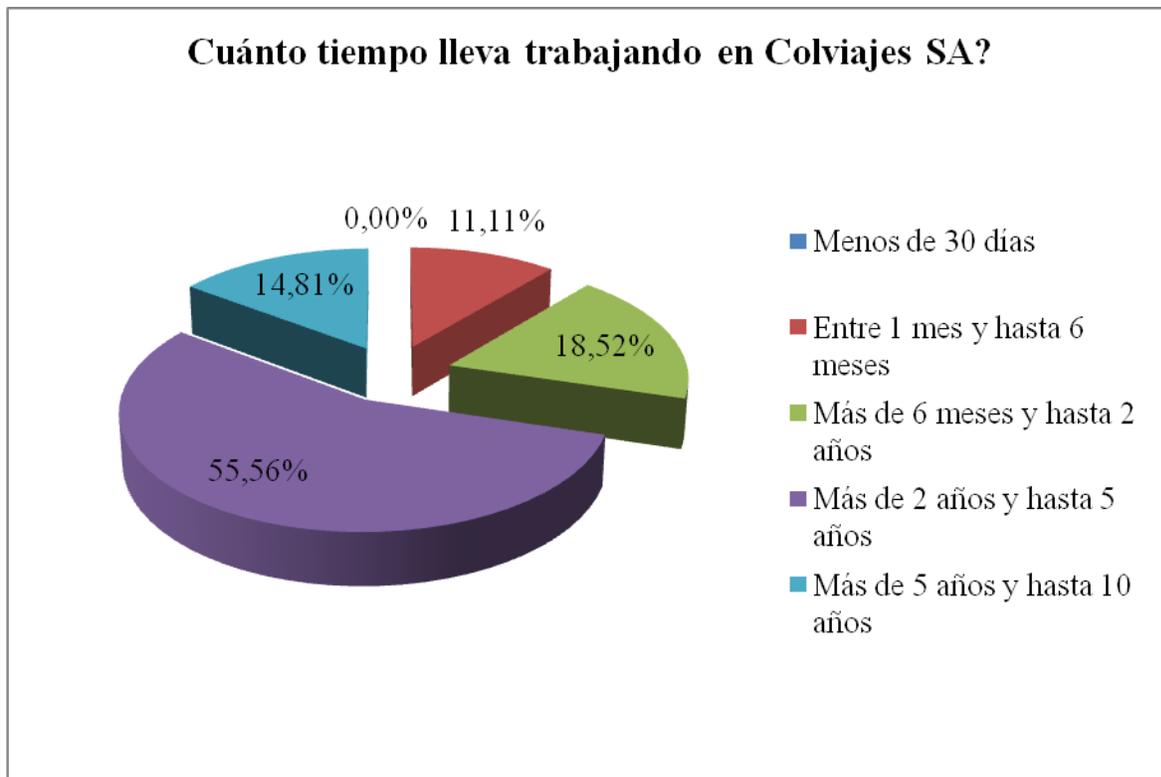


Figura 5. Antigüedad

Características relativas a la **JORNADA**

Tabla 6. Horas semanales

Habitualmente ¿cuántas horas trabaja en la semana para Colviajes SA?	%	N
30 horas o menos	7,70%	2
De 31 a 35 horas	7,70%	2
De 36 a 40 horas	0,00%	0
De 41 a 48 horas	19,20%	5
Más de 48 horas	65,40%	18
Total	100,00%	27

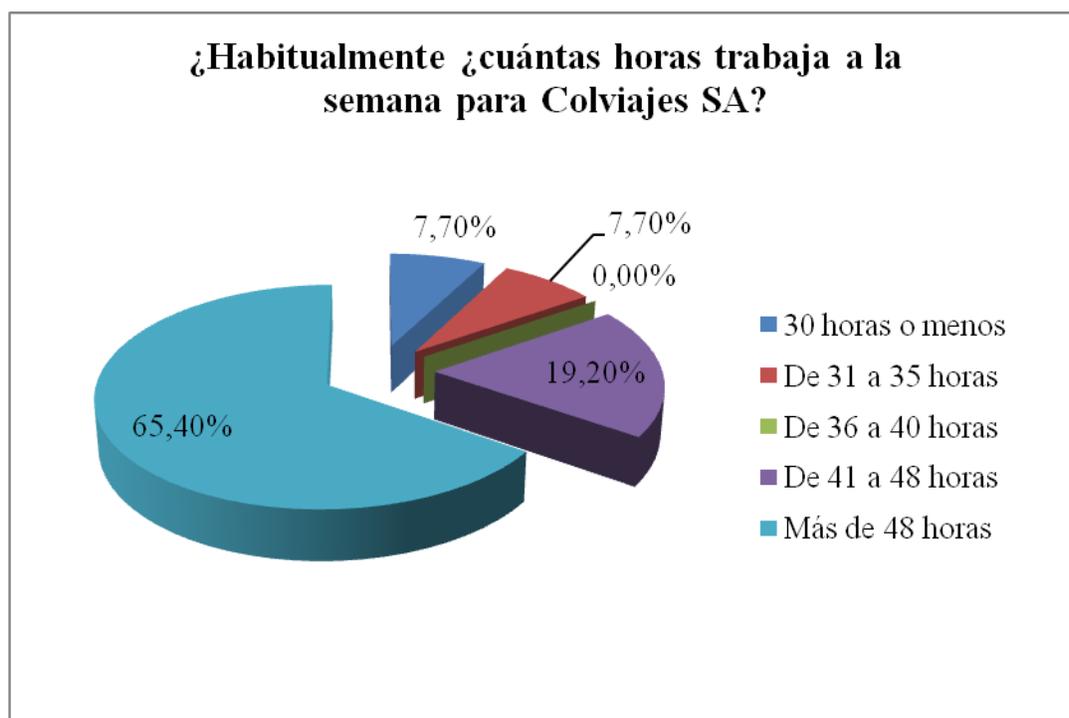


Figura 6. Horas semanales

Tabla 7. Horario

¿Cuál es su horario de trabajo?	%	N
Jornada partida (mañana y tarde)	48,15%	13
Turno fijo de mañana	0,00%	0
Turno fijo de tarde	0,00%	0
Turno fijo de noche	0,00%	0
Turnos rotatorios excepto el de noche	7,41%	2
Turnos rotatorios con el de noche	44,44%	12
Total	100,00%	27

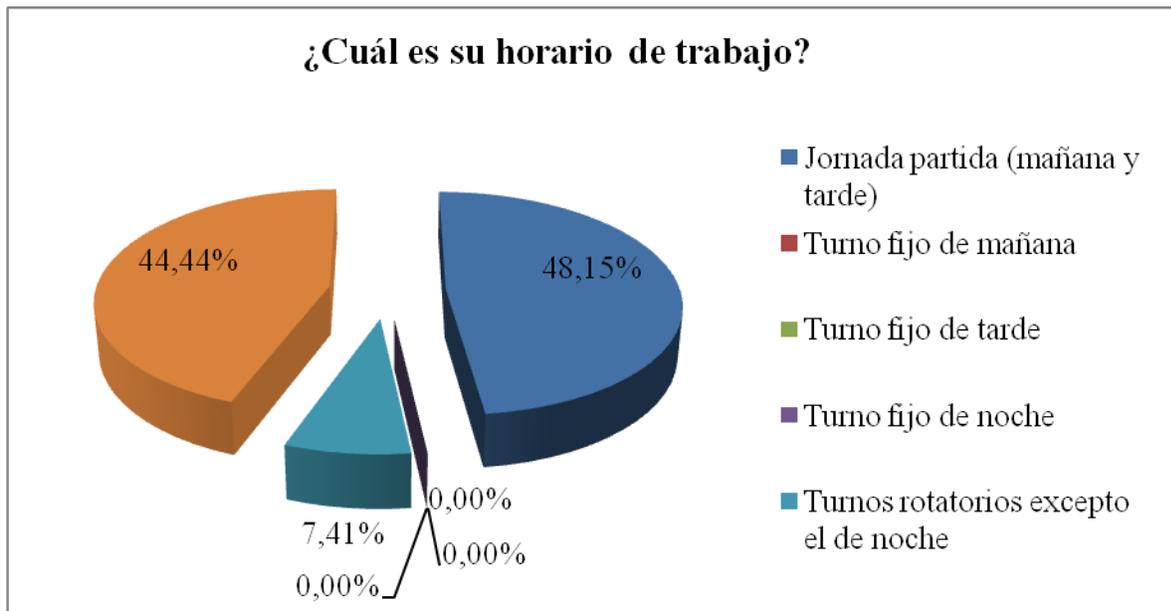


Figura 7. Horario

Tablas 8, 9 y 10. Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Tabla 8.

¿Qué margen de adaptación tiene en la hora de entrada y salida?	%	N
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	100,00%	27
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0,00%	0
Tengo hasta 30 minutos de margen	0,00%	0
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0,00%	0
Tengo más de una hora de margen	0,00%	0
TOTAL	100,00%	27

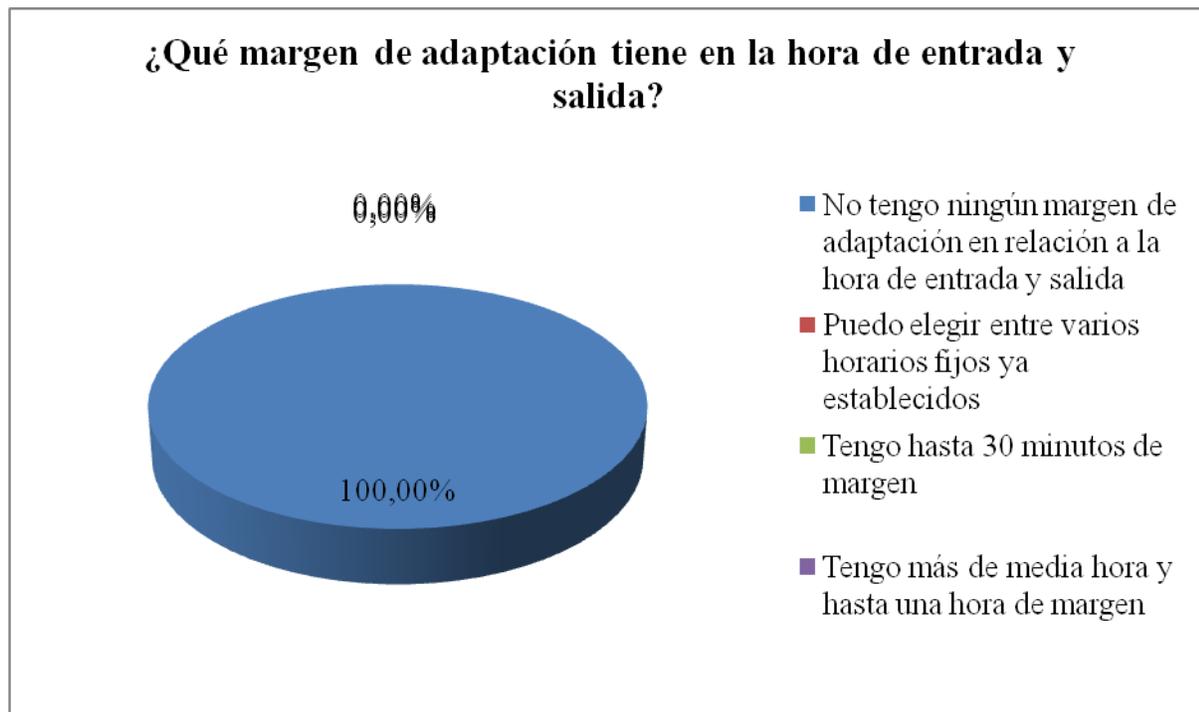


Figura 8. Margen de adaptación en la de entrada y salida

Tabla 9.

Si tiene algún asunto personal o familiar ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora?	%	N
Siempre + Muchas veces	0,00%	0
Algunas veces	14,80%	4
Sólo alguna vez + Nunca	85,20%	23
Total	100,00%	27

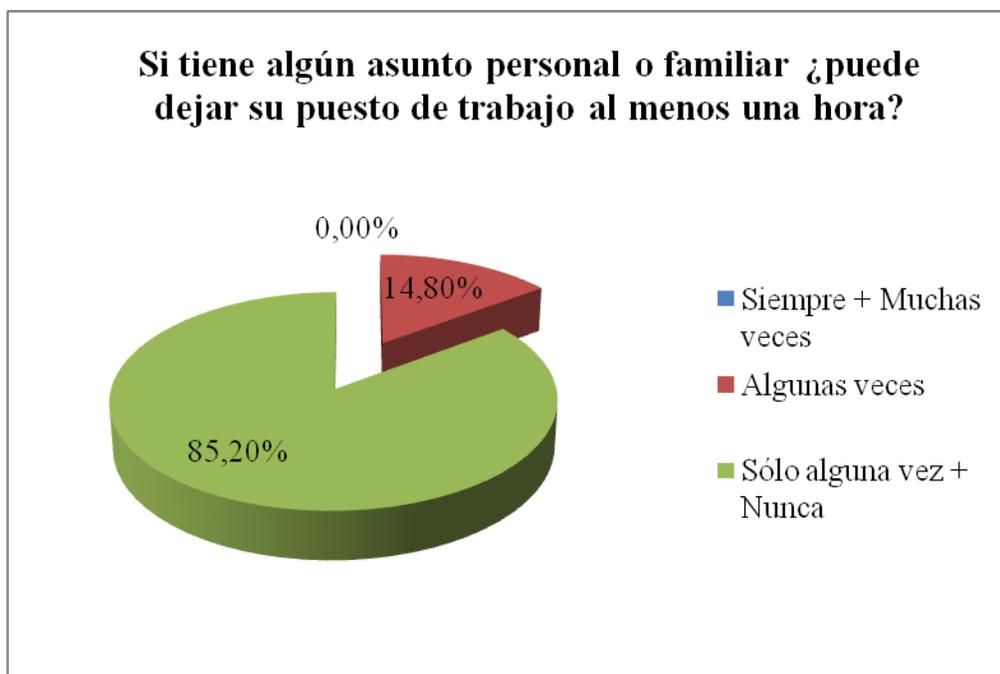


Figura 9. Dejar el puesto de trabajo

Tabla 10

¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	%	N
Siempre + Muchas veces	3,70%	1
Algunas veces	55,56%	15
Sólo alguna vez + Nunca	40,74%	11
Total	100,00%	27



Figura 10. Decidir hacer un descanso

Tablas 11 y 12. Días laborables

Tabla 11

Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabaja?	%	N
Ninguno	3,70%	1
Alguno excepcionalmente	14,81%	4
Un sábado al mes	7,40%	2
Dos sábados	44,45%	12
Tres o más sábados al mes	29,64%	8
Total	100%	27

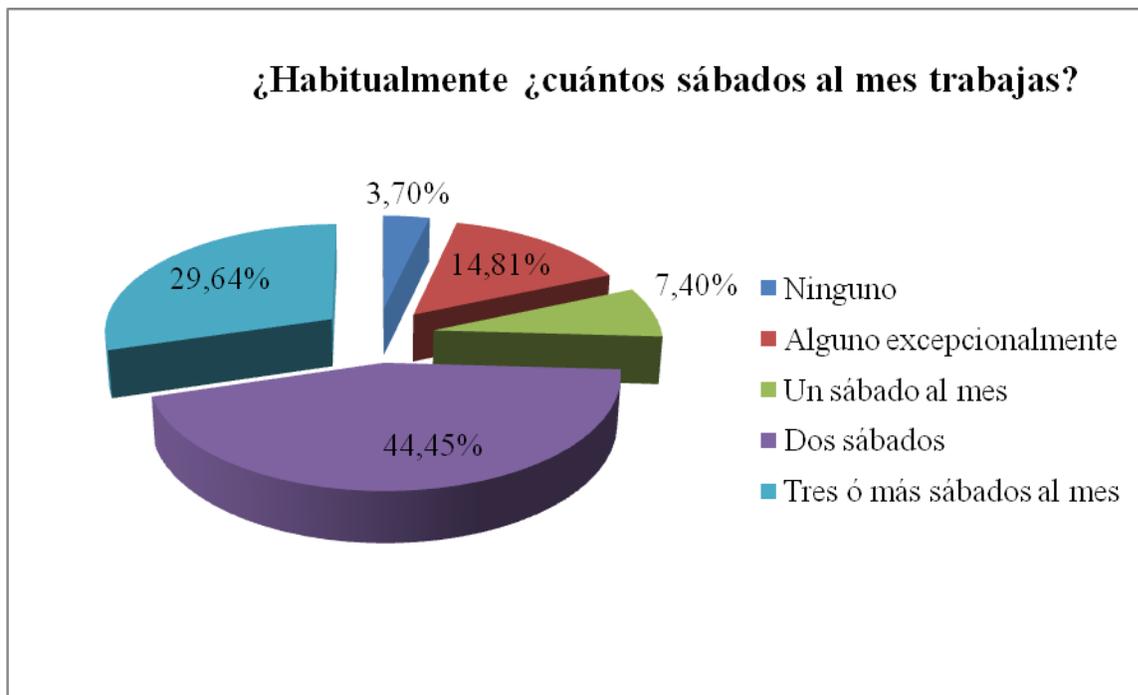


Figura 11. Sábados laborables

Tabla 12

Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabaja?	%	N
Ninguno	14,82%	4
Alguno excepcionalmente	37,04%	10
Un domingo al mes	7,40%	2
Dos domingos	37,04%	10
Tres o más domingos al mes	3,70%	1
Total	100,00%	27

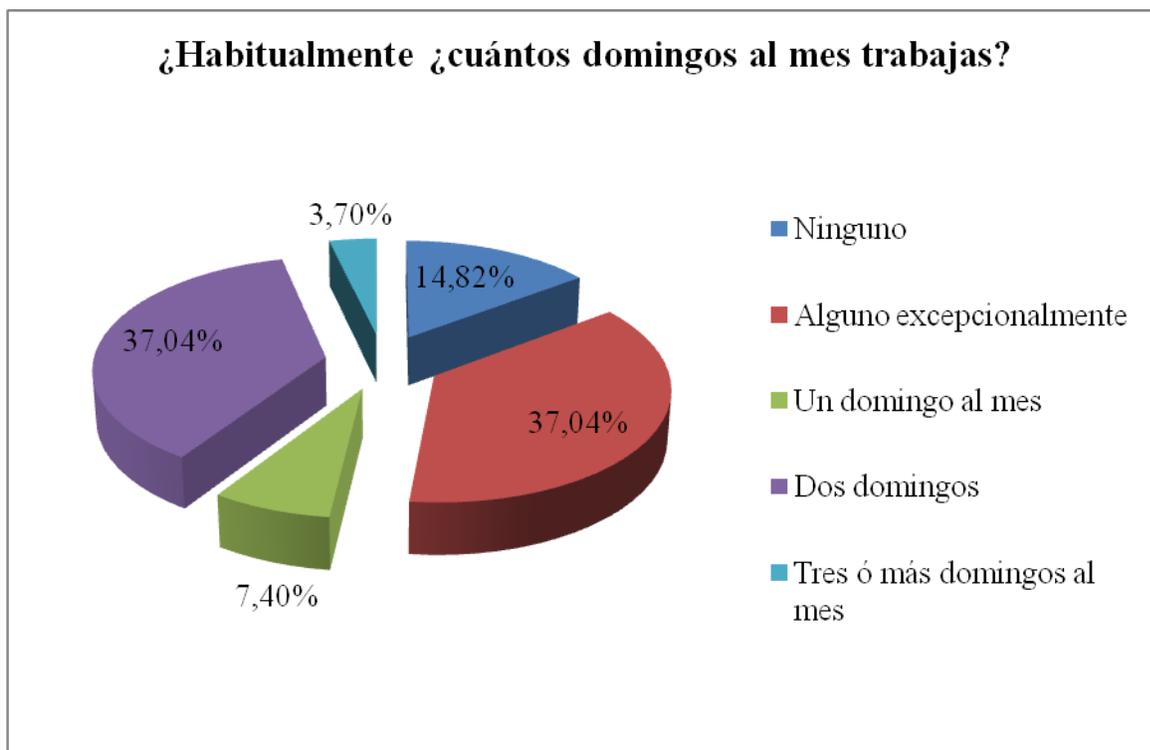


Figura 12. Domingos laborables

Tablas 13 y 14. Exigencias de disponibilidad

Tabla 13

¿Con qué frecuencia le cambian la hora de entrada y salida o los días que tiene establecido trabajar?	%	N
Siempre + Muchas veces	55,55%	15
Algunas veces	25,93%	7
Sólo alguna vez + Nunca	18,52%	5
Total	100,00%	27

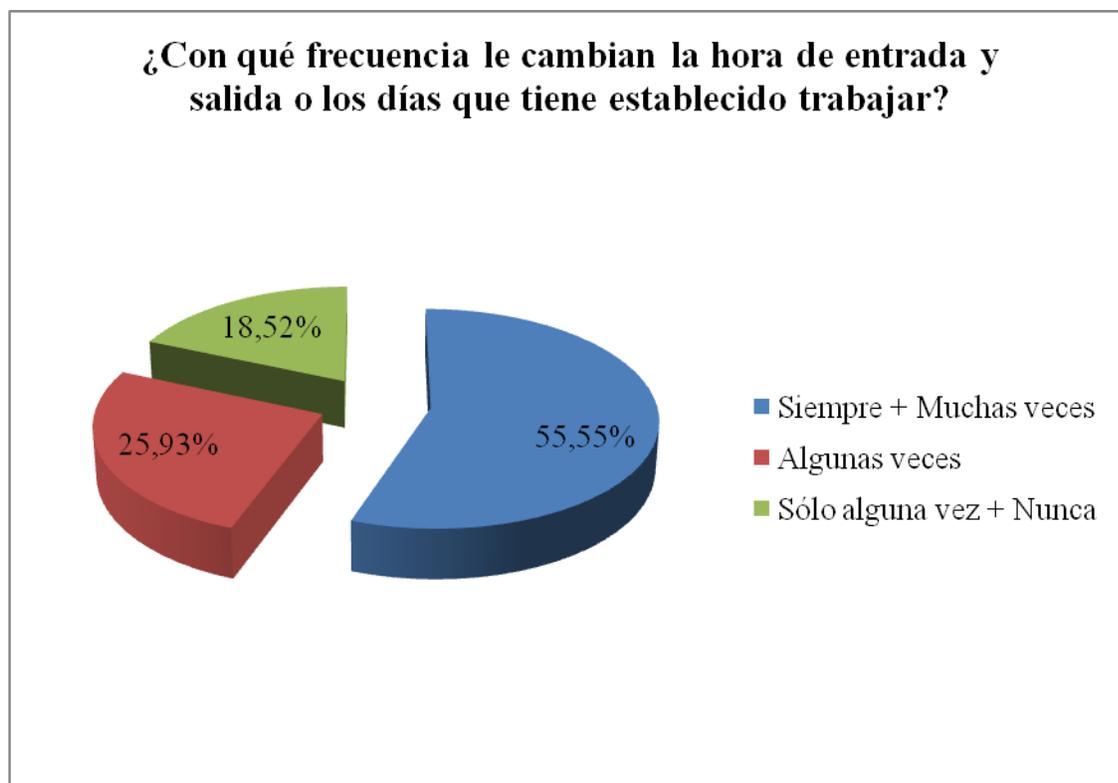


Figura 13. Frecuencia de cambio en la hora de entrada y salida

Tabla 14

Habitualmente ¿cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?	%	N
Ninguno	3,70%	1
Algún día excepcionalmente	22,22%	6
De 1 a 5 días al mes	22,22%	6
De 6 a 10 días al mes	22,22%	6
11 o más días al mes	29,64%	8
Total	100,00%	27

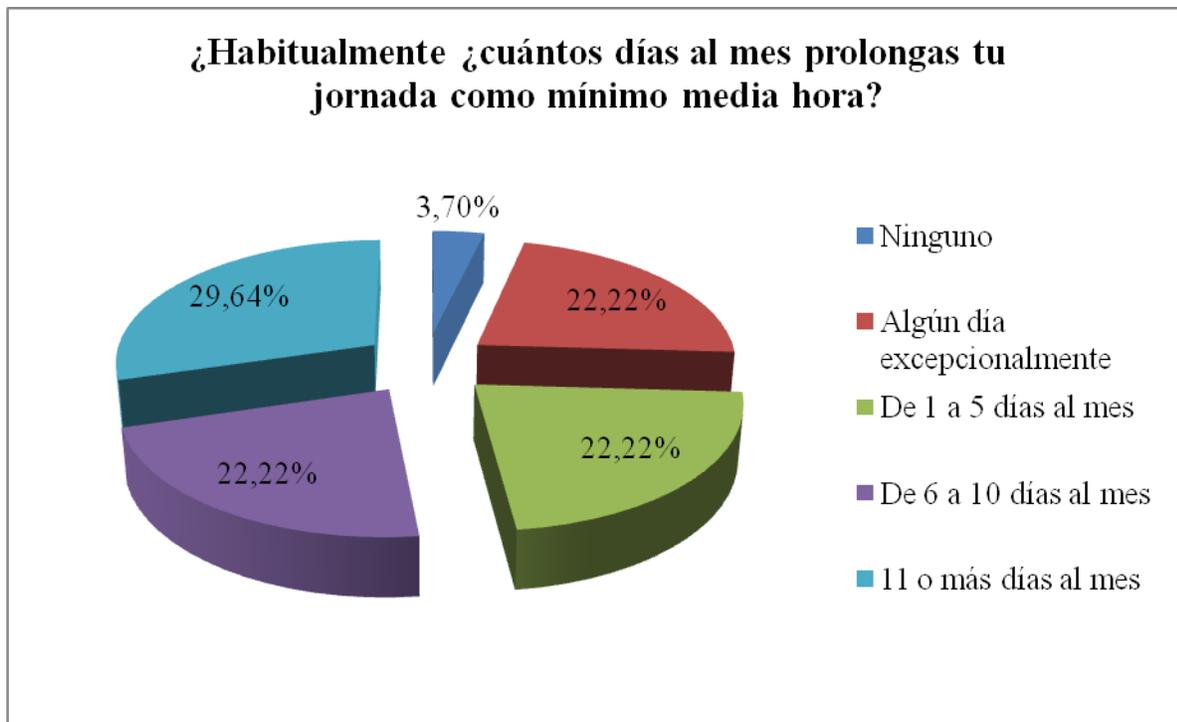


Figura 14. Dias en los que se prolonga la jornada

Tabla 15: Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace Ud.?	%	N
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	11,11%	3
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	33,33%	9
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	22,22%	6
Sólo hago tareas muy puntuales	25,94%	7
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	7,40%	2
Total	100,00%	27

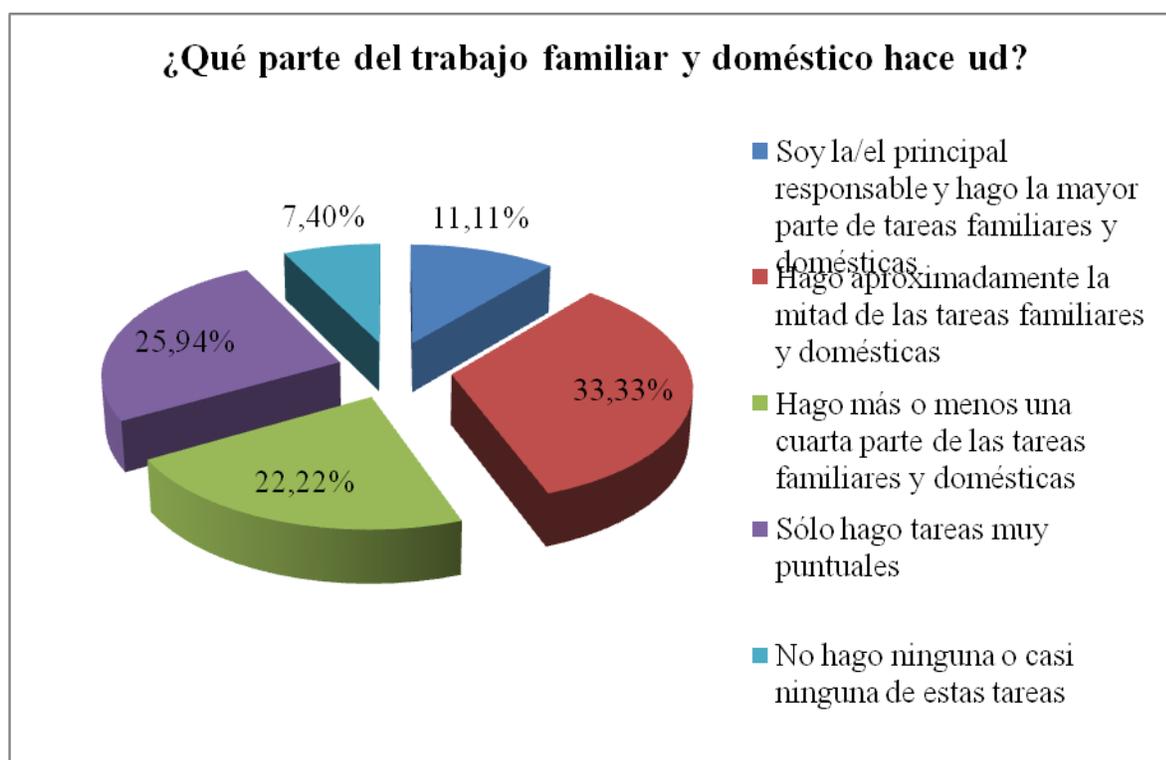


Figura 15. Trabajo domestico-familiar

Las tablas siguientes muestran las características de algunos **RECURSOS**

Tabla 16. Falta de personal

En su departamento o sección falta personal?	%	N
Siempre + Muchas veces	3,70%	1
Algunas veces	33,30%	9
Sólo alguna vez + Nunca	63,00%	17
Total	100,00%	27

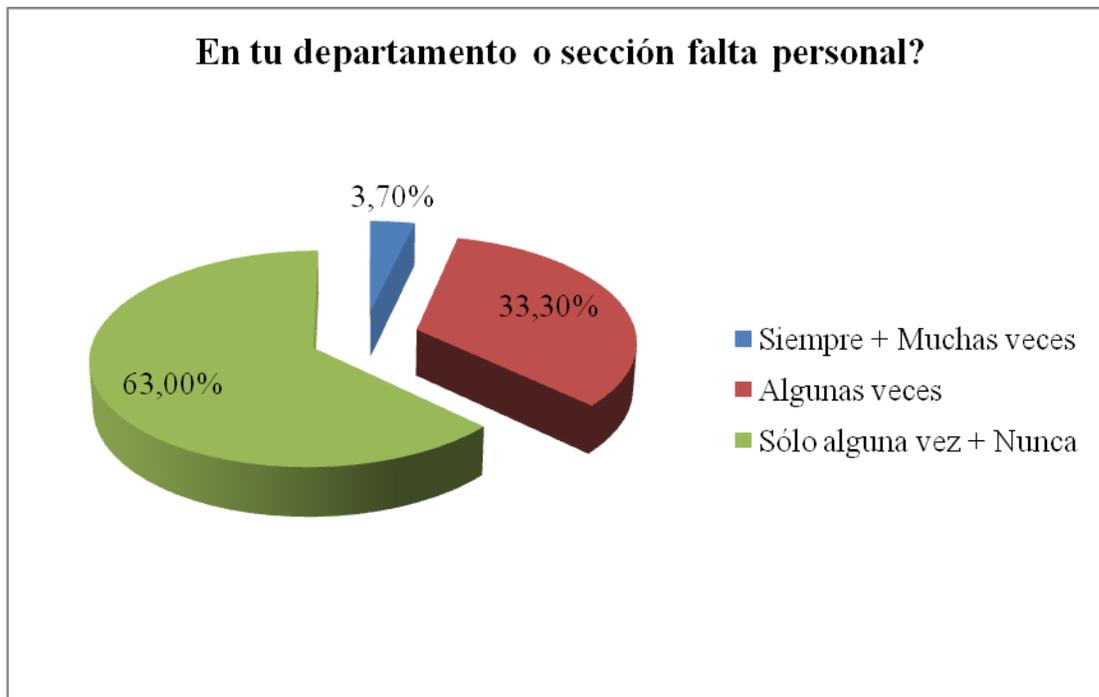


Figura 16. Falta de personal

Tabla 17. Planificación realista

La planificación es realista?	%	N
Siempre + Muchas veces	44,44%	12
Algunas veces	37,04%	10
Sólo alguna vez + Nunca	18,52%	5
Total	100,00%	27

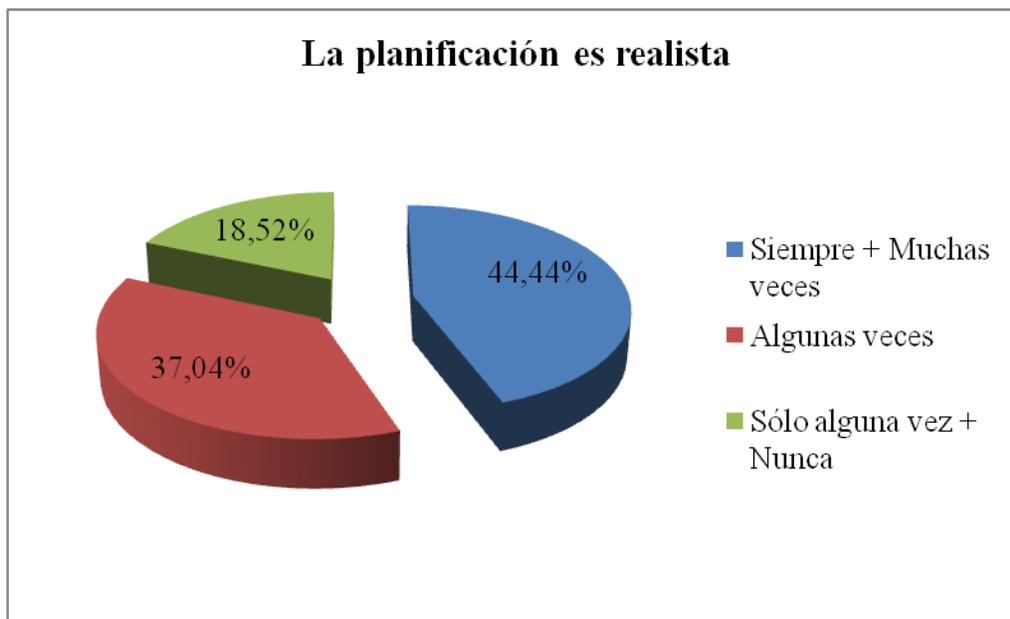


Figura 17. Planificación realista

Tabla 18. Recursos físicos adecuados

La tecnología (máquinas, GPS, computadores) con la que trabaja es la adecuada y funciona correctamente	%	N
Siempre + Muchas veces	66,67%	18
Algunas veces	25,92%	7
Sólo alguna vez + Nunca	7,41%	2
Total	100,00%	27

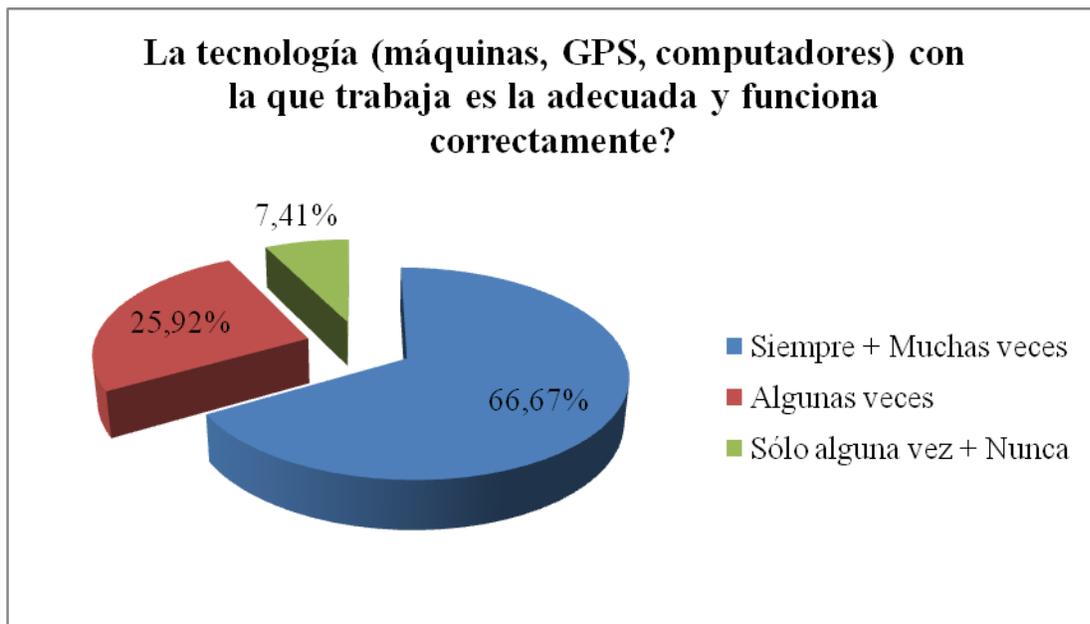


Figura 18. Recursos físicos adecuados

Características relativas al SALARIO

Tabla 19: Salario

Aproximadamente ¿cuánto gana al mes?	%	N
menos de 1SMLV	7,40%	2
Entre 1 y 2 SMLV	88,90%	24
2SMLV	0,00%	0
3SMLV o mas	3,70%	1
Total	100,00%	27

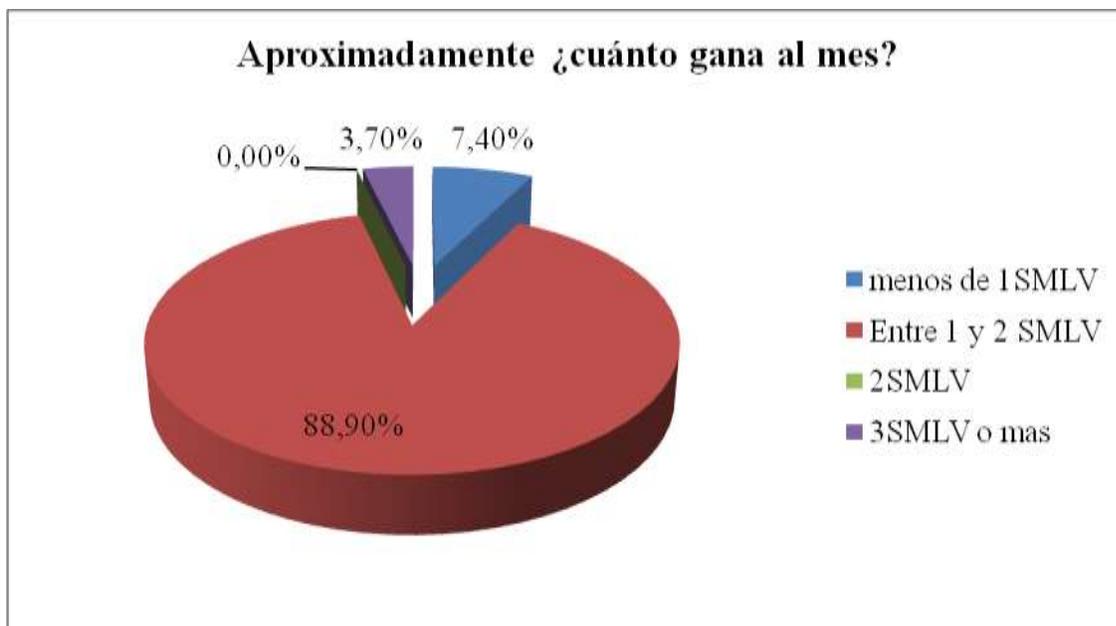


Figura 19. Salario

Tabla 20: Composición del salario

Su salario es:	%	N
Fijo	55,60%	15
Una parte fija y otra variable	11,10%	3
Todo variable	33,30%	9
Total	100,00%	27

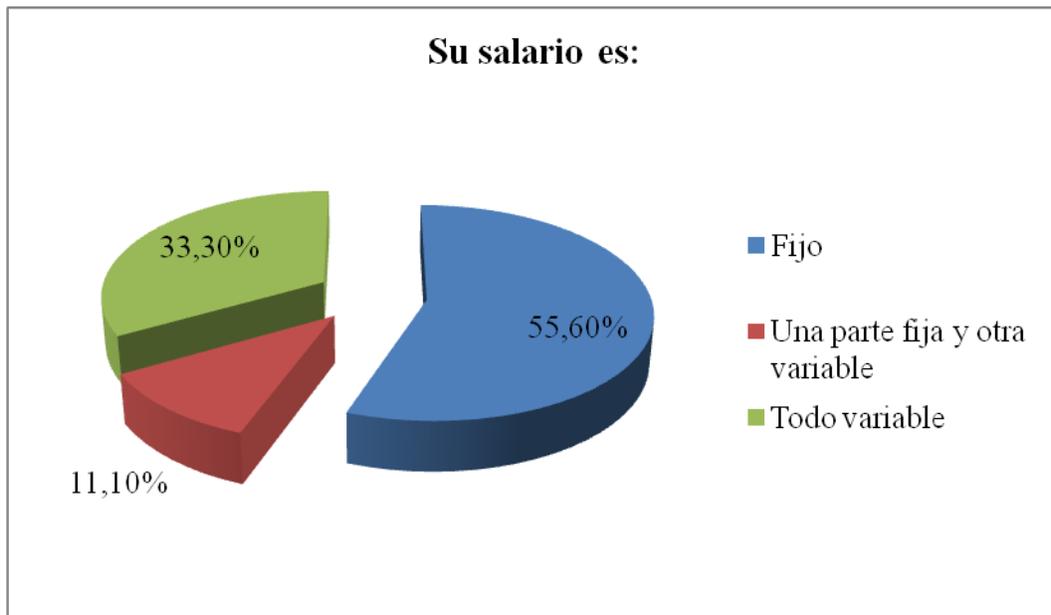


Figura 20. Composición del salario

Tabla 21: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realiza corresponde con la categoría o grupo profesional que tiene reconocida salarialmente?	%	N
Sí	40,74%	11
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente	29,63%	8
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	11,11%	3
No lo sé	18,52%	5
Total	100,00%	27

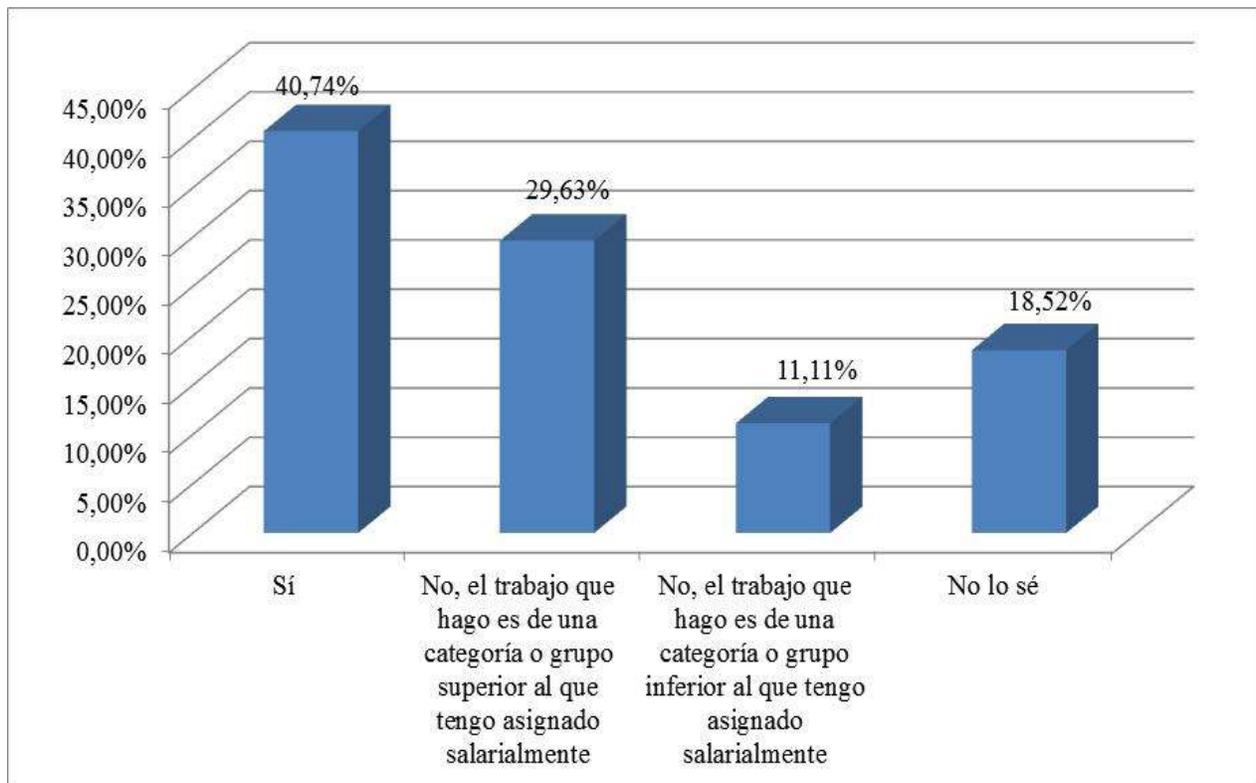


Figura 21. Correspondencia trabajo-salario

Tabla 22: Promoción

¿Desde que entró a Colviajes SA ¿ha ascendido de categoría o grupo profesional?	%	N
No	92,60%	25
Sí, una vez	3,70%	1
Sí, dos veces	3,70%	1
Sí, tres o más veces	0,00%	0
Total	100,00%	27

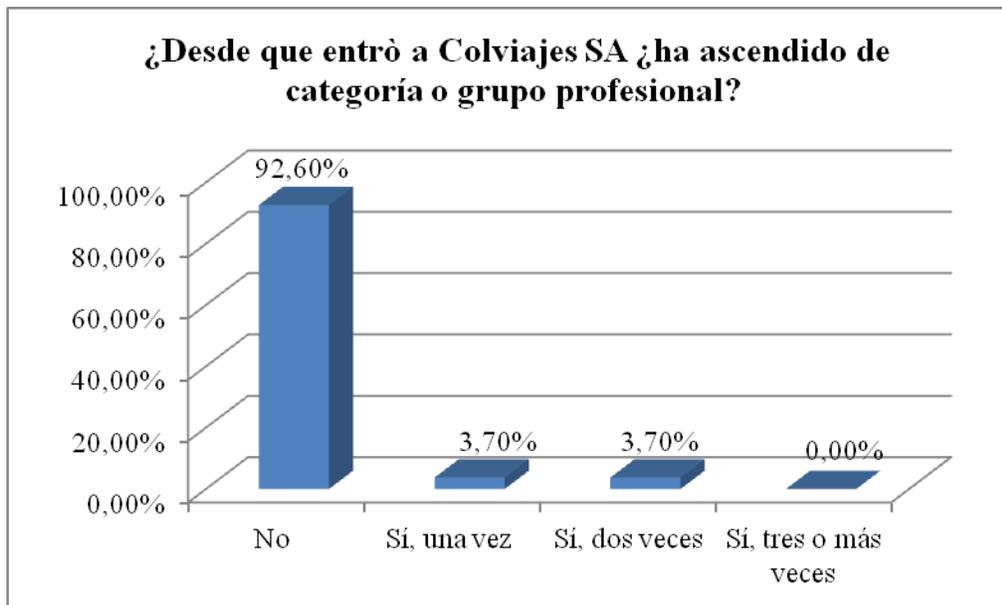


Figura 22. Promoción

Tabla 23: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	14,8	18,5	66,7	0
¿Le resulta imposible acabar sus tareas laborales?	0	7,4	92,6	0
¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	0	22,2	77,8	0
¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	81,5	18,5	0	0

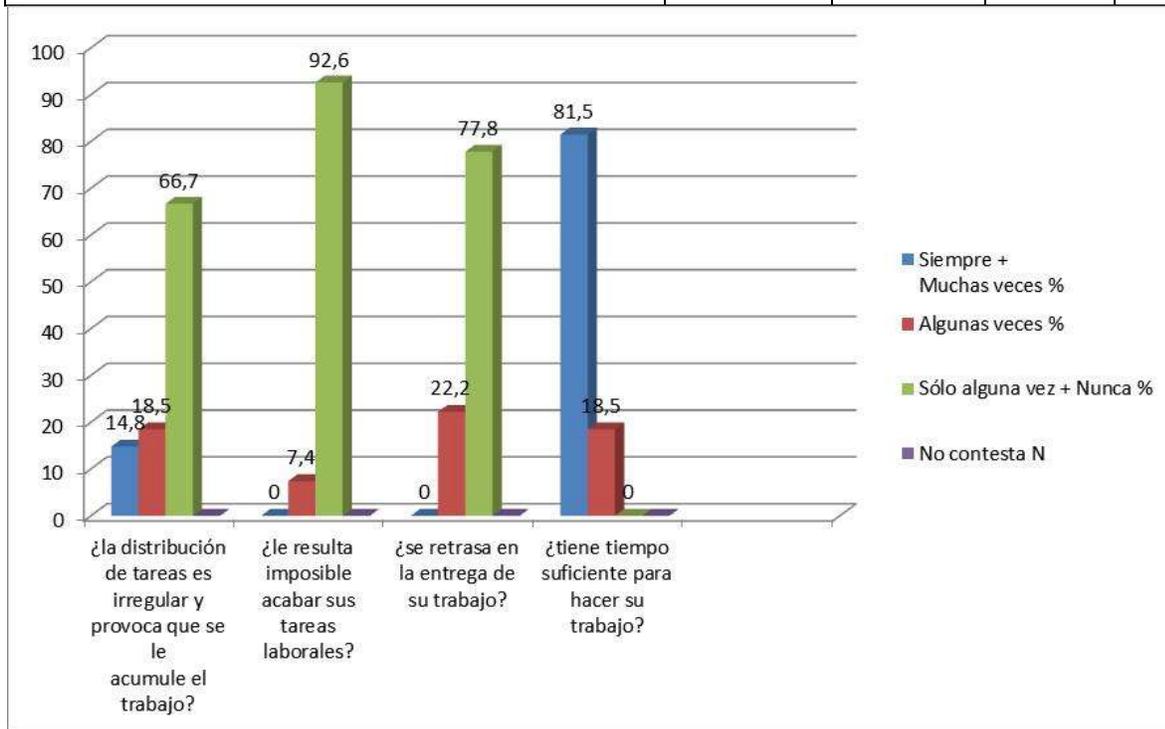


Figura 23. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.

Tabla 24: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tiene que trabajar muy rápido?	14,8	66,7	18,5	0

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	44,4	22,2	33,3	0
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	44,4	37	18,5	0

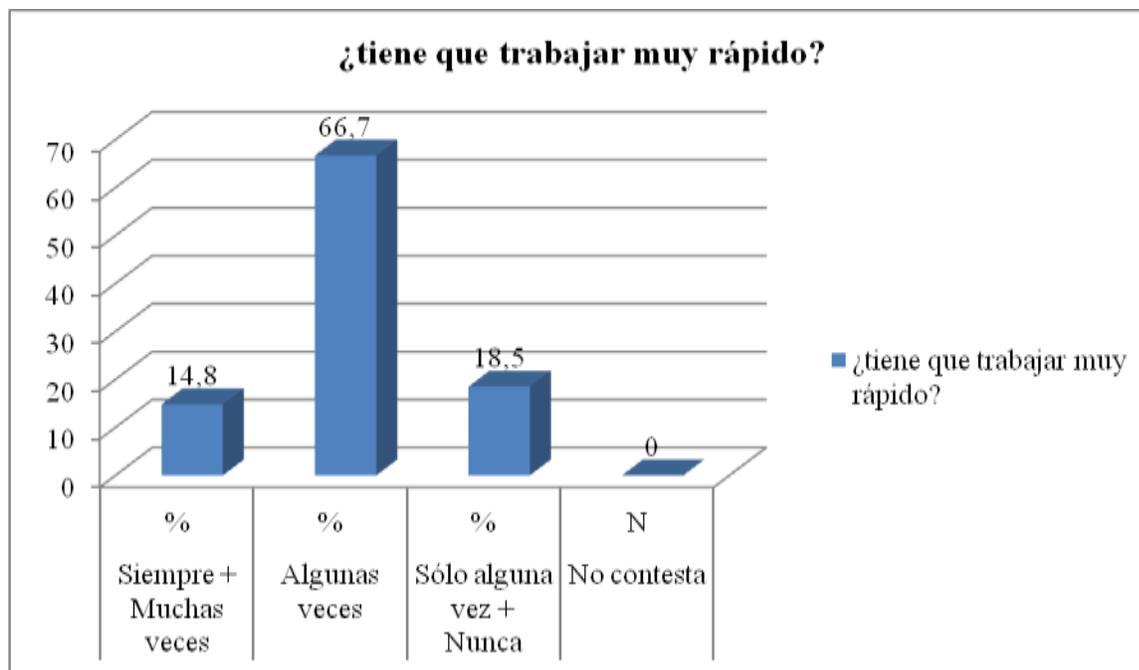


Figura 24: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

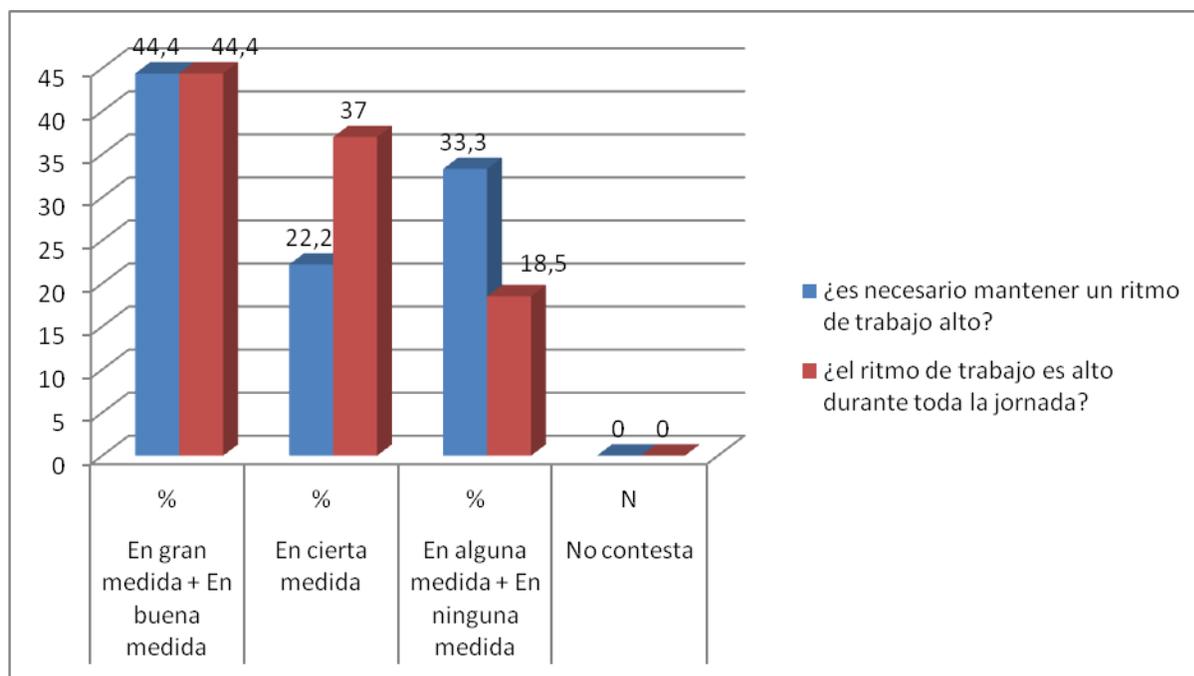


Figura 25: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

Tabla 25: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	33,3	48,1	18,6	0
¿En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros?	0	7,4	92,6	0

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo le afecta emocionalmente?	7,4	11,1	81,5	0
¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	14,8	33,3	51,9	0

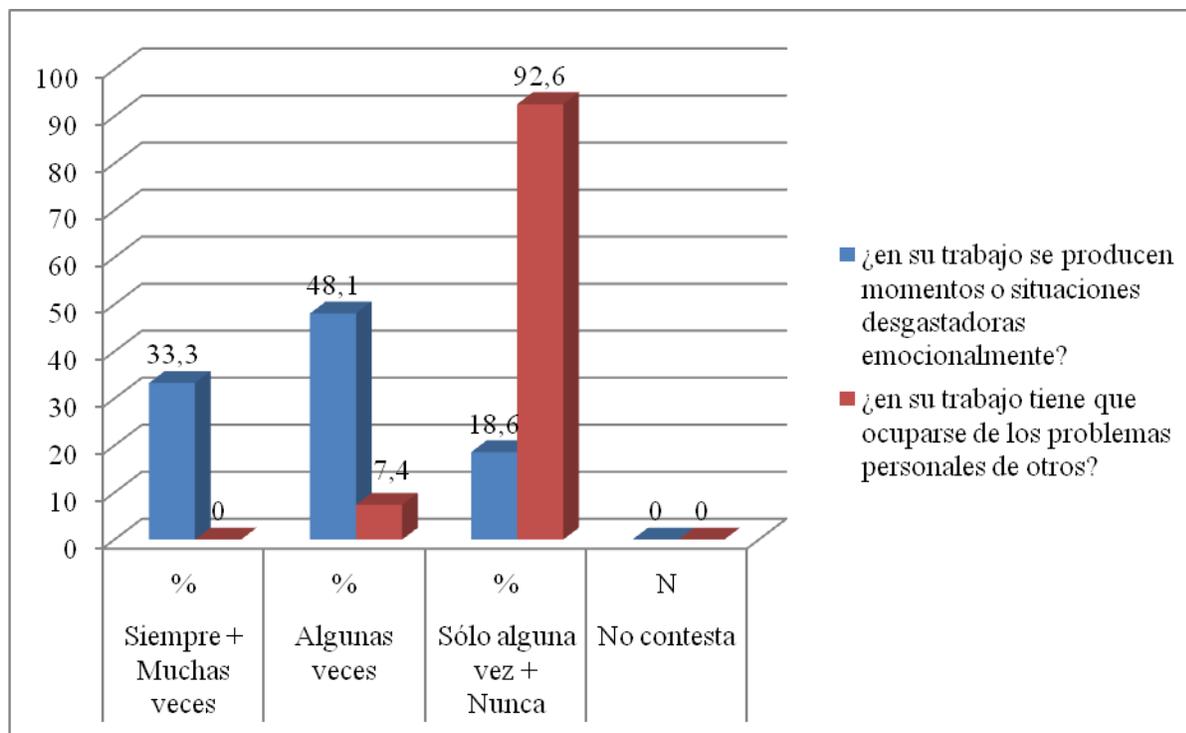


Figura 26: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.

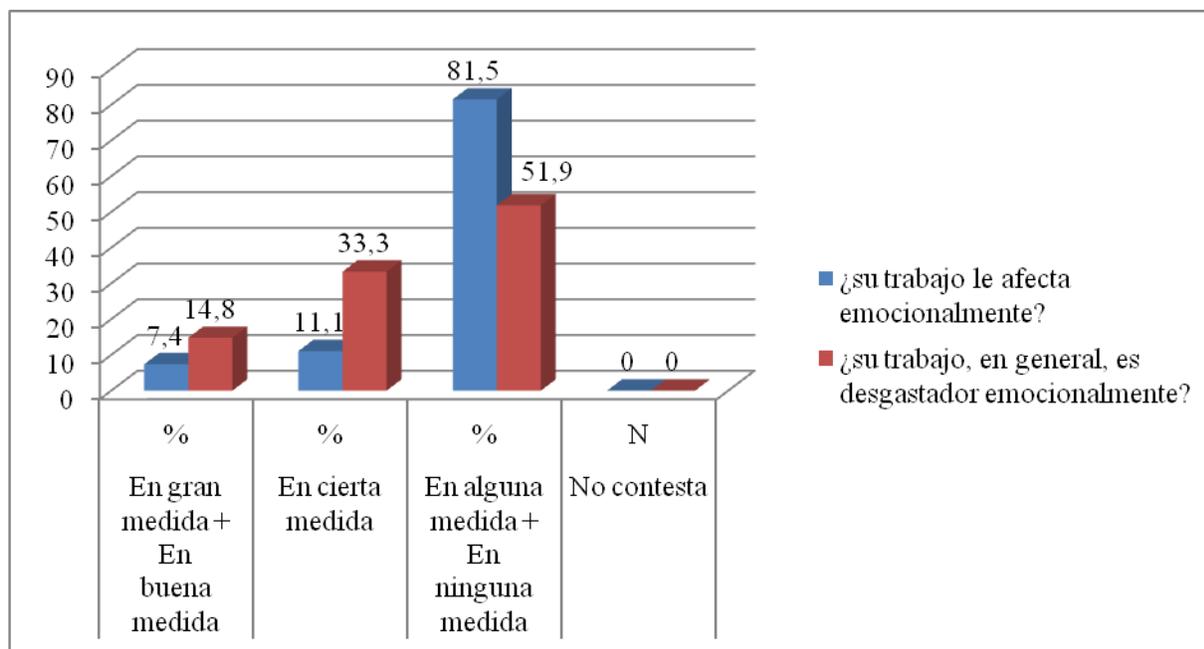


Figura 27: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.

Tabla 26: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?	63	11,1	25,9	0
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como lo traten?	74,1	3,7	22,2	0
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo requiere que se calle su opinión?	37	33,4	29,6	0
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	14,8	18,5	66,7	0

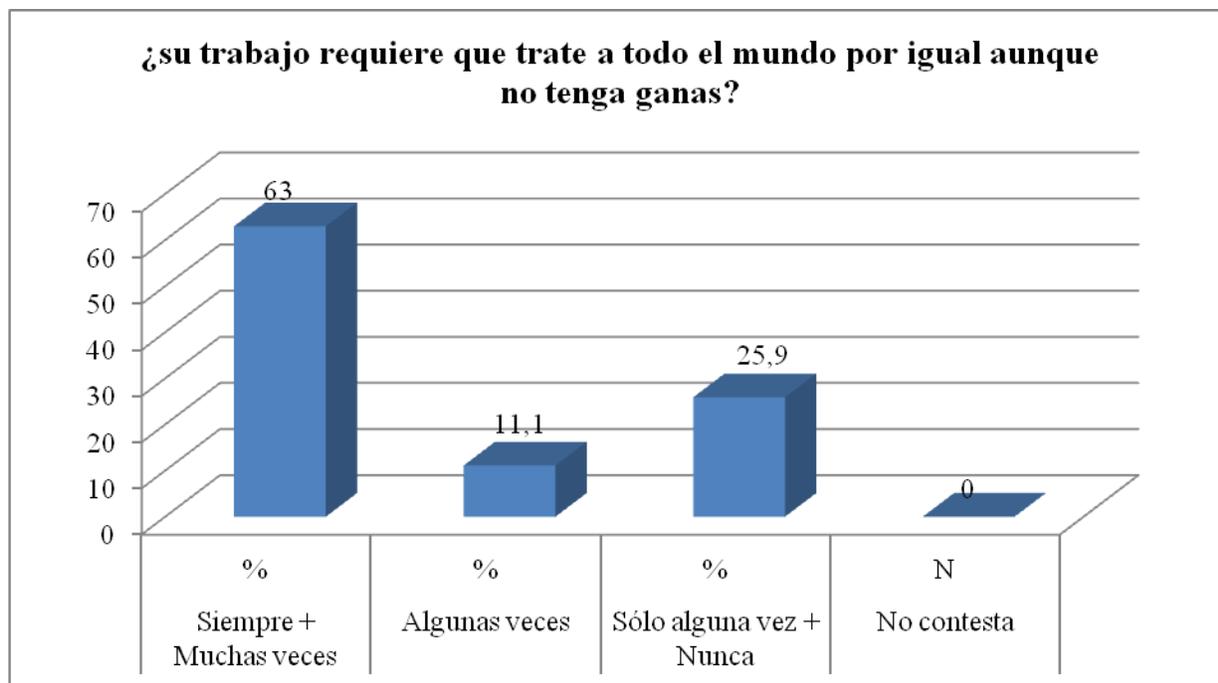


Figura 28: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

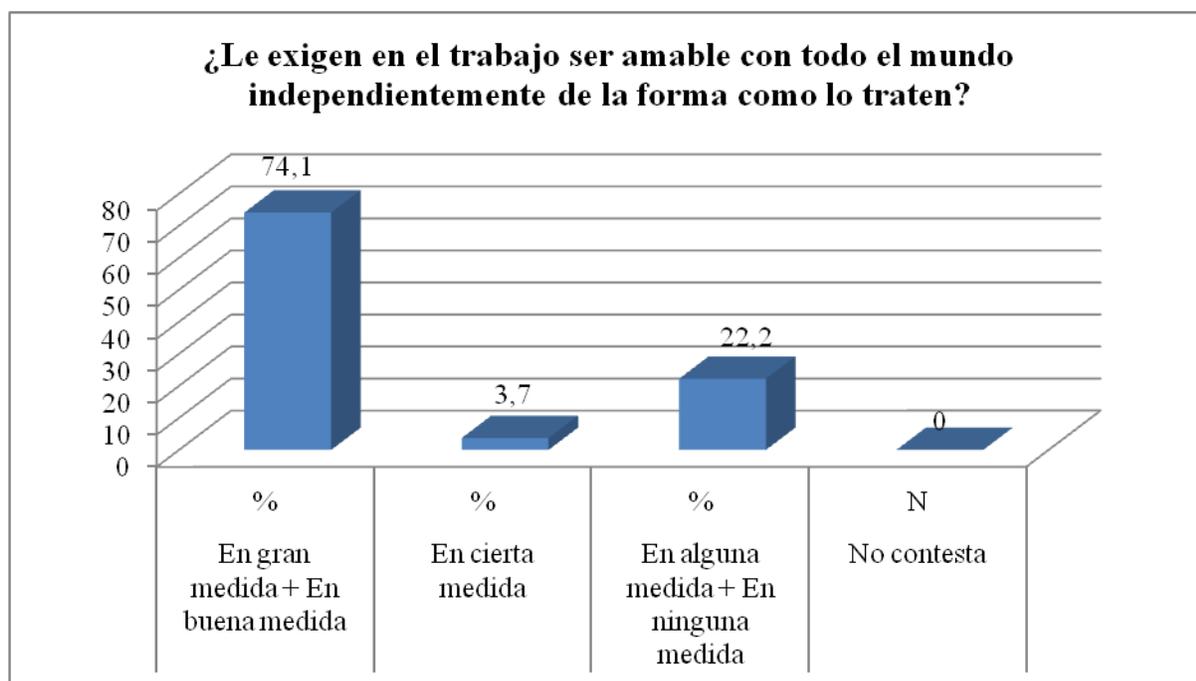


Figura 29: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

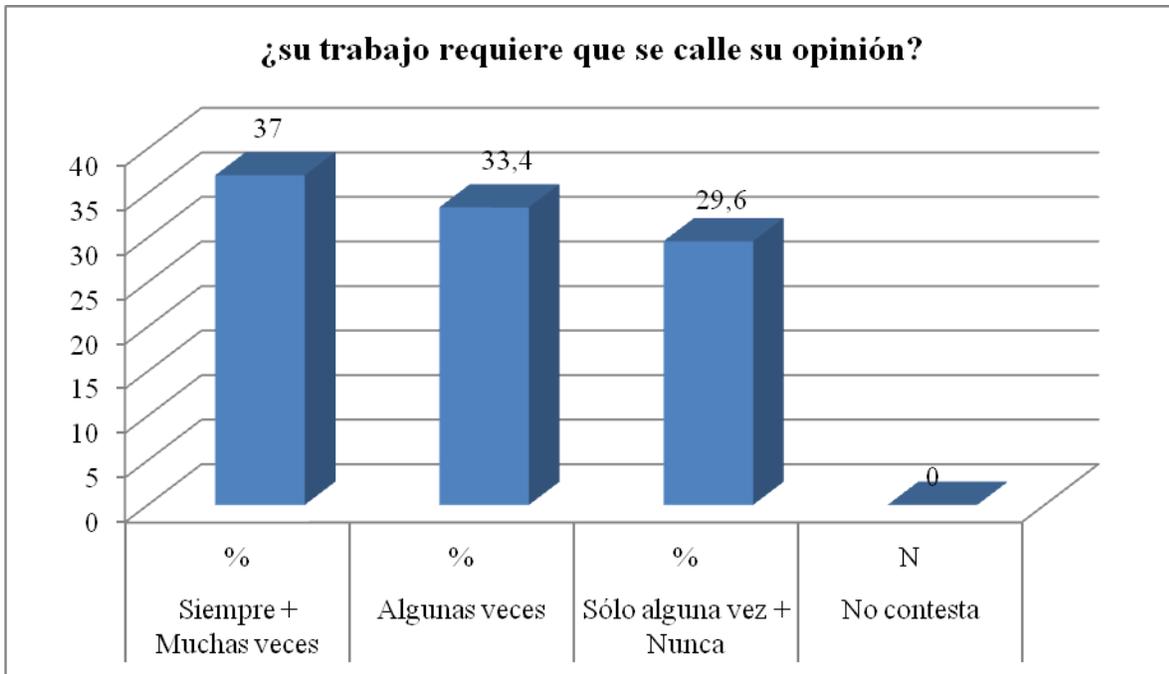


Figura 30: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

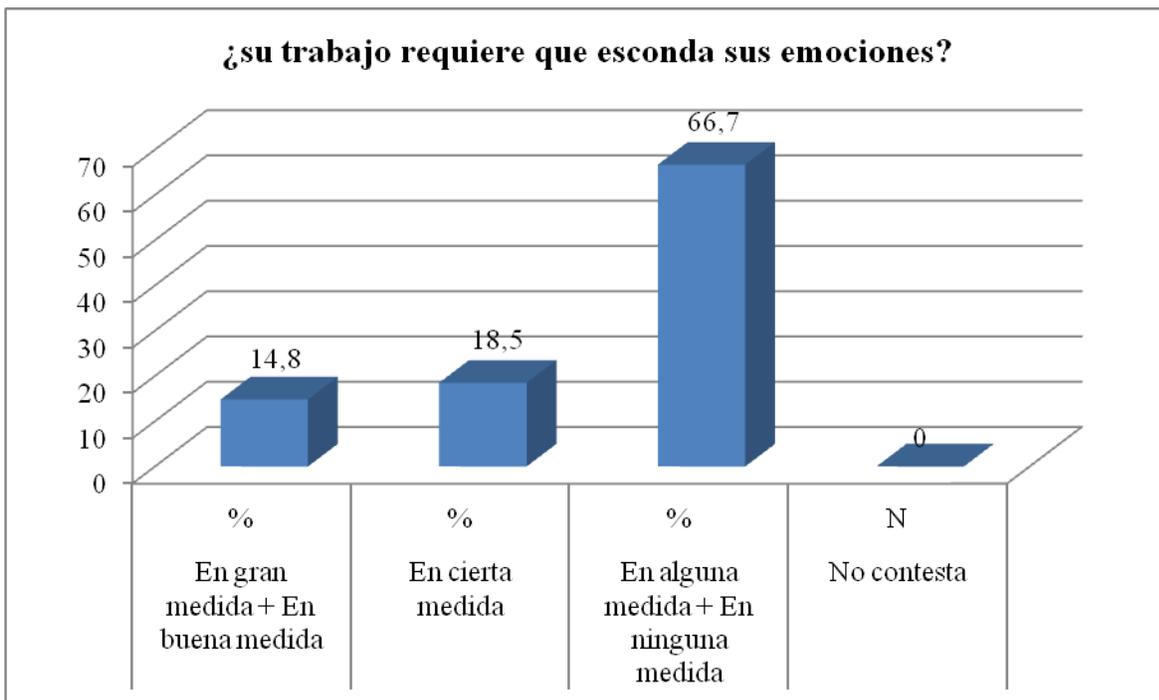


Figura 31: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

Tabla 27: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en la empresa?	7,4	29,6	63	0
¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	7,4	22,2	70,4	0
¿Siente que el trabajo en la empresa le consume tanta energía que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	7,4	33,3	59,3	0
¿Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	7,4	33,3	59,3	0

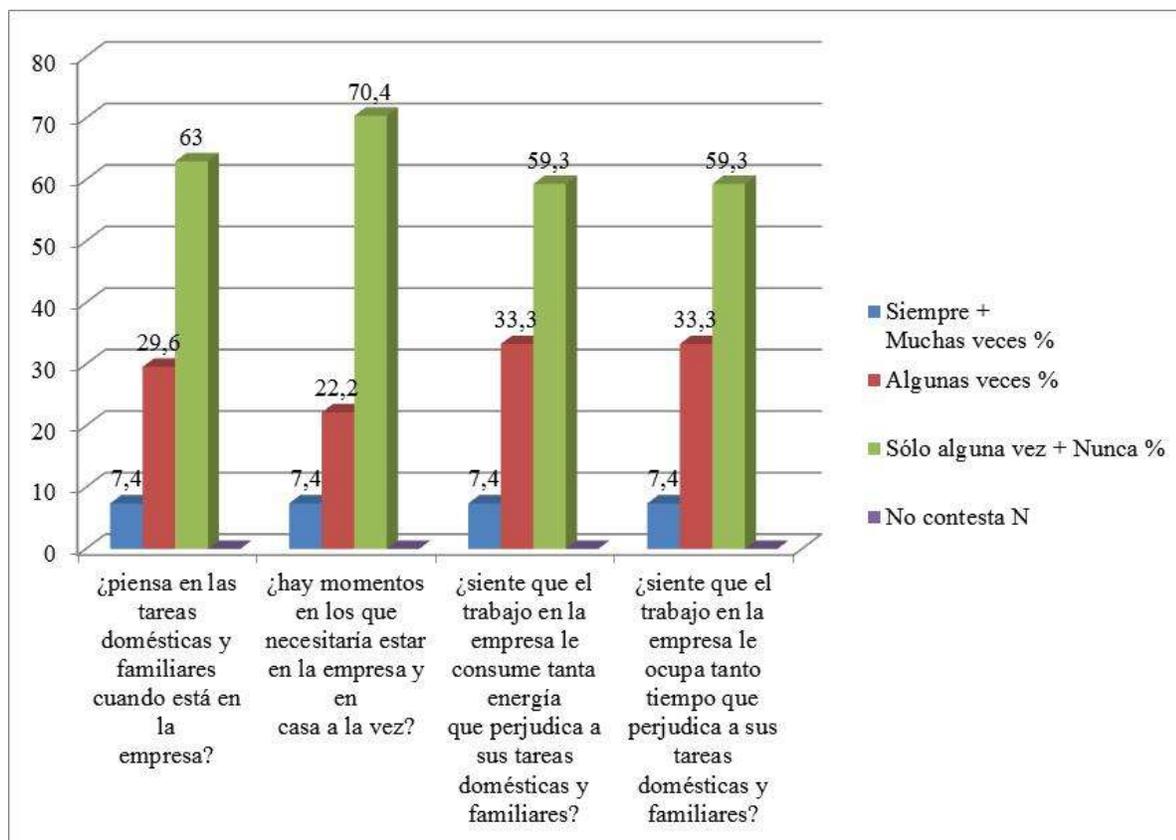


Figura 32: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.

Tabla 28: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tiene influencia sobre el ritmo al que trabaja?	33,3	37	29,7	0
¿Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	3,8	30,8	65,4	0
¿Tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	33,3	22,2	44,5	0
¿Tiene influencia sobre qué hace en el trabajo?	37	18,5	44,5	0

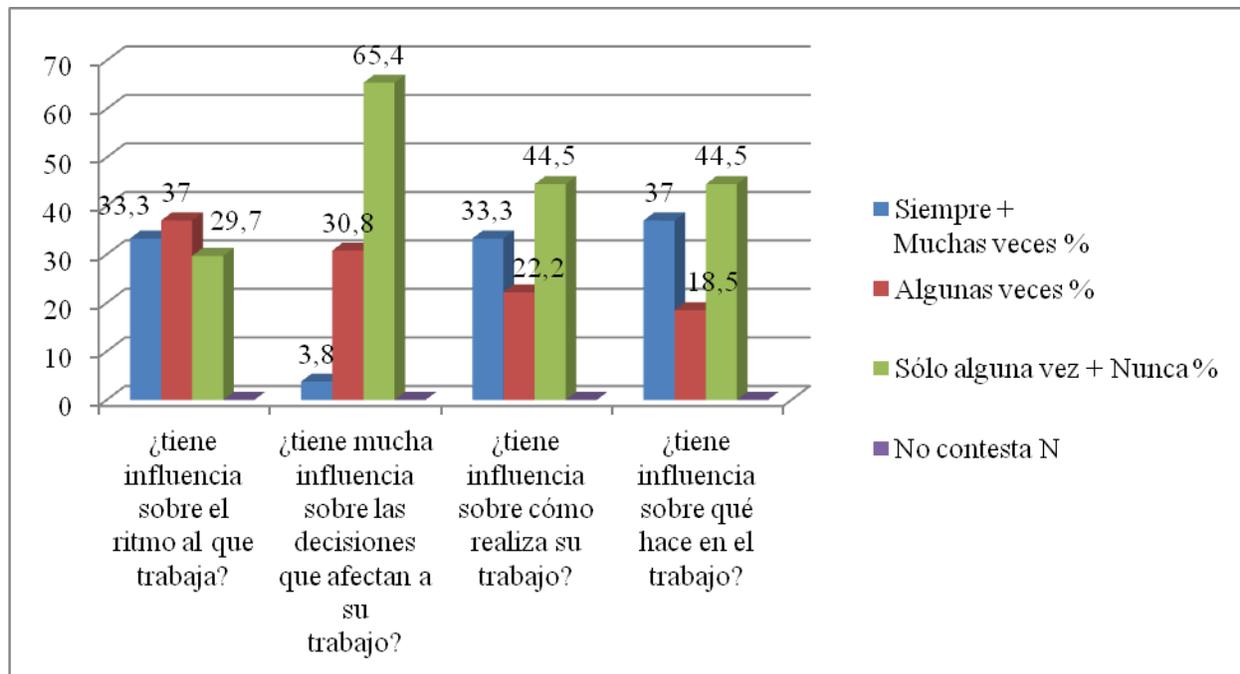


Figura 33: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.

Tabla 29: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	70,4	11,1	18,5	0
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	55,6	18,5	25,9	0
¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades?	59,3	22,2	18,5	0
¿Su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	74,1	18,5	7,4	0

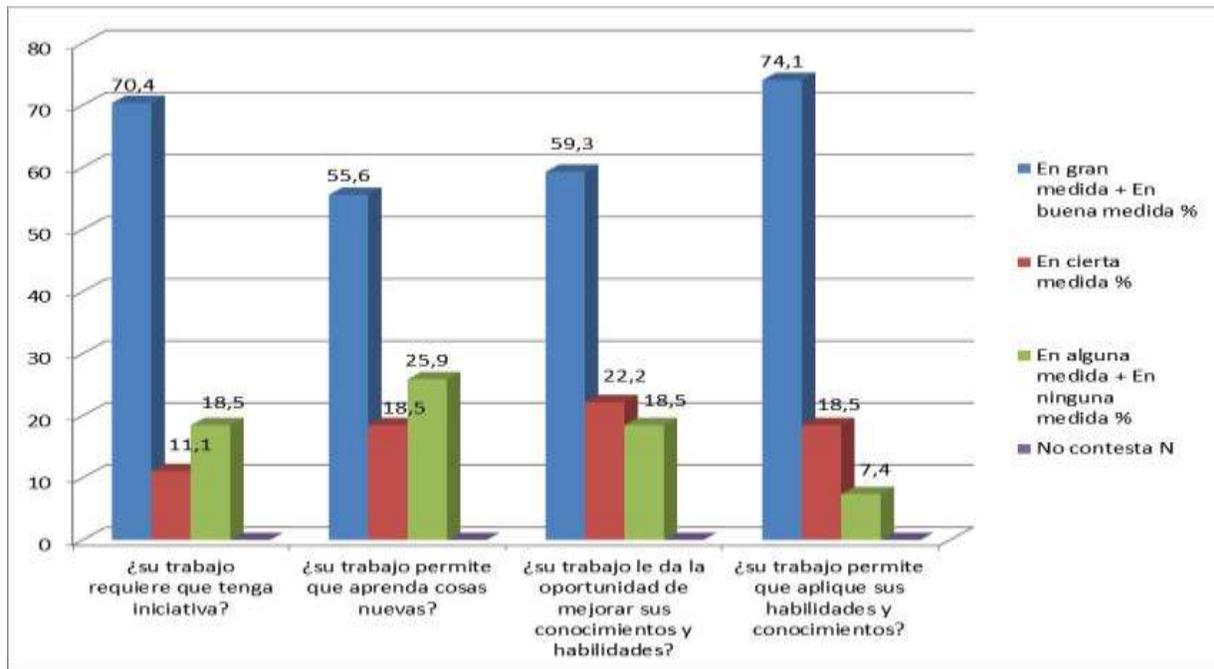


Figura 34: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.

Tabla 30: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Sus tareas tienen sentido?	88,9	11,1	0	0
¿Las tareas que hace le parecen importantes?	96,3	3,7	0	0
¿Se siente comprometido con su profesión?	77,8	11,1	11,1	0

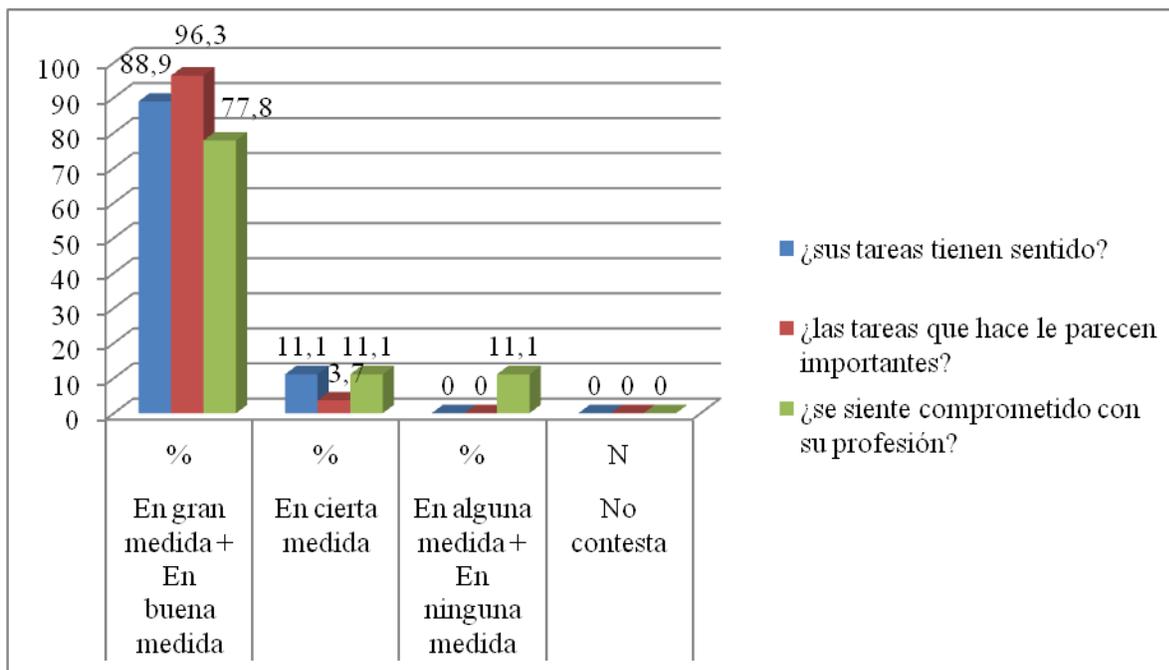


Figura 35: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo.

Tabla 31: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo tiene objetivos claros?	77,8	18,5	3,7	0
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	100	0	0	0
¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	88,9	7,4	3,7	0
¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	66,7	29,6	3,7	0

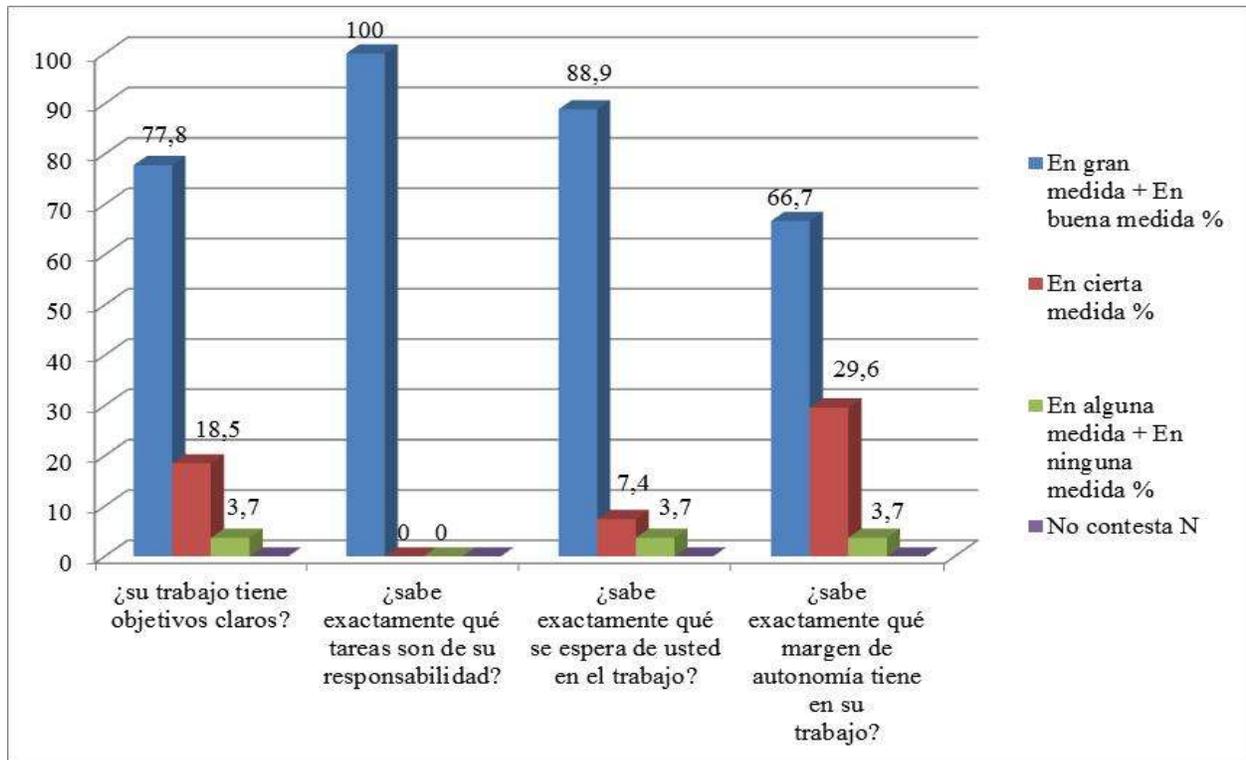


Figura 36: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol

Tabla 32: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol.

	En gran medida + En buena medida %	En cierta medida %	En alguna medida + En ninguna medida %	No contesta N
¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	18,5	33,3	48,2	0
¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	18,5	14,8	66,7	0
¿Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?	25,9	22,2	51,9	0
¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	14,8	18,5	66,7	0

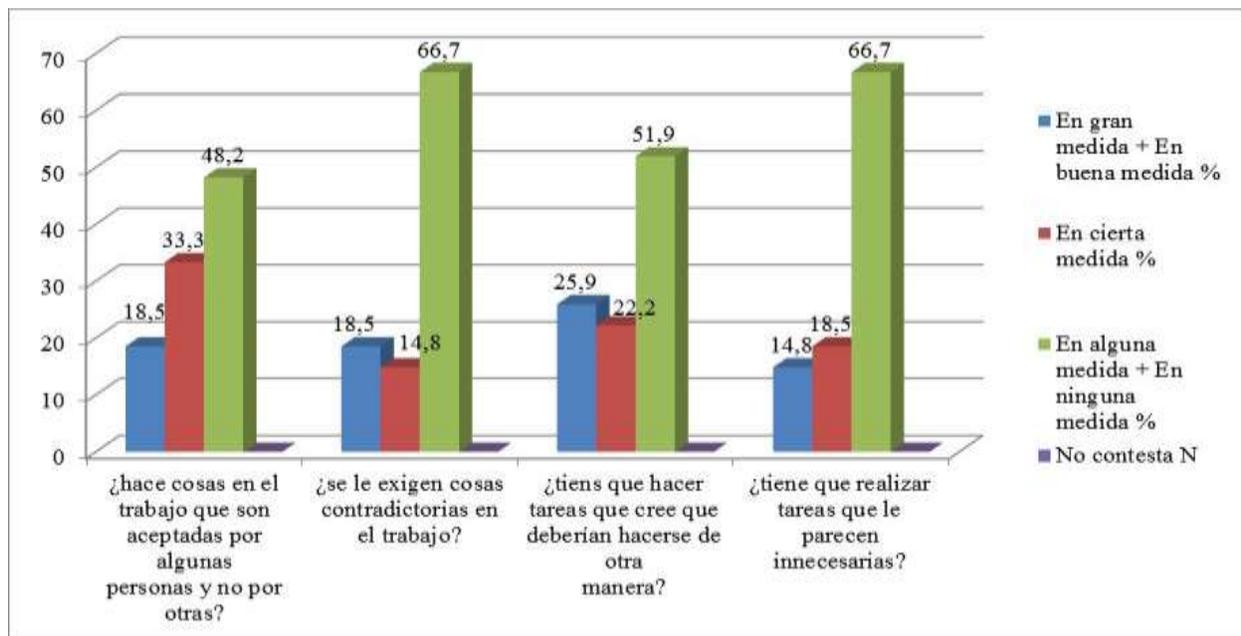


Figura 37: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol.

Tabla 33: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo?	51,9	40,7	7,4	0
¿Sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas del trabajo?	37	37	26	0
¿Sus compañeros hablan usted sobre cómo hace su trabajo?	14,8	51,9	33,3	0

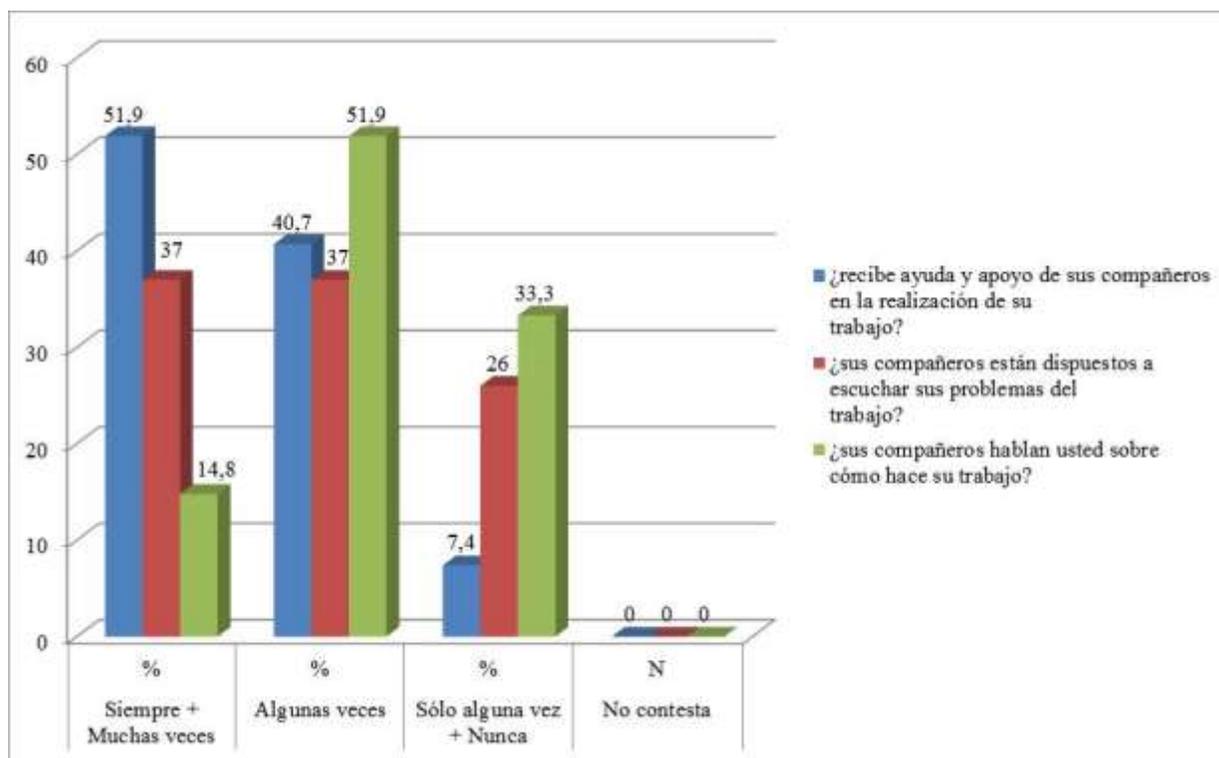


Figura 38. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros.

Tabla 34: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?	96,3	3,7	0	0
¿Siente en su trabajo que forma parte de un grupo?	81,5	18,5	0	0
¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	85,2	14,8	0	0

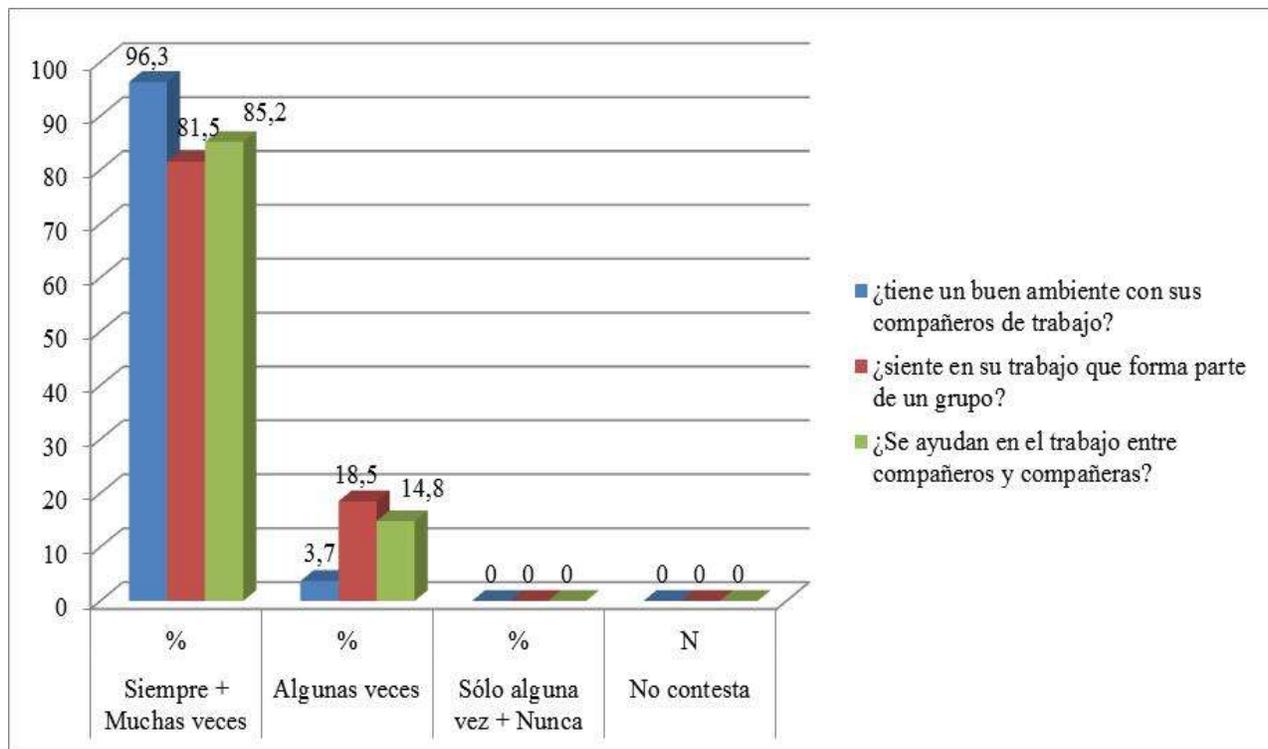


Figura 39: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.

Tabla 35: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Su jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas del trabajo?	59,3	14,8	25,9	0
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?	51,9	18,5	29,6	0
¿Su jefe inmediato habla con usted sobre cómo hace su trabajo?	40,7	22,3	37	0

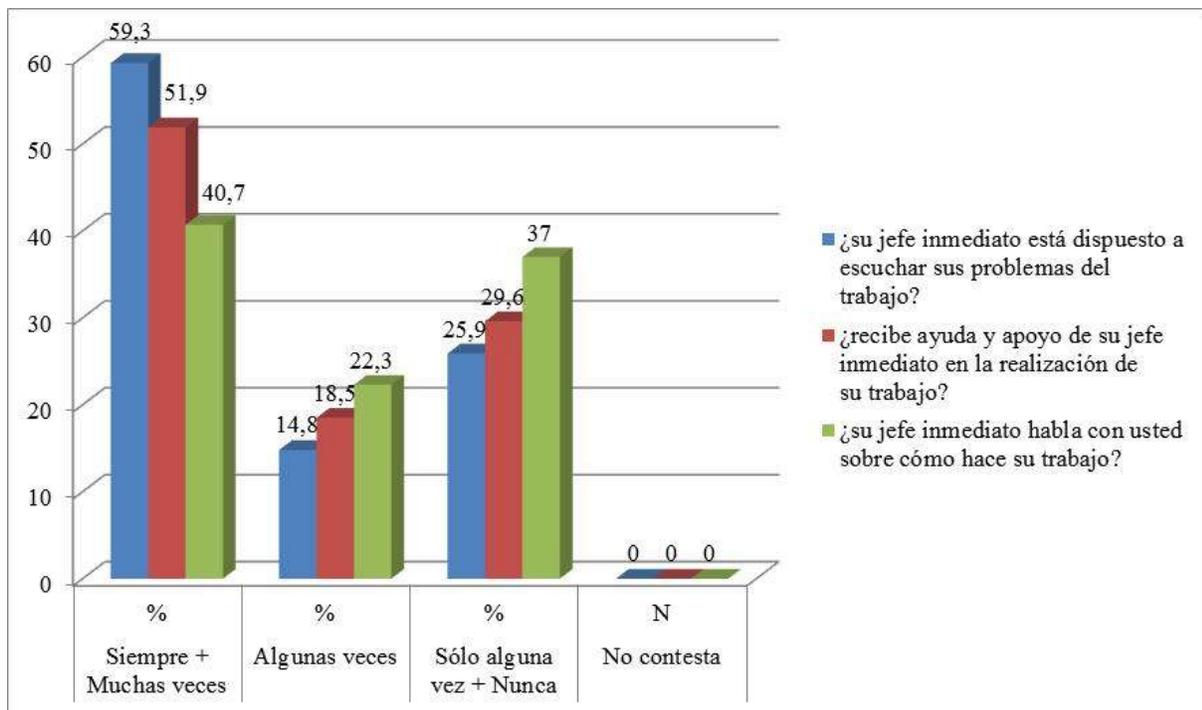


Figura 40: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores.

Tabla 36: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.

	En gran medida + En buena medida %	En cierta medida %	En alguna medida + En ninguna medida %	No contesta N
¿Su actual jefe inmediato se asegura que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	40,7	14,8	44,4	0
¿Su actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	48,1	14,8	37	0
¿Su actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	51,9	11,1	37	0
¿Su actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	55,6	7,4	37	0

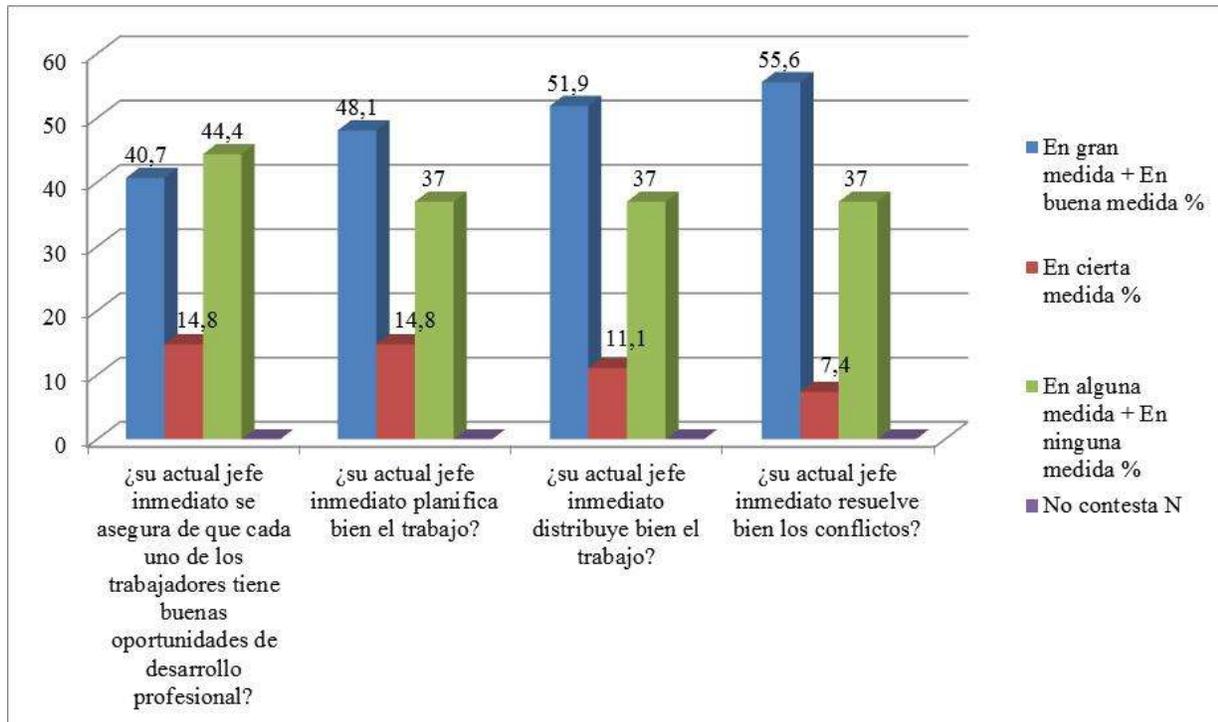


Figura 41. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.

Tabla 37: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	29,6	14,8	55,6	0
¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	70,4	14,8	14,8	0

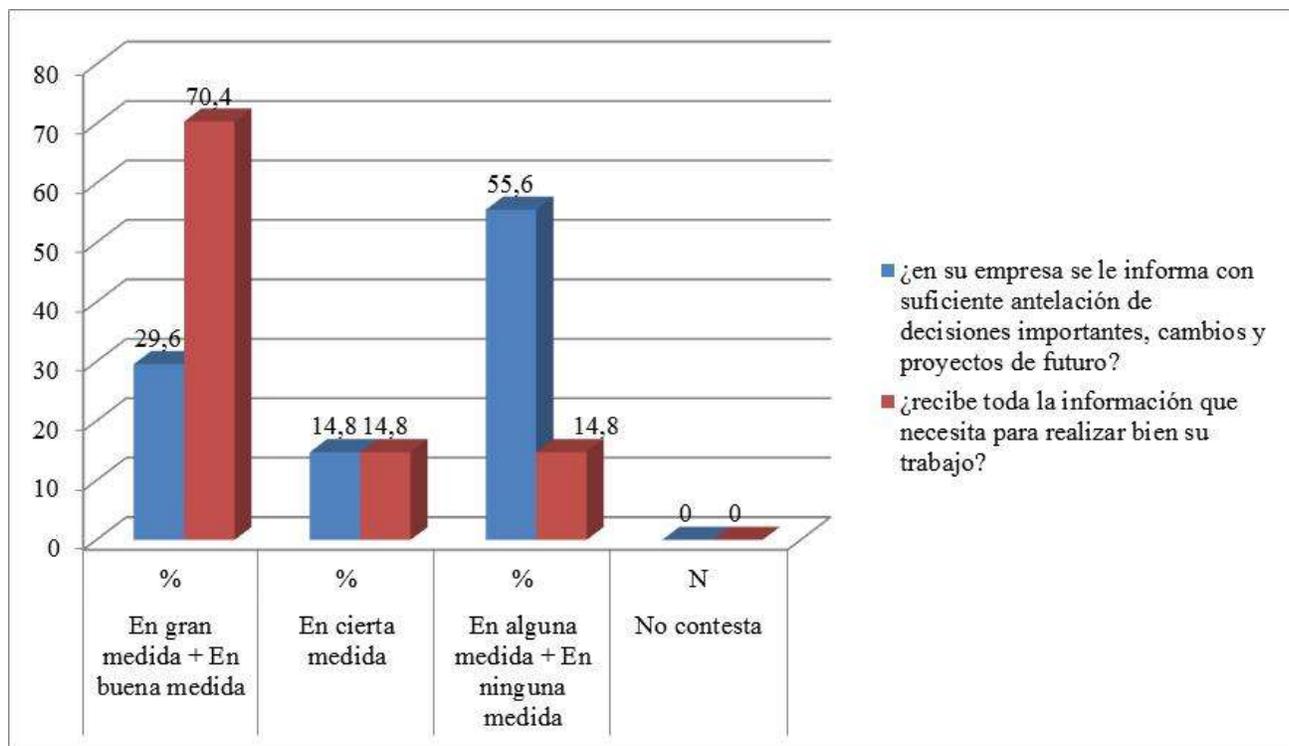


Figura 42. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.

Tabla 38: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Su trabajo es valorado por la dirección?	55,6	18,5	25,9	0
¿La dirección lo respeta en su trabajo?	74,1	7,4	18,5	0
¿Recibe un trato justo en su trabajo?	70,4	22,2	7,4	0

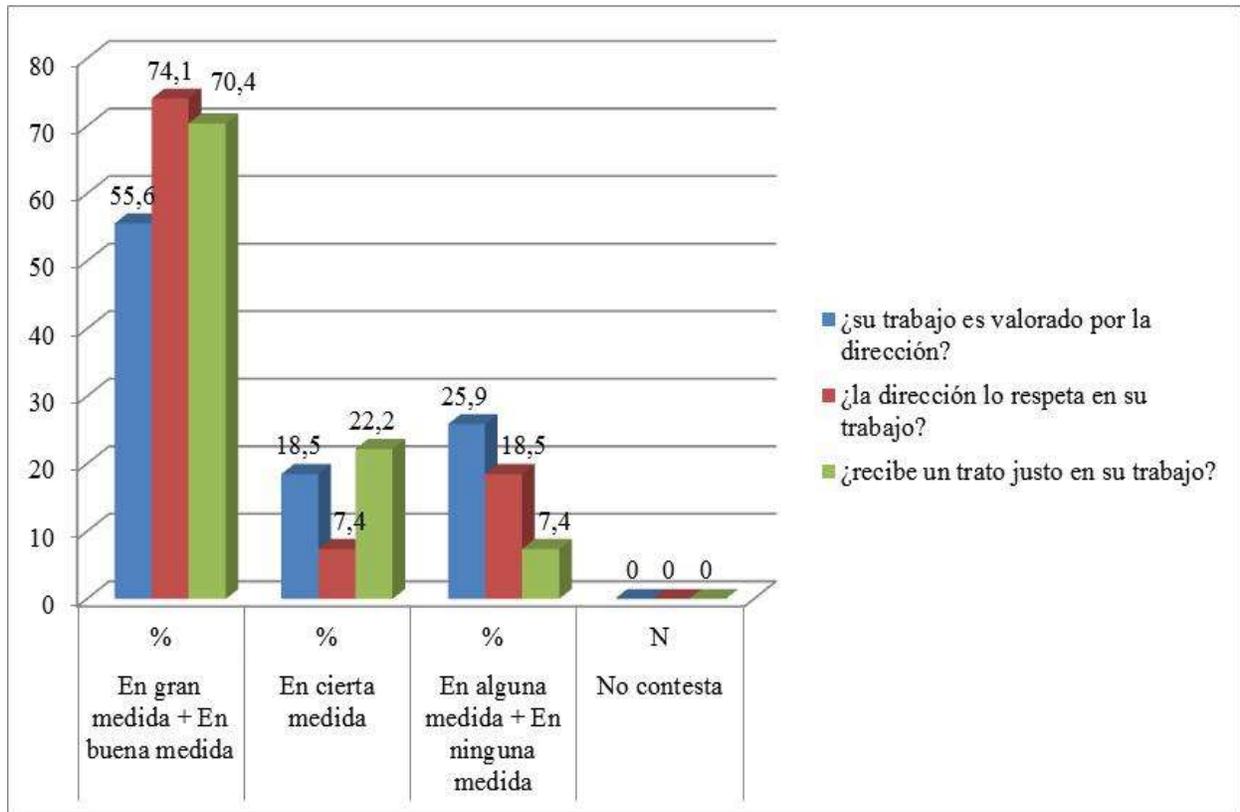


Figura 43. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.

Tabla 39: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.

Está preocupado por....	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si lo despiden o no le renuevan el contrato?	59,3	14,8	25,9	0
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que lo despidieran?	55,6	25,9	18,5	0

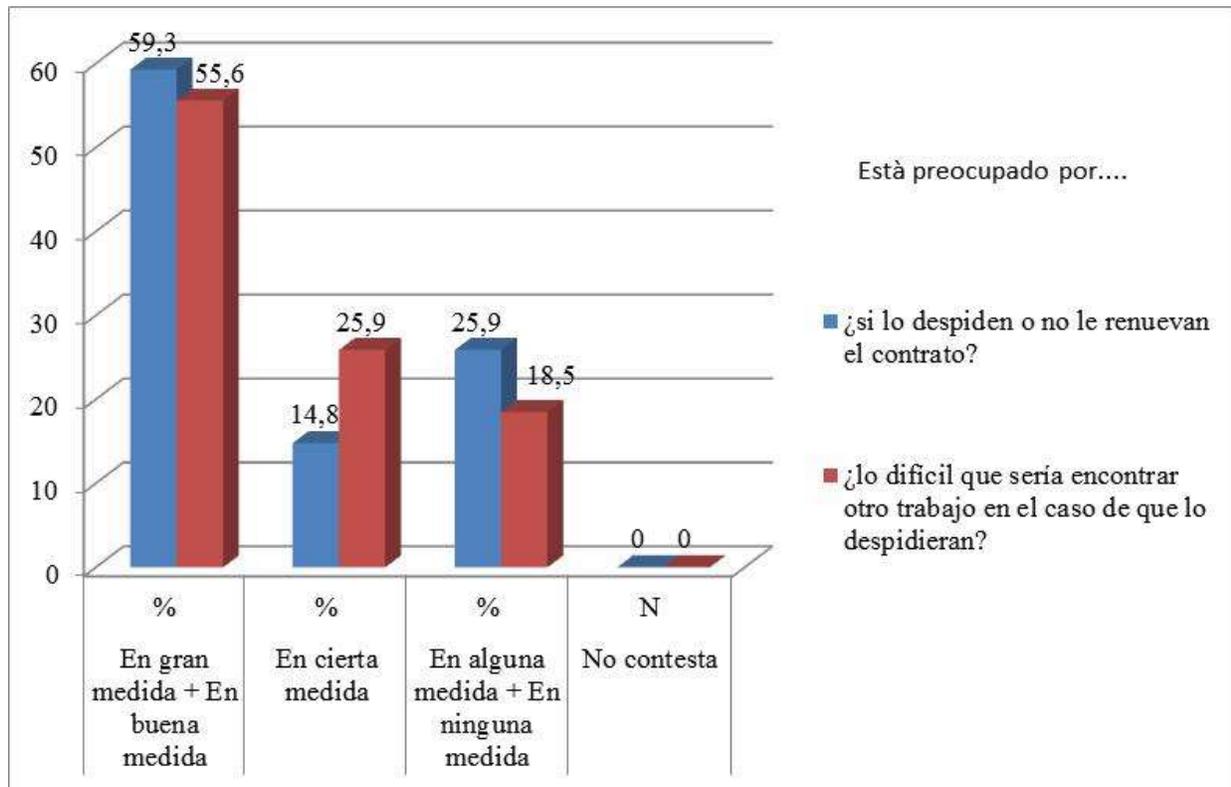


Figura 44. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.

Tabla 40: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Está preocupado por....	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si lo trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra su voluntad?	40,8	18,5	40,7	0
¿Si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra su voluntad?	29,7	25,9	44,4	0
¿Si le cambian de tareas contra su voluntad?	33,3	11,1	55,6	0
Si le varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especie...)?	55,6	22,2	22,2	0

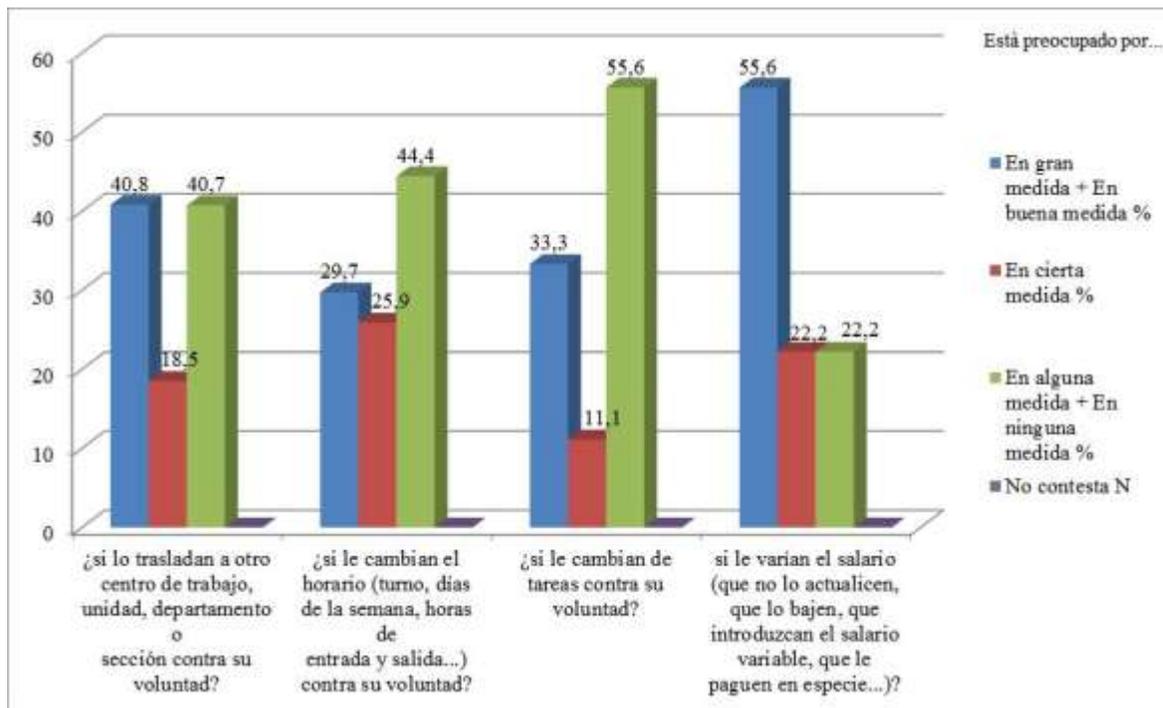


Figura 45. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Tabla 41: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical.

En qué medida....	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	59,3	22,2	18,5	0
¿Usted se puede fiar de la información procedente de la dirección?	59,3	25,9	14,8	0
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	37	7,4	55,6	0

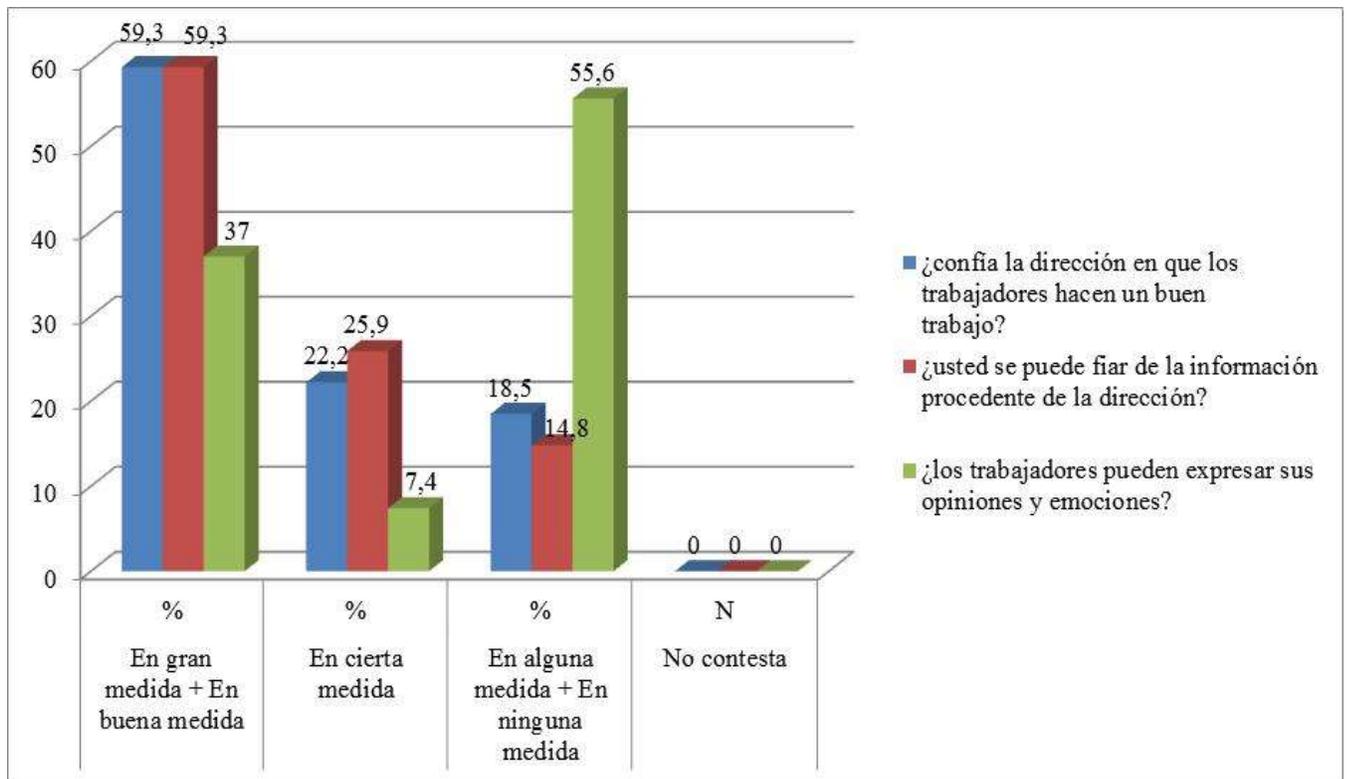


Figura 46: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical.

Tabla 42: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.

En qué medida....	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	44,4	25,9	29,6	0
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	48,1	11,1	40,7	0
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	37	22,2	40,7	0
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	40,7	25,9	33,3	0

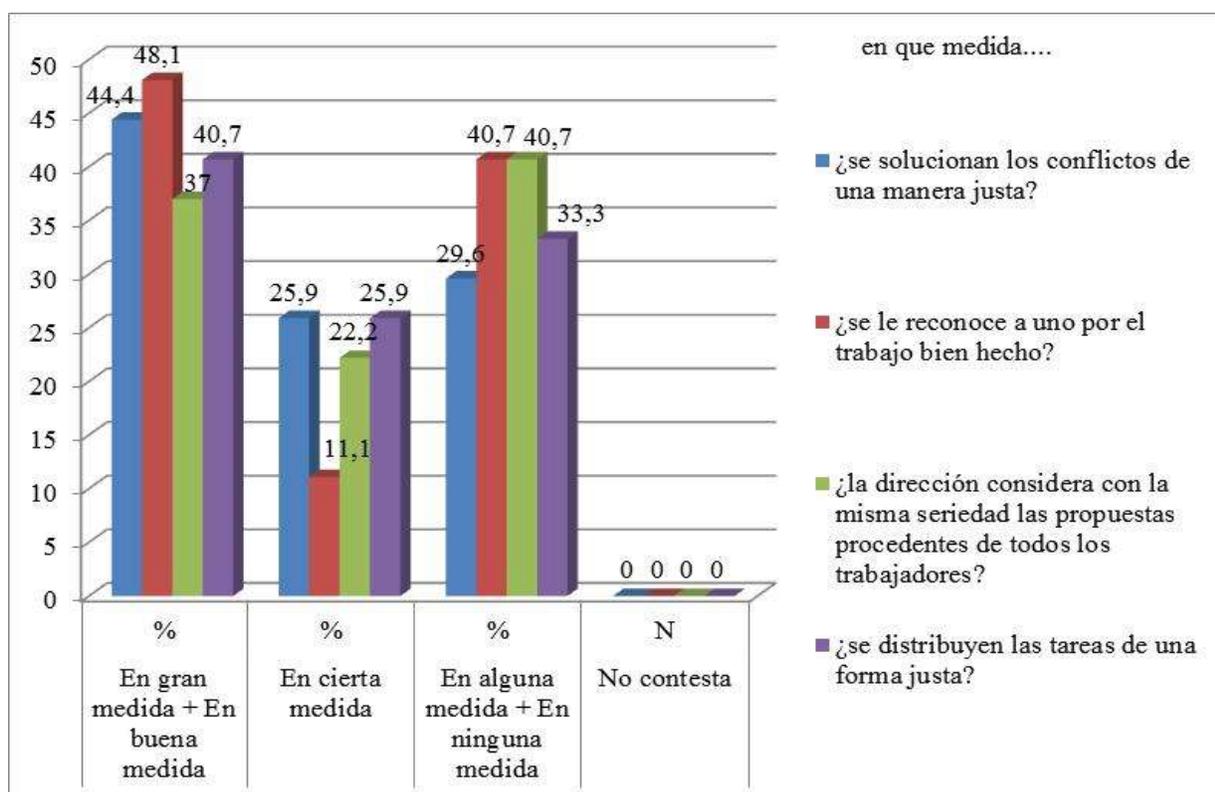


Figura 47. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.

En cuanto a las 20 dimensiones evaluadas, existen 8 que aunque aún no se encuentran en un estado crítico, generan alertas de posible presencia de Factores de Riesgo Psicosocial.

Para dichas dimensiones podemos decir lo siguiente:

Tabla 48. Análisis ritmo de trabajo

DIMENSIÓN: Ritmo de Trabajo			
Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Cuyo origen puede darse por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Algunas veces el 66,7%	¿Tiene que trabajar muy rápido?	Los conductores encuestados manifiestan que de acuerdo a la tarea que desempeñan deben trabajar muy rápido y en un alto nivel en el mayor tiempo de la jornada.	Desarrollar en el trabajador habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas (capacitación). Por otro lado, generar en el cliente conciencia en que un alto ritmo de trabajo durante una larga jornada generaría en el conductor problemas físicos y emocionales. Abrir espacios de retroalimentación entre la compañía y el cliente.
En gran medida el 44,4%	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?		
En gran medida el 44,4%	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?		

Tabla 49. Análisis exigencias emocionales

DIMENSIÓN: Exigencias Emocionales			
Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Muchas veces 81,4%	¿En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	En el caso de los conductores, su trabajo implica interactuar con clientes de diferentes temperamentos (muchos de ellos de la farándula) y frecuentemente deben controlar sus reacciones para “satisfacer al cliente”	Generar espacios de integración, en los que los trabajadores puedan aprender a manejar situaciones estresantes y cómo afrontar estas situaciones de manera tal que puedan proporcionar apoyo social a sus compañeros sin que ello les afecte. Generar Capacitaciones en comunicación asertiva y resolución de conflictos para una expresión positiva de emociones.
En buena medida 48,1%	¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	Un gran porcentaje de la población se ve enfrentada a situaciones que les genera desgaste emocional y que influye de manera significativa en su vida laboral y personal.	

Tabla 50. Análisis esconder emociones

DIMENSIÓN: Esconder Emociones			
Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Siempre el 63%	¿Su trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?	Más del 60% manifiestan que deben manejar sus emociones de forma tal que no influya en la ejecución de las tareas, es decir, independiente de como los traten a ellos o como se sientan emocionalmente deben ofrecer el mejor servicio.	Capacitar a los conductores en servicio al cliente y en el manejo de situaciones estresantes. Entrenamiento en situaciones que demanden estrés por medio de juego de roles o talleres
En gran medida el 74,1%	¿Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como lo traten?		
Siempre el 37%	¿Su trabajo requiere que se calle su opinión?		
En alguna medida 67%	¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?		

Tabla 51. Análisis previsibilidad

DIMENSIÓN: Previsibilidad			
Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
En alguna medida el 55,6%	¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	Los conductores no tienen un conocimiento anticipado de los cambios que se harán en las labores que desarrollan	Controlar y dosificar la cantidad y calidad de la información manejada y recibida. A través de reuniones en las que se les dé a conocer los cambios que se producirán en el desarrollo de sus tareas. Incrementar la frecuencia de las reuniones pre-operativas con una duración corta con temas puntuales sobre las metas del día, semana o mes.

Tabla 52. Análisis inseguridad sobre el empleo

DIMENSIÓN: Inseguridad sobre el empleo Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
En gran medida 59,3%	Está preocupado por.... ¿Si lo despiden o no le renuevan el contrato?	Los encuestados se sienten preocupados porque consideran que la empresa no les brinda estabilidad laboral, debido a las condiciones contractuales que esta les ofrece. Y creen que en caso de quedar cesantes, el mercado laboral no les ofrecería muchas oportunidades.	Generar estrategias de negocio, en las que la compañía pueda junto con el cliente generar políticas de contratación más convenientes para los trabajadores, que les permita estar más tranquilos con relación a sus ingresos mensuales y tiempo de contratación.
En gran medida 55,6%	¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado?		

Tabla 53. Análisis inseguridad sobre las condiciones laborales

DIMENSIÓN: Inseguridad sobre las condiciones laborales			
Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
En gran medida el 40,7%	¿Si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra su voluntad?	Los encuestados se preocupan por que la empresa haga cambio de sus tareas en contra de su voluntad y más aún que generen cambios en el salario que afecten de manera negativa su estabilidad económica.	Generar políticas salariales claras, que permitan que el trabajador, no se sienta intranquilo por los posibles cambios en su salario, al igual, que cambiar las políticas de contratación, ya que en la actualidad muchos están bajo la modalidad de obra o labor lo que genera incertidumbre entre los conductores.
En alguna medida el 55,6%	¿Si le cambian de tareas contra su voluntad?		
En gran medida el 55,6%	¿Si le varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que Introduzcan el salario variable, que le paguen en especie...)?		

Tabla 54. Análisis confianza vertical

DIMENSIÓN: Confianza Vertical Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
En alguna medida el 55,6%	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	Los encuestados consideran que la compañía no tiene en cuenta sus opiniones ni mucho menos sus emociones, lo que genera malestar y desmotivación en ellos.	Programar reuniones con los trabajadores en las que se escuchen sus opiniones acerca de las diferentes situaciones a las que se enfrenta la organización en el desarrollo de sus actividades y en lo relacionado a los cambios en el entorno, de igual manera involucrarlos (al menos a representantes) a través del área de Talento Humano en los diferentes comités que hay dentro de la organización, relacionados con su trabajo. Implementar un buzón de sugerencias

Tabla 55. Análisis justicia

DIMENSIÓN: Justicia Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ANALISIS	MEDIDAS PREVENTIVAS
En cierta medida el 25,9% y en Alguna medida el 33,3%	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	Consideran que hay preferencias por parte de los jefes a la hora de asignar las tareas.	Proponer al cliente un mayor control en la programación de los conductores y así lograr que éstos sean asignados de manera equitativa. Rotación de turnos y de tareas de manera periódica para que la carga de trabajo sea distribuida entre todos los trabajadores involucrados en la operación

Discusión

La investigación arrojó una serie de aspectos generales dentro de la población que se pueden resumir de la siguiente forma: El rango de edad de los conductores oscila entre los 30 y 45 años, los cuales tienen una antigüedad en la compañía mayor a los dos y cinco años, lo que sugiere que la rotación de personal es baja y por lo tanto la empresa ofrece continuidad laboral a pesar del tipo de vinculación.

El apoyo social es evidente dentro de la compañía como un elemento importante para reducir los efectos del estrés (D. Wayne Corneli, 1998). Como citaba Cobb (1976), el apoyo social facilita la adaptación dentro de la compañía minimizando los estresores agudos que se pueden generar por la clase de contratación que se implementa dentro de la misma.

Según el análisis propuesto por House (1981), el apoyo social se divide en emocional, evaluativo, informativo e instrumental. Es el enfoque informativo el que se puede evidenciar dentro de la compañía dado que existe una guía adecuada para la resolución de conflictos y para el correcto desempeño de las funciones del cargo.

Existe un diseño adecuado del entorno para las actividades propias de cada trabajador en la compañía, esto se traduce a una reducción del estrés por causa de factores ergonómicos, los cuales están diseñados de una adecuada manera para facilitar el ajuste entre los trabajadores, los entornos en que trabajan, sus instrumentos y las exigencias de sus puestos (Michael J. Smith, 1998).

Su rango salarial está entre 1 y 2 SMLV y consideran que se encuentra dentro del rango que ofrece el mercado laboral. Sin embargo, para algunos el salario es parcial o

totalmente variable (33,3% todo variable) y sus ingresos dependen del volumen de trabajo, de las condiciones que el cliente requiere y de los factores del entorno que de manera indirecta afectan el nivel de ingresos y en los cuales la organización no tiene incidencia (vacaciones, terminación de producciones).

Un aspecto que cabe resaltar es el hecho que el 65,4% de los conductores exceden su jornada laboral de las 48 horas semanales establecidas por la ley, los horarios son rotativos y extensos, el 48,15% tienen una jornada partida (mañana y tarde) lo que hace que deben contar con disponibilidad de tiempo y el 48,44% turnos rotativos inclusive de noche y fines de semana. Los conductores refieren que pueden sentirse afectados en ocasiones por estos cambios frecuentes en horarios de entrada y salida.

Este tipo de jornadas laborales puede traer efectos negativos en la biología del trabajador (Monk, 1998), estos efectos pueden variar desde trastornos gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares, hasta síntomas psiquiátricos. Adicional a estos trastornos físicos, los trabajadores pueden verse afectados, según Monk, por trastornos sociales, ya que este tipo de jornadas impide que el trabajador pueda participar de eventos sociales de forma cotidiana, al igual que puede verse afectado su círculo familiar.

Se percibe que en ocasiones consideran que su programación no es equitativa y en lo relacionado con la parte contractual no existe contratación directa con la compañía (a término fijo o indefinido) sino bajo la modalidad por obra o labor y servicios, sin embargo; tiende a existir continuidad y permanencia del grupo de trabajo, puesto que hay trabajadores que llevan años en la organización (más de 2 años), pero ello no significa que garanticen su estabilidad lo que es fuente de intranquilidad debido a que este tipo de contratación incide en sus ingresos, ya que su salario depende de las horas trabajadas.

Aunque existen pocos estudios bien diseñados sobre la inseguridad en el empleo, John M. Ivancevich (1998), aconseja que la compañía debe tener especial cuidado sobre este factor, ya que repercute en resultados negativos para la funcionalidad de la empresa. Se deben fomentar sentimientos de control y potenciación entre el personal y mostrar comprensión cuando los trabajadores expresan sentimientos de inseguridad en el empleo.

En cuanto a las 20 dimensiones evaluadas, existen 8 que aunque aún no se encuentran en un estado crítico, generan alertas de posible presencia de Factores de Riesgo Psicosocial.

RITMO DE TRABAJO:

Los resultados de la investigación evidencian que los conductores de la compañía deben desempeñar su tarea de conducción de la forma más ágil posible para optimizar los tiempos de los recorridos, este tipo de comportamiento se repite en la mayor parte de la jornada. Este ritmo de trabajo tiende a generar un aumento significativo de los factores estresores en los trabajadores, como lo plantean estudios epidemiológicos (Salvendry, 1981 en Salvendry, 1998) que aseguran que para mantener un nivel de activación elevado, las sesiones de trabajo deben interrumpirse con períodos de descanso o en el que se realice otro trabajo. Adicional a esto las velocidades máximas de trabajo no son económicas y pueden someter a los trabajadores a una tensión excesiva.

Como medida preventiva se plantea desarrollar en el trabajador habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas (capacitación). Por otro lado, generar en el cliente conciencia en que un alto ritmo de trabajo durante una larga jornada generaría

en el conductor problemas físicos y emocionales; y abrir espacios de retroalimentación entre la compañía y el cliente.

EXIGENCIAS EMOCIONALES:

Dentro de las principales exigencias emocionales a las cuales se ven sometidos los conductores de la compañía es a la interacción con sus clientes (principalmente de la farándula nacional) los cuales tienen una gran diversidad de temperamentos, en su mayoría desgastantes para el trabajador. La forma como el trabajador afronta estas situaciones puede definirse, dentro de la clasificación tipológica más común en estilos de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984) como afrontamiento centrado en las emociones, la cual incluye la expresión y regulación de las emociones. Este estilo de afrontamiento preventivo que busca favorecer el propio bienestar y reducir el riesgo de futuros problemas (Ronald J. Burke, 1998), conlleva una alta exigencia emocional.

Para contrarrestar los efectos negativos de este tipo de exigencias se deben generar espacios de integración, en los que los trabajadores puedan aprender a manejar situaciones estresantes y cómo afrontar estas situaciones de manera tal que puedan proporcionar apoyo social a sus compañeros sin que ello les afecte. Igualmente se deben generar capacitaciones en comunicación asertiva y resolución de conflictos para una expresión positiva de emociones.

ESCONDER EMOCIONES:

Más del 60% manifiestan que deben manejar sus emociones de forma tal que no influya en la ejecución de las tareas, es decir, independiente de cómo los traten a ellos o como se sientan emocionalmente deben ofrecer el mejor servicio.

Según Ronald J. Burke (1998), la manera cómo los trabajadores de la empresa afrontan ciertas situaciones estresoras, en este caso, el trato que reciben ellos por parte de sus

clientes o usuarios del servicio de transporte que ellos prestan, pueden resultar en situaciones peligrosas, perjudiciales o generadoras de ansiedad.

En este tipo de situaciones el apoyo social es fundamental para superar este tipo de estresores, como lo propone Cobb (1976): El apoyo social incrementa la capacidad de afrontamiento y facilita la adaptación.

Dentro de este apoyo social es importante que la empresa capacite a los conductores en servicio al cliente y en el manejo de situaciones estresantes, a través de entrenamiento en situaciones que demanden estrés por medio de juego de roles o talleres.

ANÁLISIS PREVISIBILIDAD:

Otra característica que evidenció la investigación es el hecho que los conductores no tienen un conocimiento anticipado de los cambios que se harán en las labores que desarrollan. Este bajo nivel de control sobre las decisiones que toma la compañía puede traducirse en problemas de salud mental y físicas como lo expone Daniel Ganster (1998). Los efectos negativos de una carga de trabajo elevada podrían contrarrestarse dándole un grado mayor de autonomía y control al trabajador en su labor (Ganster, 1998).

Por esta razón es importante para la compañía controlar y dosificar la cantidad y calidad de la información manejada y recibida, a través de reuniones en las que se les dé a conocer los cambios que se producirán en el desarrollo de sus tareas.

También se debe incrementar la frecuencia de las reuniones pre-operativas con una duración corta con temas puntuales sobre las metas del día, semana o mes.

INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO:

Los empleados de la compañía se sienten preocupados porque consideran que la empresa no les brinda estabilidad laboral, debido a las condiciones contractuales que esta les ofrece (contratación por prestación de servicio) y creen que en caso de quedar cesantes, el mercado laboral no les ofrecería muchas oportunidades.

Es importante para la compañía contrarrestar este tipo de inseguridad para evitar repercusiones negativas. John M. Ivancevich (1998) propone identificar y tratar de mitigar las fuentes de inseguridad en el empleo entre los trabajadores; fomentar sentimientos de control y potenciación entre el personal, y mostrar comprensión cuando los trabajadores expresan sentimientos de inseguridad en el empleo.

En este orden de ideas se deben generar estrategias de negocio, en las que la compañía pueda junto con el cliente generar políticas de contratación más convenientes para los trabajadores, que les permita estar más tranquilos con relación a sus ingresos mensuales y tiempo de contratación.

INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES:

En algunas ocasiones dentro de la compañía se pueden presentar fallas de comunicación en el momento de definir los roles de los empleados, esto puede generar una “ambigüedad de rol” (Steve M. Jex, 1998). La ambigüedad de funciones ha demostrado que es un estado nocivo, asociado a efectos negativos de orden psicológico, físico y de comportamiento (Jackson y Schuler 1985 citados por Jex, 1998).

En la compañía los encuestados demostraron que se preocupan por que la empresa haga cambio de sus tareas en contra de su voluntad y más aún que generen cambios en el salario que afecten de manera negativa su estabilidad económica.

Para contrarrestar los efectos negativos de esta dimensión la empresa debe Generar políticas salariales claras, que permitan que el trabajador, no se sienta intranquilo por los posibles cambios en su salario, al igual, que cambiar las políticas de contratación,

ya que en la actualidad muchos están bajo la modalidad de obra o labor lo que genera incertidumbre entre los conductores.

CONFIANZA VERTICAL:

Esta dimensión está directamente ligada al apoyo social como un elemento de gran importancia para reducir los efectos del estrés (Corneli, 1998). Los resultados arrojados por la investigación demuestran que existe una creciente falta de confianza entre los trabajadores y sus directivos. Los encuestados consideran que la compañía no tiene en cuenta sus opiniones ni mucho menos sus emociones, lo que genera malestar y desmotivación en ellos.

Dado que el apoyo social es un elemento clave para incrementar la capacidad de afrontamiento y facilita la adaptación al entorno de trabajo, como lo demuestra Cobb (1976), la empresa debe tomar medidas preventivas o correctivas, si es el caso, para disminuir la falta de confianza que existen entre los directivos y los trabajadores.

Se propone programar reuniones con los trabajadores en las que se escuchen sus opiniones acerca de las diferentes situaciones a las que se enfrenta la organización en el desarrollo de sus actividades y en lo relacionado a los cambios en el entorno, de igual manera, involucrarlos (al menos a representantes) a través del área de Talento Humano en los diferentes comités que hay dentro de la organización relacionados con su trabajo.

Un buzón de sugerencias es una herramienta bastante útil a la hora de estrechar los lazos de comunicación entre los trabajadores y los directivos en los diferentes niveles organizacionales de la compañía.

JUSTICIA:

Cuando se habla de justicia, en el contexto de esta investigación y de la compañía objeto de ese estudio, se refiere a la forma como se distribuyen las tareas por parte de los jefes a sus trabajadores. Cuando se le preguntó a los encuestados si les parecía que las tareas se distribuyen de forma justa, la respuesta positiva fue menor a un 30%, lo que supone que los trabajadores consideran que existen preferencias por parte de los directivos hacia algunos trabajadores a la hora de distribuir dichas tareas.

A través de investigaciones hechas con respecto a la carga de trabajo (Frankenhaeuser y Johansson 1986; Karasek y Theorell 1990 en Frankenhaeuser, 1998), se determinan ciertos criterios para mermar la opinión negativa que se tiene acerca de la justicia en la compañía. Estos criterios indican que a los trabajadores se les debe dar la posibilidad de influir en su trabajo y controlarlo, comprender su contribución más allá de su nivel laboral, experimentar un sentimiento de comunidad (apoyo social) y poder desarrollar capacidades personales y aptitudes profesionales mediante un aprendizaje continuo.

De igual manera se recomienda proponer al cliente un mayor control en la programación de los conductores y así lograr que éstos sean asignados de manera equitativa. También se debe tener en cuenta hacer una Rotación de turnos y de tareas de manera periódica para que la carga de trabajo sea distribuida entre todos los trabajadores involucrados en la operación.

Conclusiones y sugerencias

Como medida preventiva se plantea desarrollar en el trabajador habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas (capacitación). Por otro lado, generar en el cliente conciencia en que un alto ritmo de trabajo durante una larga jornada generaría en el conductor problemas físicos y emocionales; y abrir espacios de retroalimentación entre la compañía y el cliente.

Para contrarrestar los efectos negativos de las exigencias emocionales se deben generar espacios de integración, en los que los trabajadores puedan aprender a manejar situaciones estresantes y cómo afrontar estas situaciones de manera tal que puedan proporcionar apoyo social a sus compañeros sin que ello les afecte. Igualmente se deben generar capacitaciones en comunicación asertiva y resolución de conflictos para una expresión positiva de emociones.

Es importante que la empresa capacite a los conductores en servicio al cliente y en el manejo de situaciones estresantes, a través de entrenamiento en situaciones que demanden estrés por medio de juego de roles o talleres.

También, la compañía debe controlar y dosificar la cantidad y calidad de la información manejada y recibida, a través de reuniones en las que se les dé a conocer los cambios que se producirán en el desarrollo de sus tareas. Se debe incrementar la frecuencia de las reuniones pre-operativas con una duración corta con temas puntuales sobre las metas del día, semana o mes.

Para mitigar las fuentes de inseguridad en el empleo entre los trabajadores, se sugiere generar estrategias de negocio, en las que la compañía pueda junto con el cliente generar políticas de contratación más convenientes para los trabajadores, que les

permita estar más tranquilos con relación a sus ingresos mensuales y tiempo de contratación.

Para contrarrestar los efectos negativos de la inseguridad sobre las condiciones laborales, la empresa debe generar políticas salariales claras, que permitan que el trabajador, no se sienta intranquilo por los posibles cambios en su salario, al igual, que cambiar las políticas de contratación, ya que en la actualidad muchos están bajo la modalidad de obra o labor lo que genera incertidumbre entre los conductores.

Se propone programar reuniones con los trabajadores en las que se escuchen sus opiniones acerca de las diferentes situaciones a las que se enfrenta la organización en el desarrollo de sus actividades y en lo relacionado a los cambios en el entorno, de igual manera, involucrarlos (al menos a representantes) a través del área de Talento Humano en los diferentes comités que hay dentro de la organización relacionados con su trabajo.

Un buzón de sugerencias es una herramienta bastante útil a la hora de estrechar los lazos de comunicación entre los trabajadores y los directivos en los diferentes niveles organizacionales de la compañía.

Por último, se recomienda proponer al cliente un mayor control en la programación de los conductores y así lograr que éstos sean asignados de manera equitativa. También se debe tener en cuenta hacer una rotación de turnos y de tareas de manera periódica para que la carga de trabajo sea distribuida entre todos los trabajadores involucrados en la operación.

Referencias

- Amiram D. Vinokur, 1998, El desempleo, Factores Psicosociales y de Organización.
- Andrew Steptoe y Tessa M. Pollard, 1998, Algunos resultados fisiológicos agudos, Factores Psicosociales y de Organización.
- Arie Shirom, 1998, Resultados de comportamiento, Factores Psicosociales y de Organización.
- C. David Jenkins, 1998, Patrones de comportamiento de los tipos A y B, Factores Psicosociales y de Organización.
- Cary L. Cooper y Sue Cartwright, 1998, Resumen de las estrategias generales de prevención y control, Factores Psicosociales y de Organización.
- D. Wayne Corneil., 1998, Apoyo social, Factores Psicosociales y de Organización.
- Daniel Ganster, 1998, Autonomía y control, Factores Psicosociales y de Organización.
- Daniel Stokols, 1998, El diseño del entorno, Factores Psicosociales y de Organización.
- Denise M. Rousseau, 1998, Clima y cultura organizativos, Factores Psicosociales y de Organización.
- Gavriel Salvendy, 1998, El ritmo del trabajo, Factores Psicosociales y de Organización.
- Gwendolyn Puryear Keita, 1998, Aspectos étnicos, Factores Psicosociales y de Organización.
- Holger Ursin., 1998, Reacciones inmunitarias, Factores Psicosociales y de Organización.
- John M. Ivancevich, 1998, La ambigüedad sobre el futuro del empleo, Factores Psicosociales y de Organización.
- John M. Schaubroeck., 1998, Autoestima, Factores Psicosociales y de Organización.
- Kristina Orth-Gomér, 1998, El apoyo social: un modelo interactivo del estrés, Factores Psicosociales y de Organización.
- Lawrence M. Schleifer, 1998, La supervisión electrónica del trabajo, Factores Psicosociales y de Organización.

Lawrence R. Murphy y Joseph J. Hurrell, Jr., 1998, Locus de control, Factores Psicosociales y de Organización.

Lennart Levi, 1998, Factores psicosociales, estrés y salud, Factores Psicosociales y de Organización.

Marianne Frankenhaeuser, 1998, La carga de trabajo, Factores Psicosociales y de Organización.

Michael J. Smith, 1998, Factores ergonómicos, Factores Psicosociales y de Organización.

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2): Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014.

Peter Warr, 1998, Resultados en materia de bienestar, Factores Psicosociales y de Organización.

Robert D. Caplan, 1998, El ajuste persona-entorno, Factores Psicosociales y de Organización.

Robert Karasek, 1998, El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos, Factores Psicosociales y de Organización.

Ronald J. Burke, 1998, Estilos de afrontamiento, Factores Psicosociales y de Organización.

Rosalind C. Barnett, 1998, Género, estrés en el trabajo y enfermedad, Factores Psicosociales y de Organización.

Steve M. Jex, 1998, Claridad y sobrecarga de los roles asignados, Factores Psicosociales y de Organización.

Suzanne C. Ouellette, 1998, Resistencia, Factores Psicosociales y de Organización.

Timothy H. Monk, 1998, La jornada de trabajo, Factores Psicosociales y de Organización.

ANEXO I. CUESTIONARIO

CoPsoQ

Istas21

Versión 2 (2014)

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Empresa: Colviajes S.A:

En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre usted y el trabajo doméstico-familiar

1. ¿Qué edad tiene?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años.

Las siguientes preguntas tratan de su empleo en COLVIAJES S.A y sus condiciones de trabajo.

2. ¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel.
- No lo sé.

3. En el último año ¿sus superiores le han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio?

- Sí
- Muchas veces

- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

4. ¿El trabajo que realiza corresponde con el rango salarial asignado a su profesión?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de categoría superior al que tengo asignado.
- No, el trabajo que hago es de categoría inferior al que tengo asignado.
- No lo sé.

5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en **COLVIAJES S.A.**?

- Menos de 30 días
- Entre 1 y 6 meses
- Entre 6 meses y dos años
- Entre dos y cinco años
- Entre cinco y diez años

6. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con **COLVIAJES S.A.**?

- Soy fijo (por obra o labor)
- Soy fijo (prestación de servicios)
- Soy temporal con contrato formativo (en prácticas)
- Soy temporal con contrato por obra o labor
- Trabajo sin contrato.

7. Desde que entró a **COLVIAJES S.A.** ¿ha ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

8. Habitualmente ¿Cuántos sábados al mes trabaja?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados el mes

9. Habitualmente ¿Cuántos domingos al mes trabaja?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos al mes
- Tres o más domingos al mes

10. ¿Cuál es su horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)

- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

11. Si tiene algún asunto personal o familiar ¿Puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas Veces
- Algunas Veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

12. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

13. ¿Con que frecuencia le cambian la hora de entrada y salida o los días que tiene establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo algunas veces
- Nunca

14. Habitualmente ¿Cuántas horas trabaja en la semana para **COLVIAJES S.A?**

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 48 horas
- Más de 48 horas

15. Habitualmente ¿Cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días el mes

16. Teniendo en cuenta el trabajo que tiene que realizar y el tiempo asignado, diría que:

	siempre	muchas veces	algunas veces	sólo alguna vez	nunca
a- En su departamento falta personal?	<input type="checkbox"/>				
b- La planificación es realista?	<input type="checkbox"/>				
c- La tecnología (maquinas, GPS, computadores) con las que trabaja es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Puede decidir cuándo hace un descanso?

- Siempre
- Muchas Veces
- Algunas Veces
- Solo algunas veces
- Nunca
-

18. Aproximadamente ¿Cuánto gana al mes?

- Menos de 1SMLV
- Entre 1 y 2 SMLV
- 2SMLV
- 3SMLV o más

19. Su salario es

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo Variable

20. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de su trabajo.

Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	siempre	muchas veces	algunas veces	sólo alguna vez	nunca
a- Tiene que trabajar muy rápido	<input type="checkbox"/>				
b- En su trabajo se producen momentos situaciones desgastadoras emocionalmente.	<input type="checkbox"/>				
c- Se retrasa en la entrega de su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d- Su trabajo requiere que calle su opinión?	<input type="checkbox"/>				
e- La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo	<input type="checkbox"/>				
f- Su trabajo requiere que trate a	<input type="checkbox"/>				

todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?	<input type="checkbox"/>				
g- Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h- Tiene influencia sobre el ritmo al que trabaja?	<input type="checkbox"/>				
i- Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
j- Tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
k- Tiene influencia sobre qué hace en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
l- Hay momentos en los que necesitaría estar en el Trabajo y en la casa a la vez?	<input type="checkbox"/>				
m- Siente que el trabajo en la empresa le consume tanta energía que perjudica sus tareas domésticas Y familiares?	<input type="checkbox"/>				
n- Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo que perjudica sus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
o- Piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está trabajando?	<input type="checkbox"/>				

p- Le resulta imposible acabar sus tareas laborales?

--	--	--	--	--

q- En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros?

--	--	--	--	--

21. Continuando con las exigencias y contenidos de su trabajo, elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas....

en gran medida	en buena medida	en cierta medida	en alguna medida	en ninguna medida
-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

a- Su trabajo requiere que tenga iniciativa

--	--	--	--	--

b- Sus tareas tienen sentido?

--	--	--	--	--

c- Las tareas que hace le parecen importantes?

--	--	--	--	--

d- Su trabajo le afecta emocionalmente?

--	--	--	--	--

e- Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

--	--	--	--	--

f- Es necesario mantener un ritmo alto de trabajo?

--	--	--	--	--

g- Se siente comprometido con su profesión?

--	--	--	--	--

h- Su trabajo le da la oportunidad de

--	--	--	--	--

mejorar sus conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
i- Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
j-Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	<input type="checkbox"/>				
k- Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma cómo lo traten?	<input type="checkbox"/>				
l- Su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
m- El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>				

22. Estas preguntas tratan del grado de definición de sus tareas. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	en	en	en	en
	gran	buen	en	algun
	medid	a	cierta	a
	a	medi	medi	medi
		da	da	da
¿En qué medida...				
a- En su empresa se le informa con suficiente antelación importantes cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b-Su trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c- Se le exigen cosas contradictorias en su trabajo?

--	--	--	--	--

d- Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

--	--	--	--	--

e- Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

--	--	--	--	--

f- Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y por otras no?

--	--	--	--	--

g- Sabe exactamente que se espera de usted en el trabajo?

--	--	--	--	--

h- Sabe exactamente que margen de autonomía tiene en su trabajo?

--	--	--	--	--

i- Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?

--	--	--	--	--

j- Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

--	--	--	--	--

23. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibe en el trabajo. ELIJA UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con que frecuencia...

			solo	
	muchas	algunas	algunas	
siempre	veces	veces	veces	nunca

a- Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo ?	<input type="checkbox"/>				
b- Sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas del trabajo ?	<input type="checkbox"/>				
c- Sus compañeros hablan con usted sobre cómo hace su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d- Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e- Siente en su trabajo que forma parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>				
f- Se ayudan en el trabajo entre compañeros (as)?	<input type="checkbox"/>				
g-Su jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h- Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i-Su jefe inmediato habla con usted sobre cómo hace su trabajo?	<input type="checkbox"/>				

24. Estas preguntas se refieren hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA, para cada una de ellas.

¿Está preocupado por...

	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a- Si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad o sección contra su voluntad?	<input type="checkbox"/>				
b- Si le cambian el horario (turno, días a la semana) contra su voluntad ?	<input type="checkbox"/>				
c- Si le cambian de tareas contra su voluntad?	<input type="checkbox"/>				
d- Si le despiden o no le renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>				
e- Si le varían el salario?	<input type="checkbox"/>				
f- Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado?	<input type="checkbox"/>				

25 -Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en su lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a- Su trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b- La dirección le respeta en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c- Recibe un trato justo en su trabajo?					
d- Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e- Usted se puede fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f- Se solucionan los conflictos de una manera Justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g- Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h- La dirección considera con la misma seriedad las propuestas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

procedentes de todos los
trabajadores?

i- Los trabajadores pueden
expresar sus opiniones y
emociones?

--	--	--	--	--

j- Se distribuyen las tareas de una
forma justa?

--	--	--	--	--

k. su actual jefe inmediato se
asegura que cada uno de los
trabajadores tiene buenas
oportunidades de desarrollo
profesional?

--	--	--	--	--

l. Su actual jefe inmediato planifica
bien el trabajo?

--	--	--	--	--

m- Su actual jefe inmediato
distribuye bien el trabajo?

--	--	--	--	--

n-Su actual jefe inmediato resuelve
bien los conflictos?

--	--	--	--	--

II. las siguientes preguntas tratan de su salud, bienestar y satisfacción.

26- En general ¿diría que su salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala.

27- Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Sólo Alguna vez	Nunca
a- Se ha sentido agotado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b- Se ha sentido físicamente agotado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c- Ha estado emocionalmente agotado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d- Se ha sentido cansado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e- Ha tenido problemas para relajarse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f- Ha estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g- Ha estado tenso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h- Ha estado estresado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28- Continuando con cómo se ha sentido durante las cuatro últimas semanas, elija UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con que frecuencia....

siempre	casi siemp	Mucha s veces	Alguna s Veces	Sólo Algun	Nunca
----------------	-----------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------	--------------

re

a
vez

a- Ha estado muy nervioso?	<input type="checkbox"/>					
b- Se ha sentido tan bajo de moral que nada podrá animarlo?	<input type="checkbox"/>					
c- Se ha sentido calmado y tranquilo?	<input type="checkbox"/>					
d- Se ha sentido desanimado y triste?	<input type="checkbox"/>					
e- Se ha sentido feliz?	<input type="checkbox"/>					

29- ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a su trabajo, tomándolo todo en consideración? Elija UNA SOLA RESPUESTA

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!!!!

ANEXO II. LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES

Categorías	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol

Compensaciones del trabajo

Reconocimiento
 Inseguridad sobre el empleo
 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Capital social

Justicia
 Confianza vertical

Tabla: CoPsoQ-istas21 versión 2

ANEXO III. CUADRO RESUMEN DE DIMENSIONES Y PREGUNTAS DE SALUD Y SATISFACCIÓN

En la siguiente tabla se indican las preguntas del cuestionario asociadas a las dimensiones de salud y satisfacción que identifica el método CoPsoQ-istas21.

SALUD GENERAL	26- En general ¿diría que su salud es? Excelente/Muy buena/Buena/Regular/Mala
SALUD MENTAL	28- Durante las últimas cuatro semanas ¿con que frecuencia.... a- Ha estado muy nervioso? b- Se ha sentido tan bajo de moral que nada podrá animarlo? c- Se ha sentido calmado y tranquilo? d- Se ha sentido desanimado y triste? e- Se ha sentido feliz?

ESTRÉS	<p>27-Durante las últimas cuatro semanas ¿con que frecuencia...</p> <p>e- Ha tenido problemas para relajarse?</p> <p>f- Ha estado irritable?</p> <p>g- Ha estado tenso?</p> <p>h- Ha estado estresado?</p>
BURNOUT	<p>27-Durante las últimas cuatro semanas ¿con que frecuencia...</p> <p>a- Se ha sentido agotado?</p> <p>b- Se ha sentido físicamente agotado?</p> <p>c- Ha estado emocionalmente agotado?</p> <p>d- Se ha sentido cansado?</p>
SATISFACCION	<p>29-¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a su trabajo, tomándolo todo en consideración?Muy satisfecho/Satisfecho/Insatisfecho/Muy insatisfecho</p>

ANEXO IV. CUADRO RESUMEN DEFINICIONES, PREGUNTAS Y ORIGEN DE LAS EXPOSICIONES

En el siguiente cuadro se recoge para cada una de las 20 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales que contempla el método CoPsoQ-istas21, información respecto a la definición, las preguntas del cuestionario asociadas y algunas de las características de la organización del trabajo que pueden estar relacionadas con su origen.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

20.c) ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?

20.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

20.g) ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?

20.p) ¿Le resulta imposible acabar sus tareas laborales?

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO

Definición

Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Preguntas cuestionario

20.a) ¿Tiene que trabajar muy rápido?

21.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?

21.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante

del Origen

Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.

toda la jornada?

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.	20.b) ¿En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? 20. q) ¿En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros? 21.d) ¿Su trabajo le afecta emocionalmente? 21.i) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.

20.d) ¿Su trabajo requiere que se calle su opinión?

20.f) ¿Su trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?

21.j) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?

21.k) ¿Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como lo traten?

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes. También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	20.o) ¿Piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en la empresa?	En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
	20.l) ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	
	20.m) ¿Siente que el trabajo en la empresa le consume tanta energía que perjudica sus tareas domésticas y familiares?	
	20.n) ¿Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	

EXPOSICIÓN: INFLUENCIA

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).	20.i) ¿Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son
	20.j) ¿Tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	
	20.h) ¿Tiene influencia	

sobre el ritmo al que trabaja?	participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.
20.k) ¿Tiene influencia sobre qué hace en el trabajo?	

EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.	<p>21.a) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?</p> <p>21.e) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?</p> <p>21.h) ¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades?</p> <p>21.l) ¿Su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?</p>	<p>Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.</p>

EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.	<p>21.b) ¿Sus tareas tiene sentido?</p> <p>21.c) ¿Las tareas que hace le parecen importantes?</p> <p>21.g) ¿Se siente comprometido con su</p>	<p>Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final. El sentido facilita afrontar las exigencias.</p>

profesión?

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS/AS

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.	23.a) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de su trabajo?	La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.
	23.b) ¿Sus compañeros están dispuestos a escuchar sus problemas del trabajo?	
	23.c) ¿Sus compañeros hablan con usted sobre cómo hace su trabajo?	

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE SUPERIORES

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

<p>Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.</p>	<p>23.g) ¿Su jefe inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas del trabajo?</p> <p>23.h) ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?</p> <p>23.i) ¿Su jefe inmediato habla con usted sobre cómo hace su trabajo?</p>	<p>La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.</p>
--	---	---

EXPOSICIÓN: CALIDAD DE LIDERAZGO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
<p>Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.</p>	<p>¿Su actual jefe inmediato...</p> <p>25.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?</p> <p>25.l) planifica bien el trabajo?</p> <p>25.m) distribuye bien el trabajo?</p> <p>25.n) resuelve bien los conflictos?</p>	<p>Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.</p>

EXPOSICIÓN: SENTIMIENTO DE GRUPO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

<p>Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.</p>	<p>23.d) ¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>23.e) ¿Siente en su trabajo que forma parte de un grupo?</p> <p>23.f) ¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?</p>	<p>Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación</p>
---	--	--

EXPOSICIÓN: PREVISIBILIDAD

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
<p>Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).</p>	<p>22.a) ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>22.e) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?</p>	<p>La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.</p>

EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	22.b) ¿Su trabajo tiene objetivos claros?	Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).
	22.d) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	
	22.g) ¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	
	22.h) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	

EXPOSICIÓN: CONFLICTO DE ROL

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.	22.c) ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).
	22.f) ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	
	22.i) ¿Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?	
	22.j) ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	

EXPOSICIÓN: RECONOCIMIENTO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

<p>Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.</p>	<p>25.a) ¿Su trabajo es valorado por la dirección?</p> <p>25.b) ¿La dirección lo respeta en su trabajo?</p> <p>25.c) ¿Recibe un trato justo en su trabajo?</p>	<p>Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.</p>
---	--	--

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
<p>Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.</p>	<p>¿Está preocupado por...</p> <p>24.d) si lo despiden o no le renuevan el contrato?</p> <p>24.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado?</p>	<p>Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.</p>

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Definición	Preguntas del cuestionario	del Origen
-------------------	-----------------------------------	-------------------

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

¿Está preocupado por si lo.....

24.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra su voluntad?

24.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

24.c) cambian de tareas contra su voluntad?

24.e) varían el salario (que no se lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies, ...)?

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...). Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

EXPOSICIÓN: JUSTICIA

Definición

**Preguntas
cuestionario**

del Origen

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

25.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?

25.g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?

25.h) ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?

25.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.

EXPOSICIÓN: CONFIANZA VERTICAL

Definición

Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

Preguntas cuestionario

25.d) ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?

25.e) ¿Se puede fiar de la información procedente de la dirección?

25.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?

del Origen

Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.