



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Facultad de Psicología

Psicología Organizacional

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de psicóloga  
organizacional

TEMA:

Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los  
asesores comerciales de la empresa Asertia Comercial S.A. durante el  
último periodo del 2019.

ESTUDIANTE:

Daniela Estefanía Aluisa Ramos

DIRECTOR:

MSc. Katia Naranjo E.

Quito, Marzo 2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres por ser mi apoyo incondicional y ejemplo a seguir pues si ellos no lo hubiera  
logrado, son mi inspiración cada día.

A mis abuelitos por estar siempre preocupados por mi bienestar y ser parte fundamental en  
mi vida.

A mis hermanos por siempre alegrarme la vida.

A mis tíos por su comprensión y apoyo.

*Daniela*

## **AGRADECIMIENTO**

A la empresa Asertia Operaciones Comerciales por la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación y por confiar en mi como profesional.

A mi directora de tesis MSc. Katia Naranjo por su paciencia y comprensión durante todos estos meses.

A mis amigos por ser mi soporte en los momentos en que me estaba dando por vencida.

A toda mi familia por su amor y apoyo.

*Daniela*

## INDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Tema.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Datos de la organización.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.1 Nombre.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.2 Actividad.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.3 Ubicación.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.4 Características.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.5 Contexto.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.6 Propósito.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.7 Valores.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.8 Organigrama.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Justificación.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Antecedentes.....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.1 Objetivo General.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPITULO 2: MARCO TÉORICO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1 Definición de los Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 Factores de Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1 Características de los factores psicosociales.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.2 Clasificación de los Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Descripción de riesgos psicosociales.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1 Estresores relacionados con el contenido de la tarea.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1.1 Carga Mental de trabajo.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1.2 Sobrecarga Laboral.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Estresores relacionados con la ambigüedad y conflicto de rol.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2.1 El Rol.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.2.1 Estilos de mando.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Principales Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.1 Estrés.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.1.1 Estrés laboral.....</b>	<b>26</b>

2.4.1.1.1 Causas del Estrés laboral .....	26
2.4.2 Violencia Laboral .....	28
2.4.3 Mobbing .....	29
2.5 Principales consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	30
2.5.1 Rotación de personal.....	30
2.5.2 Absentismo laboral .....	31
2.5.3 Burnout .....	32
2.6 Factores psicosociales de riesgo .....	32
2.6.1 Tipos de Factores Psicosociales de riesgo.....	33
3. Normativa Legal.....	34
4. Desempeño Laboral .....	35
4.1 Definición de Desempeño laboral.....	35
4.1.1 Evaluación de Desempeño .....	36
4.2 Tipos de Evaluación del Desempeño .....	36
<b>CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.2 Diseño.....	39
3.3 Población y muestra .....	40
3.4 Fuentes de información .....	40
3.5 Desarrollo de la investigación .....	41
3.6 Consentimiento de utilización del método.....	42
3.8 Método de distribución.....	42
3.9 Sensibilización .....	43
3.10 Cuestionario ISTAS 21.....	43
3.10.1 Validez y Fiabilidad .....	44
3.10.2 Dimensiones .....	45
3.10.2.1 Subdimensiones.....	45
3.11 Lanzamiento del cuestionario.....	46
3.12.Tabulación de datos .....	49
<b>CAPITULO 4: INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1 Datos de la población investigada .....	51
4.1.1 Género.....	51
4.1.2 Edad.....	52

4.1.3	Antigüedad.....	53
4.1.4	Tipo de contrato .....	54
4.2	Análisis de las dimensiones ISTAS 21 .....	55
4.3	Análisis de la productividad de los Asesores Comerciales Cobertura.....	61
4.4	Productividad Anual.....	62
4.5	Correlación entre los Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral .....	65
4.6	Coeficiente de correlación de Pearson.....	65
4.6.1	Correlación entre ritmo de trabajo y desempeño laboral.....	66
4.6.2	Correlación entre apoyo social de superiores y desempeño laboral .....	66
4.6.3	Correlación entre exigencias cuantitativas y desempeño laboral.....	67
4.6.4	Correlación entre conflicto de rol y desempeño laboral .....	67
4.6.5	Correlación entre claridad de rol y desempeño laboral.....	67
4.6.6	Correlación entre doble presencia y desempeño laboral .....	67
<b>CAPITULO 5: PRODUCTO .....</b>		<b>69</b>
5.1.	Sostenibilidad.....	69
5.2	Monitoreo.....	69
5.3	Destinatarios .....	69
<b>CRONOGRAMA .....</b>		<b>76</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>80</b>

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Organigrama Institucional .....	11
Ilustración 2	Factores determinantes de la carga de trabajo .....	23
Ilustración 3	El estrés laboral .....	28
Ilustración 4	El mobbing .....	30
Ilustración 5	Esfuerzo individual.....	36
Ilustración 6	Dimensiones COPSPQ .....	45
Ilustración 7	Género población investigada.....	52
Ilustración 8	Edad población investigada .....	53
Ilustración 9	Antigüedad población investigada .....	54
Ilustración 10	Tipo de contrato población investigada.....	55
Ilustración 11I	Dimensiones favorables y desfavorables de los Riesgos psicosociales .....	56
Ilustración 12	Dimensiones más desfavorables.....	57
Ilustración 13	Correlación de Pearson .....	66

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Clasificación de los Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 2 Definición de los Factores Psicosociales de riesgo .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 3 Desarrollo de la investigación.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 4 Productividad anual .....</b>	<b>64</b>

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexos 1 Consentimiento informado personal .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexos 2 Taller de socialización de Riesgos Psicosociales .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexos 3 Material de apoyo del taller de Riesgos Psicosociales.....</b>	<b>91</b>
<b>Anexos 4 Fotos de Taller de Riesgos Psicosociales .....</b>	<b>92</b>
<b>Anexos 5 Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 .....</b>	<b>93</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Los riesgos psicosociales en los últimos tiempos han cobrado mucha importancia en el desarrollo de las organizaciones; y con el fin de detectar y evitar todo tipo de riesgo la empresa Asertia Operaciones Comerciales solicita un estudio de la influencia de los Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral de los asesores comerciales de la compañía tomando en cuenta que la mayoría del personal desempeña este cargo y su principal giro de negocio son las ventas.

Para realizar el diagnóstico de Riesgos psicosociales se utilizará el Cuestionario español CoPsoQ-istas21 (versión 2) seguido de la correlación de Person con el desempeño laboral; todo esto con el objetivo de detectar los riesgos psicosociales que influyen de manera significativa en la productividad. Finalmente se diseñará un plan de intervención para disminuir el impacto de los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral.

El presente estudio servirá para cumplir con el requerimiento legal del Ministerio de Trabajo, en donde el cual exige a las organizaciones realizar un estudio y plan de intervención de riesgos psicosociales, y como base para futuras investigaciones.

**Palabras Claves:** Factores de riesgo psicosocial, desempeño laboral, asesores comerciales, dimensiones de riesgo psicosocial, plan de intervención.

## **CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO**

### **1.1 Tema**

Influencia de los Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de la empresa Asertia Comercial S.A. durante el último periodo (Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre) del 2019.

### **1.2 Datos de la organización**

#### **1.2.1 Nombre**

Asertia Comercial S.A.

#### **1.2.2 Actividad**

Distribución

#### **1.2.3 Ubicación**

Mariano Cardenal OE – 144 y Panamericana Norte

#### **1.2.4 Características**

Asertia Operaciones Comerciales es una empresa líder en distribución de productos de consumo masivo con más de 32 años en el mercado, distribuye productos de marcas conocidas como lo son Nestlé, Ferrero, Nirsa, Proalco, Colgate, Jabonería Wilson, Johnson Wax, entre otros; Asertia Operaciones Comerciales es un holding completo de ventas, logística, distribución, Trade Marketing e inteligencia de mercados muy reconocido por los ecuatorianos gracias a su extensa experiencia y pasión por los negocios.

#### **1.2.5 Contexto**

Durante el año 2017, la revista Ekos catalogó a la empresa Asertia Operaciones Comerciales como una de las 300 empresas más grandes del país, con un nivel de

facturación anual de 83 millones de dólares; por otro lado, Asertia Operaciones comerciales se ha fijado como meta para el 2020 superar la facturación de 10 millones de dólares con la implementación de tecnología y la retención del talento humano (Ekos, 2017).

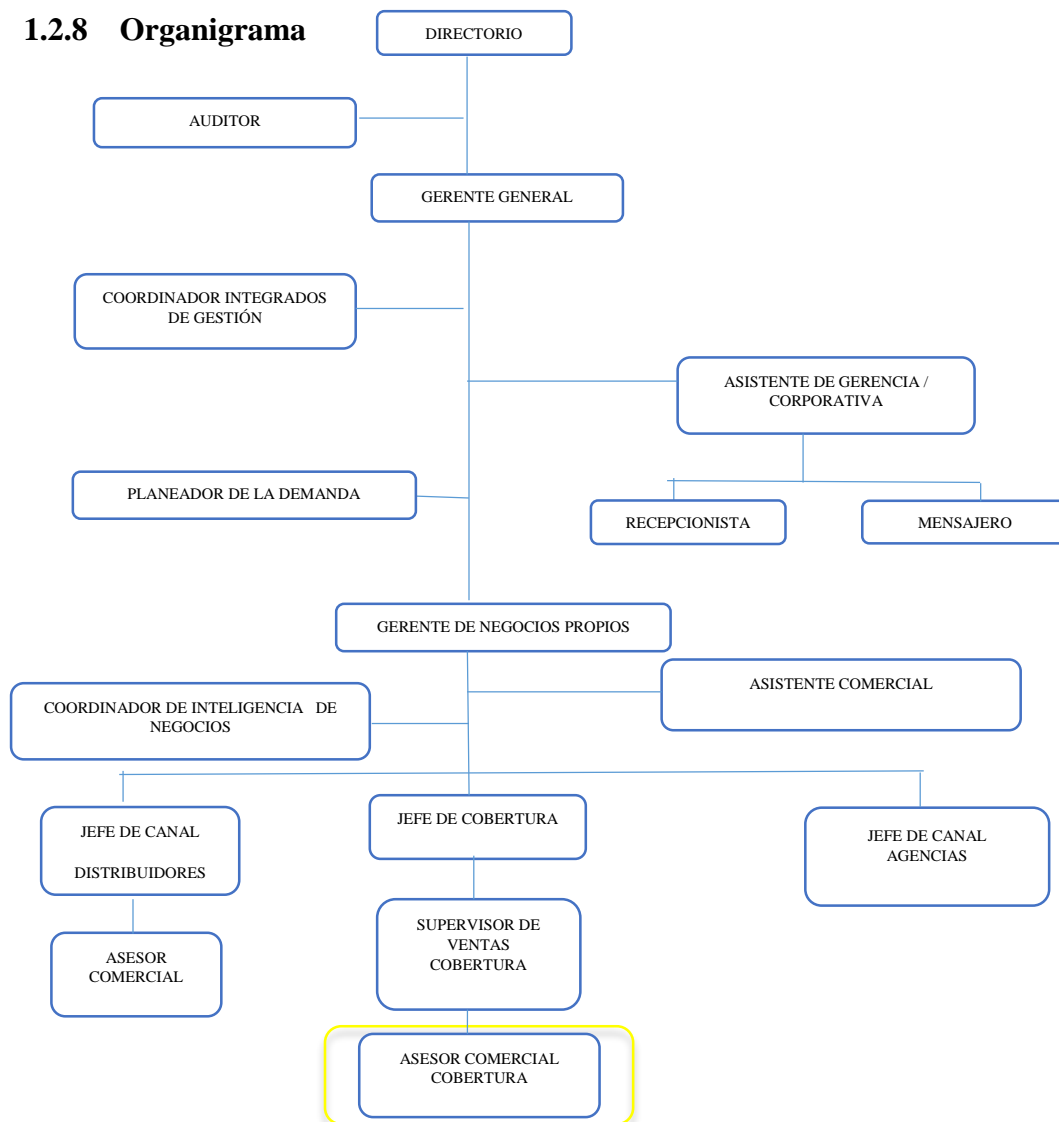
### 1.2.6 Propósito

“Talento que une al mundo de los negocios”

### 1.2.7 Valores

“Transparencia, sentido de urgencia, trabajo en equipo y simplicidad”

### 1.2.8 Organigrama



*Ilustración 1 Organigrama Institucional. (Asertia Comercial S.A, 2018)*

**Fuente:** Organigrama institucional (Asertia Comercial S.A, 2018)

### **1.3 Justificación**

En la actualidad, los riesgos psicosociales se han convertido en un factor muy importante en las empresas, y un aspecto que el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional lo debe trabajar día a día (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011). Los riesgos psicosociales son las circunstancias o situaciones que se evidencian en el ambiente laboral y están estrechamente relacionados con la organización en el trabajo, y se sitúan hoy en día como la principal causa de enfermedades y accidentes laborales. Un buen ambiente laboral generará un alto grado de motivación en los colaboradores, lo cual va a permitir incrementar la productividad en cada una de sus funciones.

La empresa Asertia Comercial S.A, cuenta con un departamento de Seguridad y Salud Ocupacional que ha venido desarrollando un proyecto de sociabilización y concientización de los riesgos psicosociales, además busca obtener información real respecto a que riesgos psicosociales están presentes y a la incidencia que tienen en los colaboradores de la organización y como respuesta a la exigencia de la normativa laboral es para realizar un diagnóstico que permita medir estos riesgos, así como también crear un plan de acción que logre que cada uno de los miembros de la empresa actúe contra estos y se genere un cambio en el ambiente laboral, así como también en la productividad.

Este estudio se realizará con todo el personal que desempeñe el cargo de Asesor Comercial Cobertura a nivel nacional de la empresa Asertia Comercial S.A, para obtener de esta manera información importante que permita levantar un plan de acción enfocado en las necesidades

que se reflejen en el estudio, y lograr así mejorar el clima laboral y por supuesto la productividad.

Los riesgos psicosociales influyen en algunos aspectos importantes dentro de una organización: entre ellos se encuentra la productividad que se establece como un indicador de eficiencia de un miembro de una organización, de una máquina, o de un sistema que puede orientarse a la consecución de una serie de objetivos planteados por una empresa o un clima laboral que se evidencie mediante la toma de ciertas acciones y el uso adecuado de factores como el tiempo y los recursos (Universidad Israel, 2019).

Sin esta investigación, la empresa Asertia Comercial S.A. no podrá cumplir con la exigencia establecida en el acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082, en la cual se establece que se debe realizar un estudio que mida riesgos psicosociales para posteriormente elaborar un plan de acción que permita crear una cultura de prevención en estos temas que están presentes en el día a día de la actividad empresarial; Por otro lado, esta información será de gran importancia para evidenciar la relación existente entre los riesgos psicosociales y la productividad de los Asesores Comercial Cobertura

Adicionalmente, la investigadora se verá beneficiada ya que podrá realizar su disertación en su actual trabajo además de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera universitaria.

Las técnicas que se utilizarán para la presente investigación serán la entrevista, el análisis de datos y la observación, dando como resultado un plan de acción que estará enfocado en cómo manejar o disminuir el impacto de los riesgos psicosociales en el desempeño de los

asesores comerciales de Asertia Comercial S.A.; este trabajo contará con los recursos necesarios y la autorización de la empresa para realizarlos.

#### **1.4 Antecedentes**

Los riesgos laborales se han posicionado como un tema fundamental en las organizaciones, ya que son situaciones laborales que tienen gran incidencia en la salud física, social o mental de los trabajadores (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

Existen varias investigaciones que han establecido que los riesgos psicosociales influyen notoriamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización, y si una empresa se preocupa por estos temas logrará cumplir con sus objetivos planteados.

Actualmente, Asertia cuenta con un departamento de recursos humanos donde se encuentra el subsistema de seguridad y salud ocupacional conformado por un técnico de SSO llamada Isela Pila y una médico ocupacional llamada Adriana Amagua, quienes son las encargadas de llevar a cabo proyectos que involucran el bienestar y la salud de los colaboradores, como lo son los riesgos psicosociales; sin embargo, existe un estudio previo de riesgos psicosociales en la empresa y mucho menos se ha ejecutado un plan de acción o de mejora para reducir la influencia de estos; este puede ser el motivo por el que se evidencian bajas de desempeño laboral en los asesores comerciales.

Según (Fernández, 2013), dentro del tema riesgos psicosociales hay muchas aristas que considerar como lo es la inteligencia emocional que se marca como una tema muy importante a la hora de maximizar a los equipos de trabajo y al desempeño laboral; en la actualidad existen varias empresas que pierden competitividad debido a que causan un impacto negativo

en sus colaboradores o no se preocupan por el desarrollo y motivación de sus colaboradores.

Asertia, al continuar sin estudio de los riesgos psicosociales, no podrá identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de sus colaboradores, y al tener conocimiento de estos factores se podrá actuar con un plan de acción disminuyendo el índice de rotación ya que algunos colaboradores han mencionado que salen de la empresa por factores externos como situaciones familiares, inseguridad, etc.; además de incumplir con la exigencia del acuerdo ministerial de realizar un estudio con una herramienta de evaluación junto con un plan de acción para minimizar riesgos.

A lo largo de la historia se han realizado varias investigaciones buscan obtener resultados concretos acerca de la influencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones, como por ejemplo la tesis titulada “Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Publica”, trabajo investigativo donde se estableció que el 60% de la población en estudio ha tenido afectaciones en la salud física debido a las condiciones de trabajo en las cuales realizan sus actividades laborales (Vega, 2017).

También se utilizará artículos académicos relacionados con el tema con el objetivo de definir y conceptualizar términos e información importante acerca de los riesgos psicosociales; no de esos artículos es “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales”, donde se menciona que las situaciones que se presentan en el ámbito laboral se han convertido en una amenaza al bienestar y salud de los miembros de una organización y han sido los responsables de accidentes y enfermedades. (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011), Por otro lado se tomará como referencia una tesis titulada “riesgos

psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral, donde al finalizar la investigación donde se mostró que los riesgos psicosociales tienen un significativo impacto en la productividad y el desempeño de los miembros de una organización (Gonzales & Salgado, 2018); además del trabajo de investigación titulado “Factores de riesgo psicosocial y productividad laboral en la postcosecha del “Grupo Florícola ponte Tresa Roses” donde se concluyó que la mayoría de su personal post cosecha se encuentra en un nivel alto de exposición a los riesgos psicosociales afectando la productividad (Maldonado, 2018).

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de la empresa Asertia Comercial S.A. durante el último periodo del 2019.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Revisar fuentes bibliográficas acerca de la influencia de los riesgos psicosociales en las empresas.
- Realizar una sensibilización acerca de los riesgos psicosociales a los Asesores Comerciales Cobertura.
- Aplicar la encuesta ISTAS 21 Versión Completa a los Asesores Comerciales Cobertura.
- Analizar la información obtenida de la encuesta ISTAS 21 Versión Completa aplicada a los Asesores Comerciales Cobertura.

- Diseñar un plan de acción enfocado en disminuir el impacto de los riesgos psicosociales, con el fin de mejorar la productividad de los Asesores Comerciales Cobertura.

## **CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Riesgos Psicosociales**

#### **2.1.1 Definición de los Riesgos Psicosociales**

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (s.f.) define a los riesgos psicosociales como aquellos factores que perjudican la salud de los miembros de las empresas, causando enfermedades como el estrés que con el paso del tiempo se pueden convertir en enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales; estas enfermedades son el resultado de malas condiciones de trabajo, o de una incorrecta organización del trabajo. (Instituto Sindical de Trabajo, s.f.).

Por otro lado, la OIT – Organización Internacional del Trabajo determina que los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”; El estrés, el acoso y la violencia llegan a estar estrechamente relacionados con el bienestar y la seguridad y salud a la que están expuestos todos los trabajadores (OIT, 2017).

Finalmente, la Universidad de Valencia define a los riesgos psicosociales como todos los factores que ponen en riesgo la salud, que nacen en la naturaleza del trabajo y que se pueden evidenciar en enfermedades de tipo psicológico, emocional y cognitivo. Los factores de riesgo psicosocial en la empresa actúan durante prolongados periodos de tiempo, ya sea de forma continua o parcial.

Tomando en cuenta esta definición, se puede establecer que los riesgos psicosociales son aquellos factores que interfieren significativamente en el bienestar de los colaboradores de una organización, presentándose muchas veces como enfermedades de tipo cognitivo,

conductual o emocional; es por esto que se posicionan hoy en día como un tema importante a tratar y trabajar en una organización que tiene presente el bienestar de su gente.

## **2.2 Factores de Riesgos Psicosociales**

Los factores de riesgos psicosociales son condiciones organizacionales del trabajo que pueden tener como un impacto negativo o positivo en la salud laboral de los colaboradores de una organización. “Los factores de riesgos psicosociales con resultados negativos se refieren a aquellas situaciones o momentos que desencadenan tensión y estrés laboral.” (Moriano, Topa, & García, 2019, pág. 4).

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS establece a los factores psicosociales como aquellos factores que ponen en riesgo la salud y que se originan en la naturaleza del trabajo y generan respuestas de tipo conductual, cognitivo y fisiológico (ISTAS, s.f.).

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS (s.f.) establece a los factores psicosociales como aquellos factores que ponen en riesgo la salud y que se originan en la naturaleza del trabajo y generan respuestas de tipo conductual, cognitivo y fisiológico.

Por otro lado, se indica que los factores psicosociales se presentan en diferentes ambientes de trabajo y mantienen diversas naturalezas, donde tienen una importante influencia de circunstancias del medio físico y organizacional, así como la calidad de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la empresa; involucra las acciones entre características del trabajo, el medio físico y las circunstancias empresariales, y por otro lado, las características del colaborador, sus exigencias, sus pensamientos, sus emociones y su realidad fuera del trabajo. (Jiménez & León, 2010). Menciona algunas características de los Riesgos Psicosociales:

1. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
2. Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador
3. Tienen formas de cobertura legal
4. Se extienden en el espacio y el tiempo
5. Presentan dificultad de objetivación
6. Afectan a los otros riesgos
7. Tienen escasa cobertura legal
8. Están moderados por otros factores
9. Presentan dificultad para una intervención

Finalmente, los factores psicosociales son bastante complejos, ya que no sólo están conformados por las distintas variables de la naturaleza laboral, sino que además, se componen del conjunto de las percepciones y experiencias que vive día a día cada trabajador (FeSP, s.f.).

Es importante mencionar y recordar la diferencia entre los riesgos psicosociales que son aquellas circunstancias o condiciones que tienen una alta posibilidad de generar consecuencias principalmente graves en la salud de una persona, por otro lado, los factores de riesgo psicosocial son todos aquellos factores que generalmente cuentan con diferentes niveles de probabilidad y pueden ocasionar desventajas de todo tipo en el bienestar de un ser humano.

### **2.2.1 Características de los factores psicosociales**

(Moreno & Baez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010, pág. 12), menciona que los factores psicosociales de riesgos tienen seis características propias que son:

1. Se extienden en el espacio y tiempo: es una característica bastante importante ya que ciertos riesgos que no son de tipo psicosocial están delimitados en tiempo y espacio, que es posible saber cuándo se originaron o qué situación los provocó; sin embargo, los riesgos psicosociales carecen de esto y no es posible determinar un lugar o tiempo específico y muchas veces es indetectable hasta que empiezan a aparecer consecuencias que perjudican tanto al colaborador como a la organización.
2. Dificultad de objetivación: es una característica por la que no es posible medir la afectación del riesgo al que se está sometido, es decir, no tiene unidades propias de medida, planteándose como una dificultad ya que solo se basa en “percepciones y experiencias” que atienden al punto de vista empresarial, a la experiencia subjetiva de la organización en general.
3. Afectan a los otros riesgos: es una característica que se relacionan con otros riesgos como lo son la seguridad y salud ocupacional y la ergonomía, ya que tiene una influencia directa sobre las dos variables.
4. Están moderados por otros factores: es una característica que está enfocada en la percepción individual de cada persona, la cual depende de diferentes factores presentes en ese momento como pueden ser temas organizacionales, motivacionales, problemas familiares, etc., que harán que el riesgo sea mucho más significativo.
5. Dificultad de intervención: es una característica que se deriva del ambiente organizacional por lo que tomará tiempo realizar un cambio y lograr llegar a todos los colaboradores para minimizar el riesgo al que están sometidos.

## 2.2.2 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Los factores psicosociales están presentes en todas las organizaciones y ambientes laborales y por ende tienen distintas naturalezas; en ellos se integran factores físicos, otros relacionados con la organización, con el medio ambiente y capacidades del colaborador; todos estos factores pueden influir en la salud y el bienestar de las personas como también en el desempeño y productividad laboral (UGT, 2016, pág. 24).

A continuación la clasificación de estos factores:

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
<b>Características del empleo</b>	Precariedad en el trabajo, inseguridad
	Condiciones físicas del trabajo (Frío, calor, exceso de ruido, etc.)
	Riesgos de integridad física
	Organización del tiempo de trabajo
<b>Características de la tarea</b>	Sobrecarga de trabajo
	Repetitividad de la tarea
	Ritmo de trabajo
	Responsabilidad (Toma de decisiones, tareas peligrosas, exceso de responsabilidades)
	Libertad de decisión
	Formación requerida
<b>Estructura de la organización</b>	Ambigüedad del rol
	Conflicto del rol
	Falta de participación
	Promoción o crecimiento profesional
<b>Comunicación</b>	Estilos de mando
	Relaciones interpersonales
	Ausencia de canales de comunicación

*Tabla 1 Clasificación de los Riesgos Psicosociales*

**Fuente:** Daniela Aluisa basada en (UGT, 2016, pág. 25)

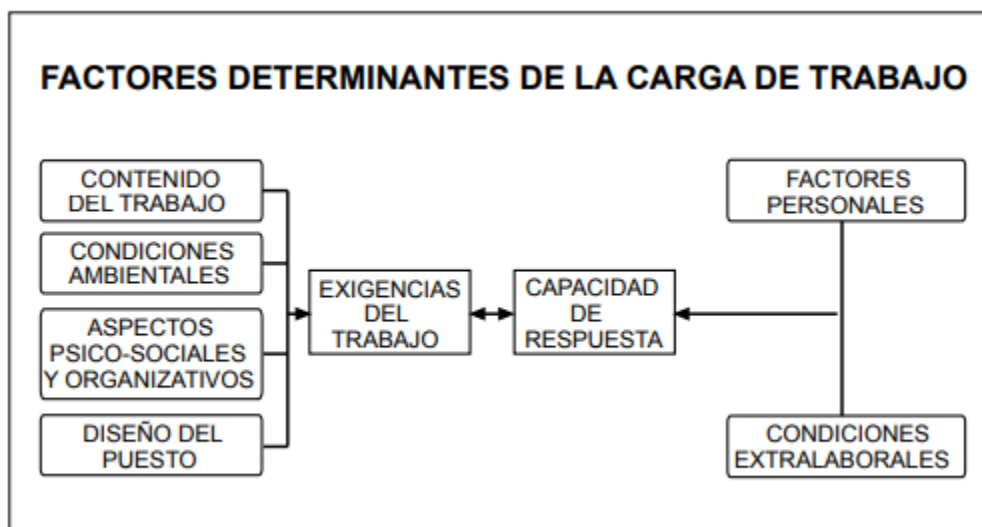
## 2.3 Descripción de riesgos psicosociales

### 2.3.1 Estresores relacionados con el contenido de la tarea

Las tareas son una parte fundamental de las funciones del colaborador y cuando encajan con las expectativas de las personas contribuyen significativamente al bienestar psicológico y laboral; sin embargo, existen situaciones en donde las tareas no ejercen este papel y no se cumple con las expectativas de los miembros de una organización siendo este un factor generador de estrés laboral (UGT, 2016, pág. 35).

#### 2.3.1.1 Carga Mental de trabajo

La carga mental de trabajo está definida como la incorporación de solicitudes y necesidades a los que está sometido un miembro de una organización durante el transcurso de toda su jornada laboral; esta carga está determinada por cada puesto de trabajo y va a depender de las exigencias del puesto; son las distintas exigencias mentales que requieren las funciones a su cargo, la carga mental de trabajo inadecuada se evidencia en el momento en el cual las exigencias del cargo no se acoplan al nivel de respuesta del colaborador (García & Hoyo, 2002, pág. 6).



## *Ilustración 2 Factores determinantes de la carga de trabajo*

**Fuente:** (García & Hoyo, 2002, pág. 7).

Como se puede observar en el gráfico, la carga mental laboral está influenciada por varios factores que son determinados por las exigencias del trabajo y la capacidad de respuesta de las personas que asumen dichas funciones. Los factores psicosociales que dependen de la organización del trabajo son determinadas por las exigencias de las tareas a realizar, por el contenido de las mismas o de la información que se da respecto a las funciones de cada cargo (García & Hoyo, 2002, pág. 7).

### **2.3.1.2 Sobrecarga Laboral**

La sobrecarga laboral o estimulación excesiva se origina cuando una persona está sometida a más exigencias de las que se tiene la capacidad de satisfacer, estas exigencias pueden ser de tipo físico o mental que el momento en que no se tiene capacidad de respuesta generan resultados negativos y perjudiciales para el bienestar de las personas.

Existen dos tipos de sobrecarga que se mencionan a continuación:

- **Sobrecarga Cuantitativa:** “Es aquella sobrecarga originada por la excesiva imposición de tareas en un lapso de tiempo determinado que producen un ritmo de trabajo acelerado” (García & Hoyo, 2002, pág. 13).
- **Sobrecarga Cualitativa:** “Es aquella sobrecarga originada por las excesivas demandas intelectuales y mentales en relación a las capacidades que tiene una persona, dando a conocer que un colaborador no posee las habilidades suficientes para responder a una tarea asignada” (García & Hoyo, 2002, pág. 13).

### **2.3.2 Estresores relacionados con la ambigüedad y conflicto de rol**

### **2.3.2.1 El Rol**

El rol en el ámbito laboral es un conjunto de habilidades, competencias y responsabilidades que están relacionadas entre sí, los roles sirven para determinar qué personas son las que realizan cada tarea y asignar responsables; por otro lado también se denomina así a la totalidad

de perspectivas propias y externas en relación al esquema de conductas necesarias para el puesto de trabajo que se desempeña; el rol de cada colaborador en el mundo empresarial constituye, en forma general, la expectativa que se tiene respecto a un colaborador al momento de realizar el conjunto de funciones que requiere un puesto de trabajo (Prado, 2014).

Al analizar esta definición se puede establecer que el rol no solamente implica cómo se desarrollan las actividades o tareas, y sino también por el compromiso y relación con los demás. En el ejercicio laboral de una compañía se pueden determinar tres tipos de roles:

1. Cuando la empresa y el colaborador comparten las mismas ideas respecto al rol.
2. Cuando la empresa y el colaborador no comparten las mismas ideas respecto al rol.
  - 2.1. Cuando las exigencias del colaborador son incompatibles con las tareas o el trabajo asignado.
  - 2.2. Cuando una colaborador no quiere desempeñar las tareas o responsabilidades asignadas por la empresa.
  - 2.3. Cuando la empresa espera un determinado rol por parte de un colaborador y este no cumple con sus expectativas por causas familiares o personales.
3. Cuando el rol no está definido y las expectativas no están claras (UGT, 2016, pág. 38).

### **2.3.2.1 Estilos de mando**

El estilo de mando hace énfasis en las formas de dirección y liderazgo de una empresa, en donde influyen el clima y cultura laboral, las relaciones interpersonales con cada uno de los trabajadores y sus jefes inmediatos. Existen algunos estilos de mando que se mencionan a continuación:

#### **1. Estilo Autocrático**

El estilo de mando autocrático es un tipo de liderazgo que está asociado a los regímenes dictatoriales, donde existe un líder que es el que manda y gobierna al equipo; en este estilo sobresale el poder y la fuerza. Es un estilo en donde se considera que se van a obtener mejores resultados mientras el colaborador actué lo menos posible en la toma de decisiones (Fuentes, 2019).

#### **2. Estilo Paternalista**

El estilo de mando paternalista es un tipo de liderazgo donde los intereses de las personas están por encima de las necesidades de la organización; el líder paternalista busca y tiene como objetivo disminuir todo tipo de conflictos y malestar en el ambiente empleando métodos de control muy suaves o ligeros (UGT, 2016, pág. 45).

#### **3. Estilo Democrático**

El estilo de mando democrático es un tipo de liderazgo donde se da igual importancia a la tarea como al colaborador de una organización, la función y rol del líder es básicamente la coordinación de los miembros del equipo para lograr metas específicas; en este estilo de liderazgo existe una mayor identificación con la tarea y por ende una significativa satisfacción con el trabajo (UGT, 2016, pág. 45).

## **2.4 Principales Riesgos Psicosociales**

### **2.4.1 Estrés**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción (OMS, 1994), tomando en cuenta este enunciado, se plantea cómo una incitación o alarma que se da por una respuesta a la supervivencia en reacción a las demandas del entorno; cuando estas demandas del entorno son insuficientes o exageradas se producen respuestas con una sobrecarga de tensión que se evidencia en la salud de las personas, provocando enfermedades que obstaculizan el desarrollo normal del cuerpo humano (Abcdelestres, 2015).

#### **2.4.1.1 Estrés laboral**

El estrés laboral es el resultado o respuesta que se puede presentar en una persona al estar sometido a exigencias y presiones laborales que no están en concordancia con sus conocimientos y capacidades y que exigen respuestas inmediatas para afrontar la situación; por otro lado, se menciona que el estrés laboral nace cuando se da un desbalance entre el colaborador, la carga de trabajo y la empresa o también se puede dar cuando el colaborador no cuenta con los recursos suficientes para enfrentar situaciones problemáticas laborales (Hoyo, 2004).

##### **2.4.1.1.1 Causas del Estrés laboral**

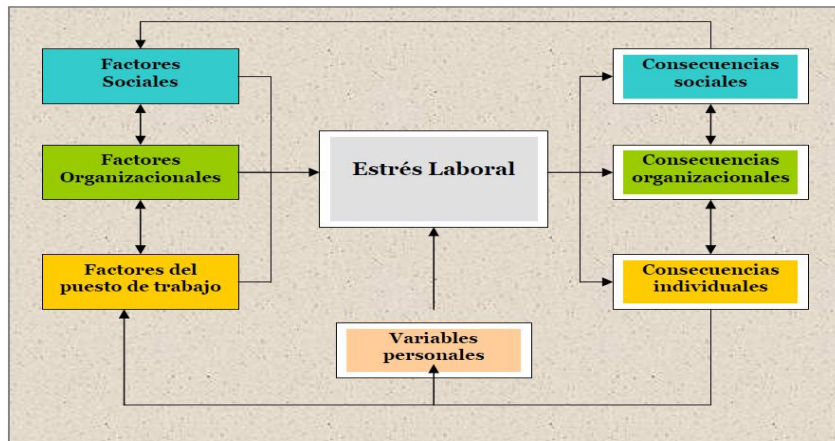
El estrés laboral ocasiona un agotamiento del sistema nervioso, como respuesta a un elemento, un agente o un estímulo en el entorno laboral que genera estrés y desequilibrio en cualquier miembro de una organización. Dentro del mundo laboral hay algunos elementos o

situaciones que se posicionan como causas principales entre ellas se encuentran los estresores (Escudero, 2019):

- Salario insuficiente o expectativas salariales no cubiertas
- Acosa laboral o mobbing
- Ausencia de motivación
- Ausencia de incentivos
- Sobrecarga de trabajo
- Ambigüedad del rol
- Monotonía
- Estancamiento en el crecimiento profesional

Estas son varias de las consecuencias que se pueden presentar debido al estrés organizacional; sin embargo, no son las únicas ya que existen varios factores o circunstancias que pueden ser asumidos por las personas de diferente manera generando así una respuesta que perjudica de manera significativa en la salud y el bienestar del ser humano.

El estrés laboral también tiene varios efectos o consecuencias; estas consecuencias pueden ser físicas, sociales, o empresariales. Cox y Griffiths en el año 1996 plantea al estrés como la parte primordial entre los factores organizacionales y sociales en relación con el desgaste o deterioro de la salud y bienestar de las personas.



*Ilustración 3 El estrés laboral*

**Fuente:** (Moreno & Baez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas,

consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010, pág. 25).

En este gráfico se puede observar que el estrés así como tiene factores o causas sociales, organizacional o del trabajo; por esta razón es muy importante detectar estos riesgos y actuar rápidamente para minimizar sus consecuencias.

## 2.4.2 Violencia Laboral

La violencia está definida como toda situación, acción o comportamiento que tiene como objetivo incitar de manera directa o indirecta el daño físico, cognitivo o emocional a cualquier miembro de una organización, sea como una alerta o acción consumada; esta violencia puede incluir violencia de género, acoso sexual, psicológico y moral en el trabajo y es ejecutado por personas que se encuentran en niveles jerárquicos superiores, en el mismo nivel o en niveles inferiores (OAVL, s.f.).

Existen tres distintas formas de violencia laboral que son frecuentes:

- **Violencia física:** es todo comportamiento o conducta que tiene como objetivo afectar directa o indirectamente a un miembro o varios miembros de una organización provocando daño físico.
- **Violencia sexual:** es todo comportamiento o conducta que tiene como objetivo afectar a otra persona con connotaciones sexuales y sin consentimiento de quien la recibe.
- **Violencia Psicológica:** es todo comportamiento o conducta en la que uno o varios miembros de una organización ejercen un maltrato verbal, recurrente y continuo en el tiempo hacia un colaborador con el fin de desequilibrar, separar y arruinar su reputación, disminuir su autoestima y afectar su trabajo (Porras, 2017).

### 2.4.3 Mobbing

El termino mobbing, traducido al español, hace referencia al acoso psicológico hacia una persona, describiendo la falta de consideración y respeto a un trabajador. La palabra mobbing o acoso laboral hace referencia tanto a la actitud como las acciones de una persona con el fin de producir miedo o terror, afectando el trabajo, la salud o el bienestar emocional del trabajador.

El acoso laboral se evidencia en un continuo y permanente maltrato verbal dirigido hacia una colaborador por parte de otro miembro de la organización sea par, subordinado o jefe y que solo busca desestabilizar o causar daños psicológicos (Bosqued, 2006).

Iñaki Piñuel esquematiza un cuadro donde se mencionan las causas del mobbing y menciona que en la actualidad es algo que está presente en todas las organizaciones y se ha posicionado por un fenómeno que crece día a día, siendo causa de problemas legales, rotación de personal, descuido de imagen entre otras (Piñuel & Zabala, 2001).



*Ilustración 4 El mobbing*

**Fuente:** (Piñuel & Zabala, 2001).

## **2.5 Principales consecuencias de los Riesgos Psicosociales**

### **2.5.1 Rotación de personal**

La rotación de personal es el porcentaje de personas que salen de una empresa, sin tomar en cuenta las salidas por temas fortuitos como jubilaciones o muertes; dividido para el total del número de personal activo de una empresa en un lapso o espacio de tiempo, es un estudio que por lo general se lo realiza de forma anual (Alvarez, 2001).

Stephen Robbins (1998) define a la rotación de personal como la salida voluntaria de los miembros de una organización; por otro lado también se establece que es la correlación entre la cantidad de colaboradores que ingresan y los que dejan de laborar en la empresa. El índice de rotación de personal es un indicador importante en la estabilidad del personal y el de la compañía.

El nivel de rotación se ha posicionado actualmente como un problema significativo en las organizaciones, no solo por el malestar que causan a nivel general las salidas de colaboradores, sino también porque genera un aumento de costos en procesos de reclutamiento y selección; este indicador se puede trabajar o minimizar generando planes de acción que logren la tranquilidad y bienestar de los colaboradores (Robbins, 1998).

### **2.5.2 Absentismo laboral**

El absentismo laboral hace referencia al incumplimiento por parte de un colaborador de sus obligaciones laborales; generalmente se evidencia en faltas injustificadas al trabajo, las cuales provocan una disminución en su rendimiento y productividad (Molinera, 2006); Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud define al ausentismo laboral como la falta al trabajo por parte de un colaborador que tiene como obligación asistir, sea por causas justificadas que sean reconocidas legalmente, como alguna incapacidad momentánea y los permisos relacionados con la actividad o a su vez faltas injustificadas como retrasos continuos (OMS, 1994).

En el absentismo laboral intervienen varios factores o elementos que están estrechamente relacionados con temas físicos y psicológicos de los miembros de una organización o también con el clima y ambiente laboral; las repetitivas faltas injustificadas de un empleado pueden manifestar su rechazo o desmotivación hacia su situación laboral o también demostrar que otras brindan mayor grado de satisfacción o motivación que su lugar de trabajo o las responsabilidades asignadas (Vicente, 2014).

Existen tipos de absentismos de acuerdo a su naturaleza:

1. **Absentismo justificado:** son aquellas situaciones en las que un colaborador no asiste a su puesto de trabajo por motivos que realmente justifican su ausencia; el colaborador pone en conocimiento de la empresa la razón de su falta o inasistencia al trabajo.
2. **Absentismo injustificado:** es aquella situación en donde los colaboradores de una organización no acuden a laborar y presentan cualquier pretexto que consideren lógico o justificado, incumpliendo así con sus obligaciones.
3. **Absentismo presencial:** es aquella situación en donde el colaborador se encuentra en su puesto de trabajo, pero no lleva a cabo sus tareas (Molina, 2018).

### 2.5.3 Burnout

El síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral que evidencia un estado de agotamiento físico, emocional y mental; es un síndrome que se origina por un proceso paulatino de causas internas y externas que afectan a la persona; por otro lado se define como la incapacidad de continuar con el trabajo asignado y se puede manifestar por la pérdida del interés en las tareas y responsabilidades, del consumo de sustancias y cambio de conductas (García, 2017).

(Mató, 2019) en su sitio web define que los síntomas del “Burnout” o “Quemado Laboral” son los siguientes:

- Falta de energía durante toda las horas de trabajo
- Sentimientos de frustración y fracaso por no conseguir los resultados deseados
- Estado de ánimo irritable, impaciente, negativo y distante
- Incapacidad para concentrarse en el trabajo
- Incapacidad para relajarse o desconectarse al finalizar la jornada laboral

- Frecuentes dolores físicos, como dolores de cabeza y musculares, mareos, dificultades con el sueño, pérdida de peso, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, afecciones de la piel o infecciones, entre otros.

Y las causas son:

- Un ambiente que genera sobrecarga emocional al permanecer en contacto de forma recurrente con personas o situaciones que generan sufrimiento, angustia o desesperanza.
- Horarios de trabajo extendidos, junto con un ambiente laboral negativo
- Excesivo trabajo físico y mental

## 2.6 Factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales de riesgo son aquellos componentes organizacionales y psicosociales de las empresas que son disfuncionales y que generan situaciones de indisciplina, de nerviosismo, respuestas fisiológicas como el estrés. Los factores psicosociales de riesgo se posicionan como los factores con alta posibilidad de interferir negativamente en la salud y el bienestar de un empleado (Moreno & Baez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010, pág. 10).

### 2.6.1 Tipos de Factores Psicosociales de riesgo

**Tabla 1: Definición de los Factores Psicosociales de riesgo**

FACTOR	DEFINICIÓN
<b>Contenido del trabajo</b>	Factor que hace referencia a la ausencia de variedad en las funciones de trabajo, trabajo fragmentado y cuando el colaborador piensa que realiza funciones sin sentido, disminución del uso de habilidades y competencias.
<b>Horarios</b>	Factor que hace énfasis en el cambio de horarios establecidos, sea trabajo nocturno, horarios

	inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas sin previa coordinación.
<b>Control</b>	Factor que hace referencia a la baja influencia en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y temas relacionados con los factores laborales.
<b>Ambiente y equipos</b>	Factor que hace referencia a las malas condiciones de trabajo, haciendo énfasis en los equipos de trabajo defectuosos, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio en las instalaciones, escasa luz o excesivo ruido.
<b>Cultura organizacional y funciones</b>	Factor que hace referencia a la escasa o deficiente comunicación, falta de apoyo, falta de claridad o desacuerdo con los objetivos organizacionales.
<b>Relaciones interpersonales</b>	Factor que hace referencia a la dificultad de relacionarse con los miembros de la compañía, aislamiento físico o social, deficientes relaciones con los jefes, conflictos interpersonales y falta de apoyo y trabajo en equipo.
<b>Rol en la organización</b>	Factor que hace referencia a la incertidumbre en cuanto al rol y las responsabilidades como colaborador.
<b>Desarrollo de carreras</b>	Factor que hace referencia a la excesiva o baja promoción en cuanto a roles, estancamiento en un determinado puesto de trabajo.
<b>Relación Trabajo – Familia</b>	Factor que hace referencia a los requerimiento tanto del trabajo como del ámbito familiar con interfieren en las responsabilidades, bajo apoyo familiar o empresarial.
<b>Seguridad contractual</b>	Factor que hace referencia a la incertidumbre de futuro laboral, inconformidad en la remuneración, inseguridad o miedo de perder el empleo.

*Tabla 2 Definición de los Factores Psicosociales de riesgo*

**Fuente:** Daniela Aluisa basada en (Moreno & Baez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010, pág. 10).

### **3. Normativa Legal**

En el año 2017 se publica en el Registro Oficial un Acuerdo Ministerial (No. MDT-2017-0082, 2017), donde se obliga a todas las empresas sean “públicas o privadas” que estén conformadas por más de 10 trabajadores a ejecutar un plan de prevención de riesgos psicosociales; posteriormente en el año 2018 se da a conocer un documento titulado “Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales” en donde se mencionan todos los pasos y el programa que se debe seguir en cuanto al estudio de riesgos psicosociales controlado por el Ministerio del trabajo.

Finalmente, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, su normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (Capítulo I, Art. 3 literal k), exige a los empleadores realizar un estudio de los puestos de trabajo y realizar adaptaciones si son necesarias para responder a los requerimientos físicos y mentales de los colaboradores, tomando en cuenta todos los riesgos a los que los miembros de una empresa están expuestos.

Una de las razones por las que se requiere realizar este estudio es para cumplir los requerimientos exigidos por las entidades competentes, además de obtener información verídica y aplicable para actuar rápidamente ante los riesgos a los que los colaboradores están expuestos y así incrementar la productividad laboral y el desempeño en cada uno en sus puestos de trabajo.

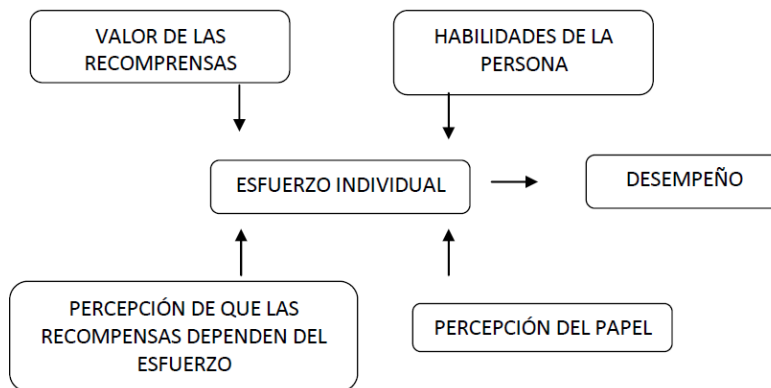
#### **4. Desempeño Laboral**

##### **4.1 Definición de Desempeño laboral**

El desempeño está definido como todas aquellas acciones o comportamientos observables en los colaboradores de una organización, que influyen e interfieren en el cumplimiento de objetivos planteados; el desempeño en una persona depende de un sinnúmero de factores,

además de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba sus responsabilidades y el cargo que tiene en una empresa (Chiavenato, 2007, pág. 243).

Idalberto Chiavenato establece algunos factores que pueden influir en el desempeño de los miembros de una organización.



*Ilustración 5 Esfuerzo individual*

**Fuente:** (Chiavenato, 2007, pág. 243).

#### **4.1.1 Evaluación de Desempeño**

La evaluación del desempeño es un proceso sistémico, estructurado y periódico, que mide el nivel de resultados que las personas alcanzan al desempeñar sus actividades y funciones, cumpliendo con los cargos asignados. Esta evaluación tiene como finalidad establecer las cualidades de una persona y lo más importante, cuándo puede contribuir a la organización; por otro lado es esencial la adecuación puesto persona y crear planes de crecimiento y mejora, para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida de cada miembro de la organización (Byars & Rue, 1996, pág. 281).

#### **4.2 Tipos de Evaluación del Desempeño**

**4.3 Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.-** En la evaluación de 90° se toman en cuenta los objetivos y competencias, examinando el cumplimiento de dichos objetivos y el cómo se relacionan con aspectos remunerativos y posibilidades de crecimiento.

**4.4 Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.-** En la evaluación de 180° se toman en cuenta el control realizado por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del colaborador en base al cumplimiento de los objetivos y competencias definidas para el puesto, además de los resultados de las funciones a responsabilidad del trabajador.

**4.5 Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.-** En la evaluación de 270° se toman en cuenta la medición de su superior, la autoevaluación y los comentarios por los supervisados si existen personal a su responsabilidad; no tiene personal a su cargo se toma en cuenta la medición de sus pares, personas que desempeñan su mismas funciones o tienen relación directa con el colaborador en un mismo nivel de responsabilidad.

**4.6 Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.-** En la evaluación de 360° se toman en cuenta la medición de su superior, la autoevaluación, la medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen personal a su cargo, si no tiene personal a su cargo se toma en cuenta la medición de sus pares, personas que desempeñan sus mismas funciones o tienen relación directa con el colaborador con el mismo nivel de responsabilidad y se suman a la medición los comentarios del cliente interno, formando así una visión integral del desempeño de un colaborador en una organización (Alles, 2007, pág. 139).

Cada organización está en su total libertad y tiene la responsabilidad de realizar su evaluación del desempeño como considere, respetando siempre los derechos de los colaboradores de la organización. En Asertia se lleva a cabo la evaluación del desempeño a los asesores comerciales en referencia a un presupuesto establecido mensualmente y el porcentaje de cumplimiento, es por eso que el presente trabajo revisa cómo los riesgos psicosociales influyen en el nivel de cumplimiento del presupuesto mensual de los asesores comerciales.

## **CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1.Tipo de investigación**

Se realizó un tipo de investigación correlacional con el fin de relacionar dos variables que son los riesgos psicosociales y el desempeño laboral; para obtener la información, se utilizó la herramienta CoPsoQ-istas21- Versión Corta, que fue transcrita en un Drive y se difundió a los colaboradores para ser respondida en el mes de Enero de 2020; con la interpretación de estos resultados se elaboró un plan de acción y mejora. Por otro lado, se cumplió con la normativa legal donde se exige a las empresas realizar un estudio y plan de acción acerca de los riesgos psicosociales.

La herramienta utilizada fue CoPsoQ-istas21- Versión Corta, que es un instrumento de acceso público y gratuito que se enfoca en la prevención y participación del conjunto de los actores que intervienen en la prevención de riesgos. Se utilizará la versión corta por la disponibilidad de tiempo de los asesores comerciales en la empresa y con el fin de establecer una base inicial con la cual comparar futuras evaluaciones.

### **3.2.Diseño**

El presente trabajo investigativo tiene un diseño de tipo no experimental ya que se utilizará dos variables que no fueron modificadas de ninguna forma, cumpliendo con el objetivo que es encontrar riesgos psicosociales presentes y trabajar en un plan de acción para que cada vez el impacto sea menor.

Por otro lado, es importante mencionar que el trabajo es de tipo transeccional de tipo correlacional causal, ya que el trabajo intenta establecer una relación entre dos variables que

son los Riesgos Psicosociales y el desempeño laboral para luego realizar una propuesta de plan de acción.

### **3.3.Población y muestra**

La presente investigación se realizó a una población de 105 colaboradores que desempeñan el cargo de Asesor Comercial Cobertura en la empresa de una población total de 355 personas que desempeñan cargos administrativos, operativos y de apoyo; se solicitó a cada uno de ellos que respondieran el cuestionario; embargo se obtuvo 100 respuestas representando el 95% de la población total; los 5 colaboradores faltantes no lo respondieron por falta de tiempo. La investigación se realizó a los todos los asesores comerciales cobertura de cada una de las agencias en el país; porque el giro de negocio de la empresa son las ventas.

Los asesores comerciales son aquellas personas que tienen como responsabilidad realizar ventas consultivas, es decir, establecer el contacto con los clientes, detectar necesidades y generar la venta, para cumplir con el presupuesto mensual asignado por colaborador.

### **3.4.Fuentes de información**

La fuente de información principal se obtuvo de los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores, y del análisis de la productividad que tuvieron los asesores comerciales durante el último periodo del 2019 (Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre); requisito que se debe cumplir antes de que una personas salga de la compañía.

Como fuentes secundarias se utilizaron libros, investigaciones, tesis y artículos relacionados a los riesgos psicosociales en las organizaciones con el fin de recabar información importante respecto a la investigación en curso.

### 3.5.Desarrollo de la investigación

La metodología del presente trabajo se basará en los pasos propuestos en el manual del método CoPsoQ-istas21 (versión media) que se resumen a continuación:

<b>FASE DEL PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Consentimiento de utilización del método</b>	Comité de Salud y Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del método CoPsoQ – Ista 21</li> <li>• Acuerdo de implementación del método</li> </ul>	
<b>Preparación y realización del trabajo de campo</b>	Grupo de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación del cuestionario</li> <li>• Diseño de la distribución</li> <li>• Sensibilización</li> <li>• Trabajo de campo (Lanzamiento del cuestionario)</li> </ul>	
<b>Interpretación de los resultados y establecimiento de medidas preventivas</b>	Grupo de trabajo Comité de Salud y Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulación de datos con la generación de informe preliminar</li> <li>• Interpretación de datos</li> <li>• Sensibilización de resultados</li> </ul>	

*Tabla 3 Desarrollo de la investigación*

### **3.6.Consentimiento de utilización del método**

El área de Recursos Humanos junto con el área de Seguridad y Salud Ocupacional convocan a reuniones periódicas para hablar de temas importantes dentro de la compañía en relación con SSO. En el mes de enero se realizó una reunión para tratar temas importantes respecto a normativas legales exigidas por el ministerio de trabajo; en donde se le asignó a la médico ocupacional la responsabilidad de proponer cuestionarios que midieran riesgos psicosociales en las empresas.

La médico ocupacional de la empresa propone un cuestionario que mide riesgos psicosociales llamado CoPsoQ-istas21, después de presentar la herramienta junto con la Gerencia de Recursos Humanos se toma la decisión que este estudio sea realizado junto con la Asistente de Recursos Humanos (Investigadora del presente estudio); decisión que se tomó ya que implica un costo mínimo de aplicación y proporciona datos muy importantes respecto a los riesgos psicosociales presentes en los colaboradores de la compañía.

### **3.7.Adaptación del cuestionario**

Antes de aplicarse el cuestionario tuvo que pasar por algunas revisiones por parte del área de SSO y la Gerencia de Recursos Humanos donde se estableció que se manejarán 33 preguntas que están enfocadas en medir diferentes dimensiones en cuanto a temas de riesgos psicosociales y por otro lado se adicionó tres preguntas sugeridas por la Gerencia para determinar cuáles son los motivos frecuentes de endeudamiento.

### **3.8.Método de distribución**

Por decisión de la Gerencia General este estudio se empezará aplicando a todo el personal comercial de todas las agencias del país, ya que el mayor porcentaje de colaboradores

desempeñan el cargo de Asesores Comerciales y son la parte fundamental del negocio corporativo.

Las preguntas descritas anteriormente se transcribieron en la herramienta Google Drive con el fin de que todos los Asesores Comerciales tuvieran acceso y pudieran responderla en sus momentos libres para el posterior ingreso de datos en el software diseñado por CoPsoQ-istas21.

### **3.9.Sensibilización**

Antes de aplicar la herramienta de estudio, la empresa decidió que se dictará un taller para todos los colaboradores donde se abordarán temas específicos acerca de los riesgos psicosociales comentándoles la importancia de poder tratarlos a tiempo y la gran influencia que pueden tener en nuestra vida cotidiana.

**Taller Inicial:** El día sábado 11 de febrero todos los colaboradores fueron convocados a un taller con asistencia obligatoria en donde se pudo exponer información acerca de la aplicación de la encuesta; además, se desarrollaron actividades lúdicas con el fin de que todos los asesores comerciales interiorizarán la información acerca de los riesgos psicosociales.

### **3.10. Cuestionario ISTAS 21**

ISTAS 21 es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que tiene como objetivo la prevención y está fundamentada con una metodología para la prevenir. Esta herramienta incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren en su mayoría las exposiciones que puedan existir en el mundo laboral, más la dimensión doble

presencia, que está relacionada con la dificultad de separar responsabilidades laborales de las domésticas o viceversa. Dichos factores pueden tener distinto impacto en las personas y pueden variar por el cargo que desempeñan, las situaciones a las que se enfrentan día a día o las características psicológicas o emocionales.

La herramienta dispone de cuatro versiones gratuitas al público, la versión larga que tiene como objetivo fines netamente investigativos, la versión media que están enfocada para organizaciones que estén conformadas por más de 30 colaboradores, la versión corta que se utiliza en empresas con menos de 25 personas y finalmente la cuarta que es una autoevaluación (Moncada, Llorens, Moreno, & Molinero, 2014).

### **3.10.1 Validez y Fiabilidad**

El CoPsoQ-istas21 está conformado por cuestionarios estandarizados, destinados a evaluar los riesgos psicosociales adaptándose a la realidad de cada empresa. La versión original que fue elaborada en lengua danesa y pasó por un proceso de adaptación, ratificación y definición de los valores de referencia de las recurrentes versiones del CoPsoQ-istas21 con el tiempo ha venido siguiendo una metodología que ha sido aceptada internacionalmente y sus resultados han sido difundidos en revistas científicas.

Dentro de su metodología se aplica la triangulación de resultados que es una técnica que facilita la validación de datos a través de una verificación sostenida por dos o más fuentes. En el caso de CoPsoQ-istas21, la unión de criterios está tomada en cuenta para los altos ejecutivos empresariales, para colaboradores y técnicos de seguridad y salud ocupacional facilitando así el conocimiento e interpretación de la información encontrada a través de un reporte estandarizado, planteándose como un efectivo complemento a los criterios de

fiabilidad y validez, lo cual aumenta la credibilidad y la confianza en los resultados (ISTAS, s.f.).

### 3.10.2 Dimensiones

La herramienta COPSOQ (Istas 21) mide seis dimensiones en su cuestionario tratando de abarcar las exposiciones que se presentan en el ámbito laboral.



*Ilustración 6 Dimensiones COPSPQ*

**Fuente:** (Moncada, Llorens, Moreno, & Molinero, 2014).

#### 3.10.2.1 Subdimensiones

## 1. Conflicto Trabajo - Familia

- **Doble Presencia:** Son las exigencias del ambiente laboral y del ambiente familiar, básicamente cuando los requerimientos laborales obstruyen en las familiares o viceversa impidiendo que se cumplan convenientemente dichas responsabilidades.

## 2. Exigencias Psicológicas

- **Exigencias Cuantitativas:** Son las exigencias psicológicas que expresan o se derivan de la cantidad de trabajo asignada a un colaborador, se vuelven un problema cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado.
- **Ritmo de trabajo:** Son las exigencias psicológicas que se refieren a la intensidad del trabajo, tomando en cuenta la cantidad y el tiempo que se requieren para ejecutar las tareas.
- **Exigencias Emocionales:** Son las exigencias que tienen conexión con las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo y que pueden presentar transferencia de sentimientos y emociones.
- **Esconder emociones:** Son las exigencias para mostrarse neutral en su comportamiento, impidiendo expresar sus sentimientos con usuarios, clientes o compañeros de trabajo.

## 3. Control sobre el trabajo

- **Influencia:** Es aquel nivel de participación con relación a las tareas y responsabilidades asignadas, y la manera en la que se toma en cuenta la participación o no de una persona, además de su autonomía.
- **Posibilidades de desarrollo:** Esta subdimensión hace referencia a las oportunidades de crecimiento profesional que otorga la empresa donde se brinda la oportunidad de que adquieran nuevos conocimientos, habilidades y experiencias.
- **Sentido del trabajo:** Esta subdimensión está relacionada con el contenido del trabajo y sus funciones, el significado de las tareas, y cómo estas contribuyen al servicio final.

#### 4. Apoyo social y calidad de liderazgo

- **Apoyo social de los compañeros:** Se refiere a la ayuda que se otorga a los compañeros de trabajo, así como también a la ayuda que ellos brindan al equipo, fomentando la competitividad individual.
- **Apoyo social de superiores:** Se refiere a la ayuda necesaria que brindan los superiores para realizar bien el trabajo, posicionándose como elemento de apoyo al trabajo en equipo.
- **Calidad de liderazgo:** Se refiere a las características de los mandos medios enfocados a la gestión de equipos y apoyo social.
- **Sentimiento de grupo:** Es el sentimiento que surge hacia el equipo de trabajo planteándose como un indicador de la calidad de relaciones interpersonales en el ambiente organizacional.

- **Previsibilidad:** Se refiere a la disposición de acceder a la información adecuada, suficiente y a tiempo para realizar correctamente su trabajo, además de la capacidad de adaptarse a los cambios.
- **Claridad de rol:** Se refiere al juicio y comprensión de sus actividades, tareas, objetivos y autonomía en el trabajo, siendo información concisa acerca del puesto de trabajo que se está desempeñando.
- **Conflicto de rol:** Se refiere a las exigencias o pensamientos contradictorios que se presentan en el trabajo y que van contra algún carácter ético o profesional del colaborador o de la organización.

## 5. Compensaciones del trabajo

- **Reconocimiento:** Se refiere a la valoración de los logros y acciones por parte de los miembros de la empresa hacia un colaborador o equipo de trabajo.
- **Inseguridad sobre el empleo:** Se refiere a la preocupación por lo que pueda pasar con el transcurso del tiempo respecto a su cargo, interfiriendo en la estabilidad laboral.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Se refiere a la preocupación por las principales condiciones de trabajo en el futuro, refiriéndose a los horarios, salario, tareas, etc.

## 6. Capital Social

- **Justicia:** Se refiere a la toma de decisiones con ética, razonabilidad y fundamentos hacia los trabajadores.

- **Confianza Vertical:** Se refiere a la seguridad que sienten los miembros de una organización en respuesta de las decisiones de la directiva o equipo de trabajo.

Al analizar toda esta información, se puede establecer que la herramienta COPSOQ (Istas 21) es bastante completa y pretende cubrir la gran mayoría de los riesgos psicosociales a los que los colaboradores de una organización pueden estar expuestos, además que es gratuita y arroja un informe bastante completo acerca de la situación actual, economizando costos y recursos en cualquiera de los ámbitos que se lo utilice.

### **3.11 Lanzamiento del cuestionario**

Después de culminar los talleres en las siete agencias en el país, se envió una comunicación al mail corporativo donde se les pedía a los colaboradores acceder al link adjunto y responder a las preguntas ahí mencionadas, este cuestionario se difundió con una fecha límite del 01 de febrero dando así un lapso de tiempo de dos semanas para que todos los Asesores Comerciales respondieran la encuesta.

La herramienta tuvo un porcentaje de aceptación del 95% ya que de las 105 personas consideradas para responder se obtuvo información de 100 colaboradores. Una vez finalizada la toma de muestras se envió un mail corporativo agradeciendo el compromiso y aceptación que mostraron los colaboradores con el estudio en curso.

### **3.12.Tabulación de datos**

El cuestionario fue adaptado a la herramienta Google Drive en donde se cargaron todas las preguntas y se pudo distribuir el link de acceso a la encuesta de manera rápida y efectiva, por esta esta plataforma; además permite que se responda una sola vez por cada usuario y el

administrador tiene el acceso para poder ir revisando el avance por encuesta, una vez finalizado el tiempo límite de realización, la herramienta genera un archivo en Excel con los datos obtenidos de cada encuesta terminada.

Para el análisis de los datos se utilizó el software creado por ISTAS 21, que se descarga de manera gratuita por internet y permite ingresar los datos de manera individual o importar un archivo con la totalidad de respuestas obtenidas en la encuesta.

Posterior a los datos ingresados, el software genera un informe preliminar en donde se puede observar las dimensiones y en qué porcentaje afectan a la organización, con estos datos se podrá ir analizando caso por caso y se tomará en cuenta para las acciones correctivas. Las dimensiones que superan al 50% de la escala de menos favorable serán los que requieren acción inmediata con el fin de minimizar situaciones desfavorables tanto para los colaboradores como para la organización.

## **CAPITULO 4: INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1 Datos de la población investigada**

El porcentaje de aceptación y respuesta de las personas que participaron en el estudio fue de 100 personas que equivalen al 95% de la población total que conforman el equipo de Asesores Comerciales Cobertura, es importante mencionar que la población total fue de 105 colaboradores tomados en cuenta inicialmente para el presente estudio.

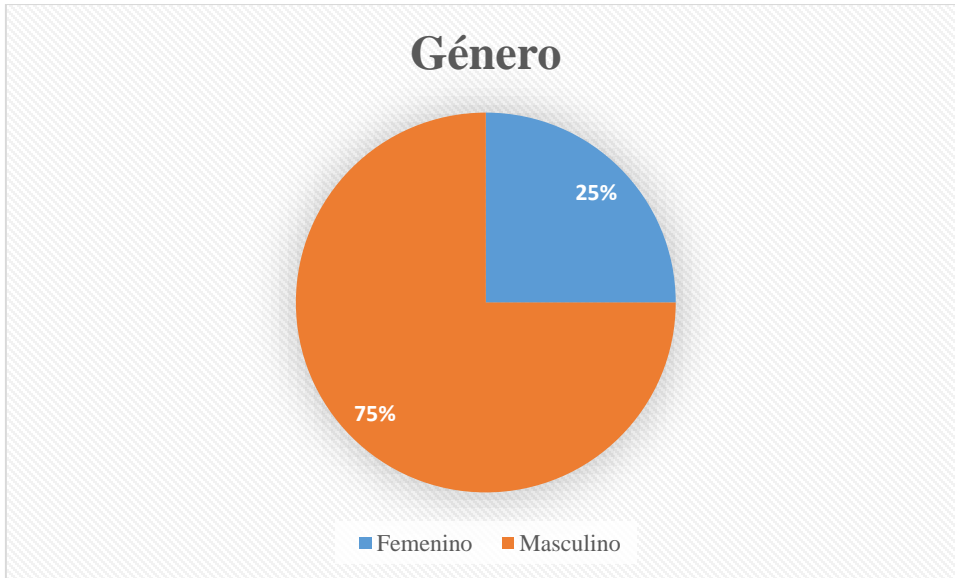
Al analizar el porcentaje de aceptación a la encuesta, se garantiza el nivel de confiabilidad de los resultados arrojados por el informe final. Los colaboradores que no respondieron a la herramienta fueron cinco que representan el 5% de la población total que mencionaron que no la pudieron realizar por temas de tiempo.

#### **4.1.1 Género**

De las 100 personas que participaron en el estudio, el 25% que es el porcentaje que representan a 25 personas pertenecen al género femenino, mientras que el 75% que es el porcentaje que representan a 75 personas que pertenecen al género masculino.

Al analizar esta información; puede establecer que el género masculino representa la mayoría de la población de Asesores Comerciales en todas las agencias en el país, sin embargo, la empresa ha ido eliminando la exclusión de mujeres.

Actualmente la empresa premia a los colaboradores con mejor desempeño en cuanto al cumplimiento de ventas y por muchos periodos las ganadoras han sido mujeres por lo que se demuestra que el desempeño no está relacionado con el género.



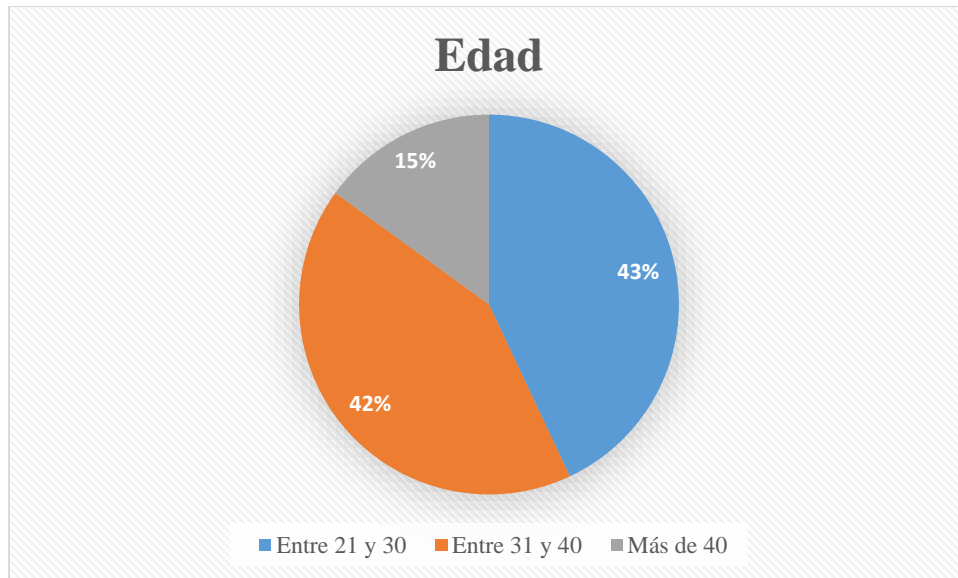
*Ilustración 7 Género población investigada*

**Fuente:** Cuestionario Aplicado Ista 21  
**Elaboración propia**

#### **4.1.2 Edad**

El CoPsoQ - Ista 21 otorga la posibilidad de establecer rangos de edad según la población en estudio, se determinó tres rangos de edad de todos los colaboradores que desempeñan el cargo de Asesor Comercial Cobertura:

- 4 Entre 21 y 30
- 5 Entre 31 y 40
- 6 Más de 40



*Ilustración 8 Edad población investigada*

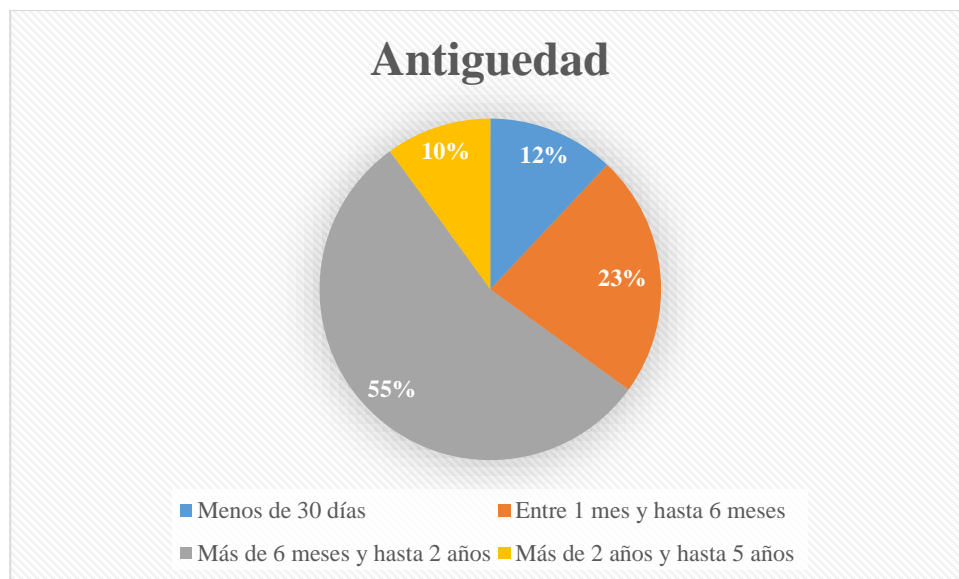
**Figura 6:** Rango de edades población evaluada

**Elaboración propia**

En la población tomada en cuenta para el estudio él; 43% representan personas que se encuentran en el rango de edad entre 21 y 30 años, seguido del 42% que representa las personas que se encuentran entre los 31 y 40 años de edad y finalmente se encuentra el 15% que representa a las personas que tienen más de 40 años.

**4.1.3 Antigüedad**

El CoPsoQ - Ista 21 otorga la posibilidad de establecer diferentes rangos de antigüedad según la población en estudio, por lo que se determinó cuatro rangos de antigüedad que toman en cuenta a todos los colaboradores que desempeñan el cargo de Asesor Comercial Cobertura:



*Ilustración 9 Antigüedad población investigada*

**Figura 7:** Rango de antigüedad

**Elaboración propia**

De la población tomada en cuenta para el estudio el 55% representa a las personas que se encuentran trabajando en la empresa más de seis meses hasta dos años, seguido del 23% que representa a las personas que se encuentran trabajando en la empresa entre un mes hasta los seis meses, el 12% que representa a las personas que se encuentran trabajando en la empresa menos de treinta días y finalmente se encuentra el 10% que representa a las personas que se encuentran trabajando en la empresa entre dos y cinco años.

#### **4.1.4 Tipo de contrato**

El CoPsoQ - Ista 21 otorga la posibilidad de establecer tipos de contratación de la población en estudio; sin embargo, actualmente en la empresa se manejan tan solo dos tipos de contrato; el indefinido y el eventual.



*Ilustración 10 Tipo de contrato población investigada*

**Figura 8:** Tipos de contrato

**Elaboración propia**

De la población tomada en cuenta para el estudio, el 100% tiene un contrato indefinido, se ha tomado esta figura dentro de la empresa ya que se maneja un contrato con tres meses de periodo de prueba que brinda la posibilidad de evaluar el desempeño de los colaboradores en el transcurso de ese tiempo y si no logran cumplir los objetivos requeridos finaliza el contrato.

#### **4.2 Análisis de las dimensiones ISTAS 21**

El software para análisis de información del CoPsoQ - Istas 21 ubica a las dimensiones evaluadas en tres colores:



Verde: Situación favorable

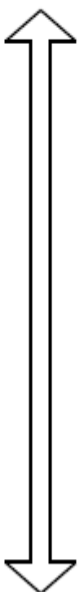


Amarillo: Situación Intermedia



Rojo: Riesgo más desfavorable

A continuación se analizará la información obtenida por las encuestas y se tomarán en cuenta las dimensiones que se encuentran hasta más del 50% en riesgo más desfavorable, ya que son las dimensiones que estarían afectando a más de la mitad de los miembros de la población en estudio.



	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	97	3	0
	Apoyo social de superiores	56	40	4
	Exigencias cuantitativas	54	34	12
	Conflicto de rol	45	32	23
	Claridad de rol	41	48	11
	Doble presencia	39	45	16
	Exigencias de esconder emociones	35	55	10
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	33,3	28,3	38,4
	Sentido del trabajo	32	25	43
	Calidad de liderazgo	26	68	6
	Exigencias emocionales	25	50	25
	Apoyo social de compañeros	25	15	60
	Previsibilidad	25	58	17
	Sentimiento de grupo	20	44	36
	Influencia	14	62	24
	Posibilidades de desarrollo	7	28	65
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Inseguridad sobre el empleo	4	52
Reconocimiento		0	3	97
Confianza vertical		0	6	94
	Justicia	0	9	91

*Ilustración 111 Dimensiones favorables y desfavorables de los Riesgos psicosociales*

Para poder analizar la información obtenida por el software de aplicación se tomará en cuenta las dimensiones que se encuentran en el rango más desfavorable ya que son áreas que requieren intervención inmediata.



*Ilustración 12 Dimensiones más desfavorables*

**Figura 9:** Dimensiones más desfavorables

**Elaboración propia**

Según los resultados arrojados por la encuesta, se puede determinar que en Asertia existen seis dimensiones que requieren intervención inmediata en cuando a riesgos psicosociales, esta información fue obtenida de todo el personal que desempeña el cargo de Asesores Comerciales Cobertura lo que podría estar conectando de manera muy estrecha el nivel de rotación y desempeño laboral.

**Ritmo de trabajo:** El manual de uso del cuestionario CoPsoQ - Ista 2, conocer que la dimensión ritmo de trabajo, constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. Actualmente en Asertia, los Asesores Comerciales Cobertura deben cumplir mes a

mes un presupuesto de ventas para lograr comisionar. Esto les hace mantenerse alerta y activos la mayoría de su tiempo para lograr sus objetivos y contar con el monto de la comisión y con los demás reconocimientos.

Los Asesores Comerciales Cobertura realizan día a día un tipo de venta llamada “Venta Consultiva” que consiste en establecer una conversación con cada uno de los clientes, escuchar y detectar las necesidades y ofertar los productos que la empresa distribuye; de acuerdo a lo que se puede observar y manifestar en la conversación, los colaboradores que desempeñan este cargo visitan de 50 a 60 clientes diarios según la ruta que se les ha asignado ese día, haciendo su ritmo de trabajo bastante acelerado ya que al finalizar el día deben cumplir con su visita de clientes, su presupuesto de ventas diario y también realizar la gestión de cobranza y apertura de nuevos clientes.

Al analizar las responsabilidades que tienen los asesores comerciales es evidente que su carga laboral es bastante exigente, lo que puede ser un motivo para generar estrés y presión, que al ser continuo se puede convertir en un riesgo psicosocial que se evidencie en baja productividad en cada uno de los colaboradores al igual que en un mal clima laboral y desgaste emocional.

**Apoyo social de superiores:** Esta dimensión hace alusión al soporte y respaldo necesario por parte de los jefes inmediatos con el fin de ejecutar bien un trabajo o alguna actividad en específico. En Asertia, se han escuchado comentarios por los pasillos respecto a las líneas de supervisión, algunas positivas y otras negativas y es por eso que se ha realizado, reuniones en las cuales se pide a los colaboradores mencionar oportunidades de mejora en cuanto a sus jefes inmediatos; sin embargo, no se ha logrado obtener información específica para trabajarlas y mejorar el clima laboral y por ende los resultados.

Estos comentarios se originan debido a que los supervisores de ventas, que en este caso son los jefes inmediatos de los Asesores Comerciales Cobertura, se encargan de presionar a cada uno de ellos para lograr cumplir con el presupuesto establecido; así mismo ellos son los responsables de realizar auditorías de campo para detectar carteras vencidas o “jineteo de dinero” que es aquella situación donde los asesores comerciales toman el dinero de los clientes para beneficio personal.

Sin embargo, la empresa considera que se deben desarrollar competencias en los Supervisores de ventas que les permitan liderar a cada uno de sus equipos de una manera efectiva y con ello incrementar los resultados.

**Exigencias cualitativas:** Esta dimensión hace referencia a los requerimientos psicológicos que se pueden derivar debido a la cantidad e intensidad del trabajo y se vuelven más frecuentes cuando existen cargas excesivas de trabajo en un tiempo bastante reducido. Actualmente en Asertia se vive día a día con este tipo de exigencia ya que; como se explicó anteriormente, los asesores comerciales se encuentran sometidos a un régimen de cumplimiento de presupuesto en donde tienen un mes para poder lograr su presupuesto de ventas y obtener la comisión adicional a su salario; cada Asesor Comercial maneja rutas distintas en donde no todos los clientes son los mismos y el nivel de ventas cambia de acuerdo a los sectores que visitan, por esta razón los asesores comerciales muchas veces tiene que salir de su horario de trabajo y visitar más clientes para lograr de esta manera su presupuesto diario.

**Conflicto de rol:** Esta dimensión hace referencia a los requerimientos contradictorios que se evidencian en el trabajo y se marcan incongruentes o contrapuestos al rol que se está

desempeñando, estas situaciones pueden ser motivo de conflictos de carácter profesional o ético.

Actualmente, Asertia ha tenido varios inconvenientes con las funciones y el cargo que los colaboradores desempeñan, ya que muchas veces existen personas que por sobresalir empiezan a desempeñar funciones que no están bajo su responsabilidad o no son inherentes a su cargo, lo que crea frustraciones y disgusto en un equipo de trabajo; se ha topado este tema dentro de las reuniones semanales que se llevan a cabo con la fuerza de ventas y la respuesta a estos problemas siempre son, “es que si yo no lo hacía no lo hacía nadie” causando con esto una inconformidad y malestar en cuanto al conflicto de rol.

**Claridad de rol:** Esta dimensión hace referencia a la idea concreta sobre la definición de las responsabilidades y funciones a realizar, metas claras, actividades que se deben emplear y nivel de independencia en el trabajo. Este punto está bastante relacionado con el tema de la claridad de rol ya que como se explicó anteriormente existen colaboradores que no tiene claro cuáles son sus funciones y hasta dónde llegan sus responsabilidades; inclusive se ha tenido problemas por carencia de información como el no saber cuál es su presupuesto mensual, información que es primordial para el tema de sus comisiones. Los supervisores de ventas que son la línea de supervisión de este cargo argumentan que esa información se otorga a cada colaborador la primera semana de inducción; sin embargo; algunos han mencionado que la olvidaron o que simplemente no se la dio, motivo por el cual se han generado problemas e inconformidades.

**Doble presencia:** Esta dimensión hace referencia a la dificultad de lograr un equilibrio entre el ámbito laboral y el ámbito doméstico-familiar.

Como se ha comentado anteriormente, el trabajo de un asesor comercial es bastante retador y requiere la mayoría de su tiempo, ya que se deben mantener alertas y activos para poder generar las ventas que requieren para comisionar, al igual que ampliar su cartera de clientes; Asertia últimamente se ha manejado con un horario laboral de las ocho horas diarias; sin embargo, muchos de sus colaboradores ocupan más horas del día en cumplir su trabajo, adicionalmente, se difundió una nueva decisión para lograr que los asesores comerciales cumplieran con las metas establecidas y es que si un colaborador no lograba comisionar durante los cinco días de la semana laboral, debía trabajar el día sábado también, esta situación que en primera instancia generó inconformidad entre los trabajadores, ya que disminuía su tiempo para disfrutar con la familia, generando ahí un tema de doble presencia y la carencia de tiempo para cumplir con las responsabilidades familiares o a su vez laborales..

#### **4.7 Análisis de la productividad de los Asesores Comerciales Cobertura**

Para iniciar con el análisis de productividad de los Asesores Comerciales Cobertura es importante mencionar que Asertia evalúa su desempeño tomando en cuenta cinco aspectos importantes que son: El presupuesto que es básicamente el valor en dólares que debe facturar un asesor comercial para poder comisionar, este presupuesto se determina de acuerdo al tipo de asesor comercial; el segundo aspecto es la venta neta que es el valor en dólares que el asesor comercial logró facturar en el periodo, el tercer aspecto que es el % de cumplimiento que representa cuán importante fue la venta del asesor comercial en relación a lo presupuestado en el periodo; el cuarto aspecto son los puntos impactados que está bastante relacionado con la venta neta y se refiere a cuantos clientes lograron fidelizar y gestionar la

venta, finalmente se encuentran las visitas a los clientes que representan cuántos negocios se visitaron al día, responsabilidad que hace que el asesor comercial logre su presupuesto mensual.

#### 4.4 Productividad Anual

AGENCIA	ESPECIALIDAD	NOMBRE	CANAL	PRESUPUESTO	VENTA NETA	% CUMPLIMIENTO	PUNTOS IMPACTADOS	VISITAS A CLIENTES	
Agencia Ambato	Ales	ALDAS BALLADARES LUIS EDUARDO	Cobertura	\$9,800.00	\$5,120.84	52.25%	52.00%	53.00%	
		ANDRADE LOOR VICTOR LEOMAR	Cobertura	\$9,800.00	\$15,686.54	160.07%	160.00%	160.00%	
		CASTILLO MAYORGA BYRON FABIAN	Cobertura	\$9,800.00	\$8,967.41	91.50%	91.00%	91.00%	
		GUTIERREZ MARCILLO PATRICIO FERNANDO	Cobertura	\$9,800.00	\$8,455.89	86.28%	86.00%	86.00%	
		MARTINEZ TASIGCHANA MONICA CECILIA	Cobertura	\$9,800.00	\$10,109.44	103.16%	103.00%	103.00%	
		MIRANDA BELTRAN SANTIAGO ALEJANDRO	Cobertura	\$9,800.00	\$10,103.65	103.10%	103.00%	103.00%	
		RAMOS BARAHONA ISRAEL EDUARDO	Cobertura	\$9,800.00	\$6,546.37	66.80%	66.00%	66.00%	
		ROJAS GUAMAN FREDDY OMAR	Cobertura	\$9,800.00	\$9,291.43	94.81%	94.00%	94.00%	
		SANCHEZ CASTRO JOHNNY STALIN	Cobertura	\$9,800.00	\$8,919.11	91.01%	91.00%	91.00%	
		POAQUIZA TACOAMAN JUAN MAURICIO	Cobertura	\$9,800.00	\$8,000.00	81.00%	81.00%	81.00%	
Agencia Guayaquil	Adicional	SALAS MEDINA ELIS ORLANDO	Cobertura	\$8,500.03	\$4,997.57	58.79%	58.79%	58.79%	
		Colgate	AGUAS LOPEZ JAVIER GREGORIO	Cobertura	\$8,500.03	\$4,161.57	48.96%	48.96%	48.96%
	CHICA BARAHONA JOHANNA MARIELA		Cobertura	\$8,500.03	\$4,683.07	55.09%	55.09%	55.09%	
	FLOR MACIAS JIMMY ANDRES		Cobertura	\$8,500.03	\$6,935.68	81.60%	81.60%	81.60%	
	INDIO GUERRERO FELIX AGAPO		Cobertura	\$8,500.03	\$6,186.17	72.78%	72.78%	72.78%	
	LEON FERNANDEZ CECILIA ALEXANDRA		Cobertura	\$8,500.03	\$5,587.34	65.73%	65.73%	65.73%	
	LEON VERA YESSENIA MABEL		Cobertura	\$8,500.03	\$6,383.01	75.09%	75.09%	75.09%	
	MORAN ALMEIDA CARLOS ANDRES		Cobertura	\$8,500.03	\$5,217.63	61.38%	61.38%	61.38%	
	Ferrero		ANCHUNDIA CABEZA BEATRIZ JACQUELINE	Cobertura	\$6,850.00	\$3,936.86	57.47%	57.47%	57.47%
			ANGEL YANZAGUA SUSANA LISBETH	Cobertura	\$6,850.00	\$3,216.15	46.95%	46.95%	46.95%
			AVILA MENDOZA ALFREDO GREGORIO	Cobertura	\$6,850.00	\$1,822.74	26.61%	26.61%	26.61%
			BUSTAMANTE LOPEZ CINDY DENISE	Cobertura	\$6,850.00	\$4,575.35	66.79%	66.79%	66.79%
			CUESTA GARCIA GEOVANNY ANDRES	Cobertura	\$6,850.00	\$4,937.32	72.08%	72.08%	72.08%
			MARTILLO GUFFANTI ENRIQUE EDMUNDO	Cobertura	\$6,850.00	\$4,367.14	63.75%	63.75%	63.75%
			RODRIGUEZ DIAZ JOHN OMAR	Cobertura	\$6,850.00	\$4,709.70	68.75%	68.75%	68.75%
			Multimarca	MENDEZ QUIMIS GENESIS ESTEFANIA	Cobertura	\$8,500.03	\$5,039.24	59.29%	59.29%
	MORANTE VASQUEZ RODOLFO VLADIMIR			Cobertura	\$8,500.03	\$7,272.27	85.56%	85.56%	85.56%
	PARRALES GAIBOR JONATHAN JOFFRE			Cobertura	\$8,500.03	\$5,273.26	62.04%	62.04%	62.04%
	ZAMBRANO CORTES LUIS EDUARDO			Cobertura	\$8,500.03	\$6,516.34	76.66%	76.66%	76.66%
	ZAMBRANO MENDOZA GINA MERCEDES	Cobertura		\$8,500.03	\$4,813.52	56.63%	56.63%	56.63%	
Vacacionista	CARDENAS LINO FERNANDA ESTEFANIA	Cobertura		\$8,500.03	\$3,185.85	37.48%	37.48%	37.48%	
Agencia Lago Agrio	Nestlé	CEDEÑO ANCHUNDIA JEFFERSON LEONARDO	Cobertura	\$9,800.00	\$9,134.86	93.21%	93.21%	93.21%	
		CORDOVA CHUNCHO EDISON VINICIO	Cobertura	\$9,800.00	\$7,178.44	73.25%	73.25%	73.25%	
		JUMBO JUMBO MILTON REINALDO	Cobertura	\$9,800.00	\$7,787.32	79.46%	79.46%	79.46%	
		LEON MORALES CRISTIAN LEONEL	Cobertura	\$9,800.00	\$6,653.85	67.90%	67.90%	67.90%	
		MASACHE LOMAS SUSANA	Cobertura	\$9,800.00	\$9,914.16	101.16%	101.16%	101.16%	
		TORRES BRAVO MARLON IVAN	Cobertura	\$9,800.00	\$9,986.19	101.90%	101.90%	101.90%	
		VARGAS FAJARDO ANTONIO WILFRIDO	Cobertura	\$9,800.00	\$8,038.83	82.03%	82.03%	82.03%	

Agencia Quito	Autoservicios	SALAZAR MILES MICHELLE ESTEFANIA	Cobertura	\$10,000.03	\$9,544.80	🟢	95.45%	🟢	95.45%	🟢	95.45%
	Ferrero	AUQUI MALLA DIEGO PATRICIO	Cobertura	\$8,800.00	\$6,901.94	🔴	78.43%	🔴	78.43%	🔴	78.43%
		CHICAIZA PILLAJO LUIS ALBERTO	Cobertura	\$8,200.00	\$5,524.23	🔴	67.37%	🔴	67.37%	🔴	67.37%
		LOOR CEVALLOS JULIO CESAR	Cobertura	\$8,200.00	\$5,995.26	🔴	73.11%	🔴	73.11%	🔴	73.11%
		LUNA SUAREZ DANNY GABRIEL	Cobertura	\$8,200.00	\$5,447.83	🔴	66.44%	🔴	66.44%	🔴	66.44%
		MERA BAEZ HENRY DANIEL	Cobertura	\$8,200.00	\$7,267.93	🟡	88.63%	🟡	88.63%	🟡	88.63%
		MOROCHO BONIFAZ DIEGO EDUARDO	Cobertura	\$8,200.00	\$6,162.58	🔴	75.15%	🔴	75.15%	🔴	75.15%
		PINTO GAMBOA MAYRA GABRIELA	Cobertura	\$8,800.00	\$6,394.01	🔴	72.66%	🔴	72.66%	🔴	72.66%
		REGALADO SALGADO JHONATAN	Cobertura	\$8,800.00	\$7,300.90	🔴	82.96%	🔴	82.96%	🔴	82.96%
		SALAZAR PLUAS JUAN CARLOS	Cobertura	\$8,800.00	\$7,147.06	🔴	81.22%	🔴	81.22%	🔴	81.22%
		SUQUI HERRERA JUDITH ROCIO	Cobertura	\$8,200.00	\$5,574.94	🔴	67.99%	🔴	67.99%	🔴	67.99%
		TAPIA JUAN CARLOS	Cobertura	\$8,200.00	\$5,699.70	🔴	69.51%	🔴	69.51%	🔴	69.51%
		VERDEZOTO CAMPUZANO MOISES ANANIAS	Cobertura	\$8,800.00	\$7,049.08	🔴	80.10%	🔴	80.10%	🔴	80.10%
		ACHIÑA IGMA JOSE LUIS	Cobertura	\$8,200.00	\$5,308.32	🔴	64.74%	🔴	64.74%	🔴	64.74%
	Multimarca	AJILA NOTENO XAVIER ALFREDO	Cobertura	\$8,500.00	\$4,204.48	🔴	49.46%	🔴	49.46%	🔴	49.46%
		AYALA PILLAJO JIMMY WLADIMIR	Cobertura	\$8,500.00	\$4,818.71	🔴	56.69%	🔴	56.69%	🔴	56.69%
		CARRILLO SIZA KLEBER JAVIER	Cobertura	\$8,500.00	\$4,950.64	🔴	58.24%	🔴	58.24%	🔴	58.24%
		CHAVEZ LALVAY LUIS FREDI	Cobertura	\$8,500.00	\$6,259.78	🔴	73.64%	🔴	73.64%	🔴	73.64%
		CISNEROS CAMACHO JONATHAN ALBERTO	Cobertura	\$8,500.00	\$6,042.31	🔴	71.09%	🔴	71.09%	🔴	71.09%
		COLIMBA CHACALO ANDERSON XAVIER	Cobertura	\$8,500.00	\$6,406.78	🔴	75.37%	🔴	75.37%	🔴	75.37%
		FLORES SANTANDER RAQUEL GEOVANA	Cobertura	\$8,500.00	\$7,092.17	🔴	83.44%	🔴	83.44%	🔴	83.44%
		FRANCO GALARZA RICARDO ARTURO	Cobertura	\$8,500.00	\$4,497.21	🔴	52.91%	🔴	52.91%	🔴	52.91%
		GONZALES VINUEZA JHONN LEONARDO	Cobertura	\$8,500.00	\$6,090.38	🔴	71.65%	🔴	71.65%	🔴	71.65%
		GRANIZO BRITO ROBINSON FERNANDO	Cobertura	\$8,500.00	\$6,810.19	🔴	80.12%	🔴	80.12%	🔴	80.12%
		GUADALUPE FERNANDEZ CHRISTIAN GIOVANNY	Cobertura	\$8,500.00	\$6,924.67	🔴	81.47%	🔴	81.47%	🔴	81.47%
		JARAMILLO SOLANO VERONICA ISABEL	Cobertura	\$8,500.00	\$6,574.62	🔴	77.35%	🔴	77.35%	🔴	77.35%
		MELO CHAVEZ SILVANA MARIBEL	Cobertura	\$8,500.00	\$6,150.59	🔴	72.36%	🔴	72.36%	🔴	72.36%
		MONTESDEOCA AGUIRRE JORGE LEONARDO	Cobertura	\$8,500.00	\$5,984.47	🔴	70.41%	🔴	70.41%	🔴	70.41%
		MUÑOZ SEMANATE LUIS STALIN	Cobertura	\$8,500.00	\$8,476.33	🟢	99.72%	🟢	99.72%	🟢	99.72%
		NORIEGA PILLAJO JUAN CARLOS	Cobertura	\$8,500.00	\$6,657.15	🔴	78.32%	🔴	78.32%	🔴	78.32%
		ORELLANA QUEZADA PABLO SEGUNDO	Cobertura	\$8,500.00	\$5,810.50	🔴	68.36%	🔴	68.36%	🔴	68.36%
		PABON CARLOSAMA ANA GABRIELA	Cobertura	\$8,500.00	\$6,163.43	🔴	72.51%	🔴	72.51%	🔴	72.51%
		PINZA CARDENAS MIGUEL ANGEL	Cobertura	\$8,500.00	\$6,026.13	🔴	70.90%	🔴	70.90%	🔴	70.90%
		QUINCHA PEÑAFIEL CHRISTIAN ALEXANDER	Cobertura	\$8,500.00	\$7,180.13	🔴	84.47%	🔴	84.47%	🔴	84.47%
		SARAUZ VILLACIS DIEGO XAVIER	Cobertura	\$8,500.00	\$5,884.35	🔴	69.23%	🔴	69.23%	🔴	69.23%
		SUAREZ MORALES JOHANNA ELISA	Cobertura	\$8,500.00	\$5,830.23	🔴	68.59%	🔴	68.59%	🔴	68.59%
		TAVARES VIDAL LUZ AMERICA	Cobertura	\$8,500.00	\$8,716.03	🟢	102.54%	🟢	102.54%	🟢	102.54%
		TORRES ATIENCIA CARLOS ALBERTO	Cobertura	\$8,500.00	\$8,622.42	🟢	101.44%	🟢	101.44%	🟢	101.44%
		USHIÑA ANDRANGO VICTOR ALFONSO	Cobertura	\$8,500.00	\$6,019.56	🔴	70.82%	🔴	70.82%	🔴	70.82%
		VACA SANCHEZ MARIA SOLEDAD	Cobertura	\$5,950.00	\$3,100.95	🔴	52.12%	🔴	52.12%	🔴	52.12%
		FAJARDO HUERTA MARCIA ELENA	Cobertura	\$8,500.00	\$8,716.03	🟢	102.54%	🟢	102.54%	🟢	102.54%
	Vacacionista	BENITEZ MERA MARITZA MARLENE	Cobertura	\$8,500.00	\$0.00	🔴	0.00%	🔴	0.00%	🔴	0.00%
		CEDILLO MARQUEZ JAVIER GONZALO	Cobertura	\$8,500.00	\$4,025.34	🔴	47.36%	🔴	47.36%	🔴	47.36%

Agencia Ibarra	Multimarca	FLORES ANDAGOYA OSCAR LEONIDAS	Cobertura	\$8,500.00	\$4,204.48	⊗	49.46%	⊗	49.46%	⊗	49.46%
		GUANCHA MATABANCHOY CARLOS ALFREDO	Cobertura	\$8,500.00	\$4,818.71	⊗	56.69%	⊗	56.69%	⊗	56.69%
		TOMALA CHAVEZ OSCAR EUGENIO	Cobertura	\$8,500.00	\$4,950.64	⊗	58.24%	⊗	58.24%	⊗	58.24%
		JALON WONG JOAO LUIS	Cobertura	\$8,500.00	\$6,259.78	⊗	73.64%	⊗	73.64%	⊗	73.64%
		SALAZAR SANCHEZ MIGUEL ANGEL	Cobertura	\$8,500.00	\$6,042.31	⊗	71.09%	⊗	71.09%	⊗	71.09%
		LOZANO MOLINA SHIRLEY BEATRIZ	Cobertura	\$8,500.00	\$6,406.78	⊗	75.37%	⊗	75.37%	⊗	75.37%
		VALLEJO BASTIDAS HUGO EDUARDO	Cobertura	\$8,500.00	\$7,092.17	⊗	83.44%	⊗	83.44%	⊗	83.44%
		ROSETO GAVIRIA ESTER JULIA	Cobertura	\$8,500.00	\$4,497.21	⊗	52.91%	⊗	52.91%	⊗	52.91%
		SANTOS GARCIA CRISTIAN DANIEL	Cobertura	\$8,500.00	\$6,090.38	⊗	71.65%	⊗	71.65%	⊗	71.65%
Agencia Santo Domingo	Multimarca	QUINTERO MOREJON JUAN MARCOS	Cobertura	\$8,500.03	\$4,997.57	⊗	58.79%	⊗	58.79%	⊗	58.79%
		CAMPOS CERVANTES HEIDY ELIZABETH	Cobertura	\$8,500.03	\$4,161.57	⊗	48.96%	⊗	48.96%	⊗	48.96%
		AVILA BAILON ILIANA LISBETH	Cobertura	\$8,500.03	\$4,683.07	⊗	55.09%	⊗	55.09%	⊗	55.09%
		TOVAR PALMA IRVING ARTURO	Cobertura	\$8,500.03	\$6,935.68	⊗	81.60%	⊗	81.60%	⊗	81.60%
		MALDONADO TRIANA LUIS IVAN	Cobertura	\$8,500.03	\$6,186.17	⊗	72.78%	⊗	72.78%	⊗	72.78%
		VINUEZA MONTES LUIS HUMBERTO	Cobertura	\$8,500.03	\$5,587.34	⊗	65.73%	⊗	65.73%	⊗	65.73%
		MIJAS JIMENEZ JORGE RODRIGO	Cobertura	\$8,500.03	\$6,383.01	⊗	75.09%	⊗	75.09%	⊗	75.09%
		GARCIA MEJÍA SANDRA MARÍA	Cobertura	\$8,500.03	\$5,217.63	⊗	61.38%	⊗	61.38%	⊗	61.38%
		COBEÑA MORENO DARWIN DANIEL	Cobertura	\$6,850.00	\$3,936.86	⊗	57.47%	⊗	57.47%	⊗	57.47%
		FLORES MALDONADO PABLO DAVID	Cobertura	\$6,850.00	\$3,216.15	⊗	46.95%	⊗	46.95%	⊗	46.95%

*Tabla 4 Productividad anual*

En la tabla adjunta se puede observar que constan los 100 colaboradores que participaron en el estudio, junto con los cinco aspectos que evalúan su desempeño. De la población total de Asesores Comerciales Cobertura, se puede observar que 14 asesores logran cumplir su presupuesto de ventas, mientras que 3 colaboradores están dentro de las ventas normales; un dato que sobresale es que 83 asesores comerciales no logran alcanzar su presupuesto de ventas representando la mayoría de la población total.

Dentro de los otras características que se miden se encuentra el aspecto de los puntos impactados que está bastante relacionado con la empatía y la habilidad de ventas que poseen cada uno de los asesores comerciales, la facilidad que tienen de acercarse a los clientes y gestionar la venta. En este aspecto influyen muchas más situaciones, como es el tema de los

problemas familiares que pueden interferir en el estado de ánimo de los asesores comerciales, también las exigencias cualitativas, donde el presupuesto puede ser superior a lo que un Asesor Comercial pudo comisionar en un periodo o la claridad del rol donde surgen inquietudes de cuáles son sus responsabilidades respecto al cargo que están desempeñando.

En el aspecto de los clientes visitados, considera que está relacionado con las exigencias cualitativas ya que los asesores comerciales no logran visitar a la cantidad de clientes prevista, el ritmo de trabajo que viven día a día no les permite cumplir con todos sus objetivos o su línea de supervisión no les da el suficiente soporte para que se desempeñen y cumplan a cabalidad sus responsabilidades.

Al analizar esta información y mencionar los comentarios de los asesores comerciales en la empresa se puede determinar que si existe una relación importante al hablar de productividad y riesgos psicosociales, ya que como se puede observar en la tabla anterior, existe un porcentaje bastante considerable de asesores comerciales que no logran cumplir su presupuesto de ventas, estos resultados traen consigo algunas variantes decisivas como el tema salarial, que no logran comisionar e incrementar su remuneración fija.

#### **4.5 Correlación entre los Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral**

#### **4.6 Coeficiente de correlación de Pearson**

Para determinar la correlación entre las dos variables del presente estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, una función disponible en la herramienta Excel en donde se cargan los datos de las variables y se obtiene un valor de correlación que determina la influencia que tiene una variable sobre la otra.

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida estadística entre dos variables continuas en la cual se puede tomar un rango de valores de +1 a -1; es importante mencionar que un valor de 0 determina que no existe una relación evidente entre las dos variables y un valor mayor que 0 indica una correlación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra baja (Anónimo, 2018).

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

*Ilustración 13 Correlación de Pearson*

**Fuente:** (Saravia, 2015)

#### 4.6.1 Correlación entre ritmo de trabajo y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.8

#### 4.6.2 Correlación entre apoyo social de superiores y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.1

#### 4.6.3 Correlación entre exigencias cuantitativas y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.3

#### 4.6.4 Correlación entre conflicto de rol y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.6

#### 4.6.5 Correlación entre claridad de rol y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.2

#### 4.6.6 Correlación entre doble presencia y desempeño laboral

# DE UNIDADES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
100	0.5

Al analizar los resultados obtenidos aplicando la correlación de Pearson se pudo determinar que existen tres riesgos psicosociales que están afectando directamente al desempeño laboral de los asesores comerciales, ya que el porcentaje de asociación es mayor o igual a 0.5.

Estos factores de riesgos psicosociales deben ser trabajados inmediatamente ya que están interfiriendo en el desempeño laboral. A continuación se propondrá un modelo de intervención para actuar en cada uno de los factores que se evidenciaron en el estudio, teniendo como objetivo principal incrementar la productividad de los asesores comerciales.

Los factores que se trabajarán en el presente estudio son:

- Ritmo de trabajo
- Claridad de rol
- Doble presencia

## **CAPITULO 5: PRODUCTO**

A continuación, se presenta la propuesta de plan de acción de mejora de los factores psicosociales con más impacto en el desempeño laboral; es decir los factores que necesitan intervención inmediata para obtener resultados favorables en cuanto a la productividad y bienestar de las personas que desempeñan el cargo de asesores comerciales. En cada una de las actividades se establecen periodos y responsables.

Los periodos y fechas están a disposición y aprobación del Directorio de la empresa.

### **5.1. Sostenibilidad**

Las actividades planteadas están enfocadas en el bienestar de los colaboradores, es un plan de acción que no requiere un presupuesto elevado y la mayoría pueden ser realizadas por los miembros de la organización, siendo así un proyecto interno que se enfoque especialmente en los asesores comerciales con el fin de incrementar su desempeño laboral.

### **5.2 Monitoreo**

El monitoreo se lo debe hacer mensualmente y se sugiere que esté a cargo de un miembro del departamento de Recursos Humanos, en este monitoreo es importante que se presente un informe del avance de cada una de las actividades donde se evidencien los resultados de la encuesta de satisfacción para ir estableciendo un inicio, un progreso y los resultados después de haber culminado todo el plan de acción propuesto.

### **5.3 Destinatarios**

Este plan de acción está enfocado a toda la población que desempeña el cargo de Asesor Comercial dentro de la empresa Asertia Operaciones Comerciales.



FACTOR A INTERVENIR	RITMO DE TRABAJO										
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	METODOLOGIAS O TÉCNICAS	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO	SUPUESTO	PRESUPUESTO	RESPONSABLES
Son las exigencias psicológicas que se refiere la intensidad del trabajo, tomando en cuenta la cantidad y el tiempo que se requieren para ejecutar las tareas.	Disminuir la carga laboral de los asesores comerciales	Revisar perfiles de cargo y presupuesto asignado por asesor comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará una revisión del perfil de cargo de los asesores comerciales para poder determinar incidencias de sobrecarga laboral</li> <li>Realizar una reunión con el área de BI Ventas con el fin de revisar los presupuestos asignados por colaborador</li> </ul>	Computador	Entrevista	N de perfiles revisados	Listado de perfiles revisados	Perfiles revisados	Autorización de la empresa	\$0	Recursos Humanos BI Ventas
		Talleres recurrentes de administración del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un cronograma de actividades que incluyan talleres acerca de la administración del tiempo</li> </ul>	Computador Instalaciones de la empresa	Taller	N de talleres realizados	Listado de participantes a los talleres	Talleres realizados	Autorización de la empresa	\$0	Recursos Humanos
		Implementar un plan para compensar horas extras por horas de descanso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de presentación a la Gerencia de RH</li> <li>Lanzar el programa</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ul>	Computador Afiches	Encuesta	% de plan realizado	Instrumento aplicado	Plan de intervención culminado	Autorización de la empresa	\$0	Recursos Humanos
	Disminuir las vacaciones acumuladas de los asesores comerciales	Implementar un cronograma de planificación de vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un formato de planificación de vacaciones</li> <li>Enviar a los jefes inmediatos el documento delegando la responsabilidad de coordinar la toma de vacaciones de su personal a cargo</li> <li>Dar seguimiento de las vacaciones programadas en el formato</li> </ul>	Computador Teams Celular	N/A	% de información recopilada	Formato aplicado	Formato de planificación de vacaciones completo	Autorización de la empresa	\$0	Recursos Humanos Supervisores de ventas

FACTOR A INTERVENIR	CONFLICTO DE ROL										
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	METODOLOGÍAS O TÉCNICAS	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO	SUPUESTO	PRESUPUESTO	RESPONSABLES
Refiere a las exigencias o pensamientos contradictorios que se presentan en el trabajo y van contra algún carácter ético o profesional del colaborador o de la organización.	Lograr disminuir los pensamientos contradictorios en cuanto al rol que se presentan en los asesores comerciales	Reunión de presentación de funciones y perfiles de cargo	Organizar una reunión para presentar de forma oficial funciones y responsabilidades de los asesores comerciales y supervisores de venta	Computador Instalaciones de la empresa	Reunión	N de reuniones	Listado de participantes de las reuniones	Reuniones culminadas	Autorización de la empresa	\$ 0	Recursos Humanos
		Reuniones semanales para escuchar quejas y sugerencias acerca de las labores diarias	Determinar un día a la semana para poder tener una reunión con toda la fuerza de ventas con el fin de escuchar sugerencias y actuar rápidamente ante las situaciones que se presentan	Computador Instalaciones de la empresa	Reunión	N de reuniones	Listado de participantes de las reuniones	Reuniones culminadas	Autorización de la empresa	\$ 0	Recursos Humanos
		Encuesta online anónima	Elaborar una encuesta online anónima donde los asesores comerciales puedan ingresar a dejar sus quejas y cambios de funciones	Computador	Encuesta	N de encuestas	Instrumento aplicado	Encuestas aplicadas	Autorización de la empresa	\$ 0	Recursos Humanos

FACTOR A INTERVENIR	DOBLE PRESENCIA										
DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	METODOLOGIAS O TÉCNICAS	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO	SUPUESTO	PRESUPUESTO	RESPONSABLES
Son las exigencias del ambiente laboral y del ambiente doméstico familiar, básicamente cuando las exigencias laborales interfieren en las familiares o viceversa impidiendo que se cumplan convenientemente dichas responsabilidades.	Disminuir preocupaciones o exigencias psicológicas respecto al trabajo o familia	Integrar a los miembros del núcleo familiar de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cronograma de eventos a lo largo del año</li> <li>•Día de la Familia Asertia</li> <li>•Colonia Vacacional Asertia</li> </ul>	Instalaciones de la empresa Sala de eventos	Planificación	N de eventos realizados	Listado de participantes	Eventos culminados	Autorización de la empresa	Por definir	Recursos Humanos
		Talleres que permitan generar compromiso de mejoras para disminuir el estrés en la relación familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar un cronograma de talleres acerca de técnicas para reducir el estrés y pausas activas</li> </ul>	Instalaciones de la empresa Computador Mail corporativo	Taller	N de talleres realizados	Listado de participantes	Talleres culminados	Autorización de la empresa	\$ 0	Recursos Humanos
		Formato de planificación de días libres y vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar un formato de planificación de vacaciones y días libres</li> <li>•Enviar a los jefes inmediatos el documento delegando la responsabilidad de coordinar la toma de vacaciones de su personal a cargo</li> <li>•Dar seguimiento de las vacaciones programadas en el formato</li> </ul>	Computador Mail corporativo	N/A	% de información recopilada	Formato de planificación de vacaciones completo	Formato aplicado	Autorización de la empresa	\$ 0	Recursos Humanos

## **CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- Los riesgos psicosociales cada vez van tomando más importancia en las empresas; es por eso que el Ministerio de Trabajo planteó como exigencia un plan de trabajo para atenuar estos riesgos en las organizaciones para asegurar el bienestar de los trabajadores.
- Se comprueba que los riesgos psicosociales se encuentran presentes en la organización e influyen en el desempeño laboral de los asesores comerciales directamente.
- El factor psicosocial que sobresale es el reconocimiento, ya que la empresa siempre se ha enfocado en premiar el buen desempeño de los colaboradores, algo que se evidencia en los datos de la encuesta.
- El nivel de aceptación de la encuesta fue significativa ya que se obtuvo un 95% de respuesta, lo que demuestra que los datos obtenidos son confiables.
- La empresa siempre mostró predisposición y apertura para escuchar sugerencias o que sin duda será un factor importante para atenuar el impacto de los riesgos psicosociales.
- La propuesta del plan de intervención sugiere actividades que están enfocadas a trabajar directamente en los riesgos psicosociales menos favorables y con el menor costo de inversión.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda hacer estudios anuales de riesgos psicosociales no solo para cumplir con la exigencia del Ministerio de trabajo, sino para dar un seguimiento del impacto en los colaboradores de la organización.
- Se recomienda implementar urgentemente el plan de acción propuesto con el fin de minimizar los riesgos psicosociales a los que están sometidos los asesores comerciales.
- Promover e incentivar a los colaboradores a ser parte del plan de intervención con el fin de obtener mejor apertura al desempeñar las actividades y la ejecución del proyecto.
- Se recomienda dar seguimiento a las sugerencias y quejas de los asesores comerciales obtenidos desde la encuesta anónima con el fin de obtener más información y actuar rápidamente ante las situaciones que causan malestar y así impedir el bajo desempeño laboral.
- Se recomienda seguir con el programa de reconocimientos a los asesores comerciales ya que es una buena práctica en las organizaciones y genera un buen clima laboral.

## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>OBJETIVO</b>		<b>RITMO DE TRABAJO</b>															
Disminuir la carga laboral de los asesores comerciales	Revisar perfiles de cargo y presupuesto asignado por asesor comercial	■															
	Talleres recurrentes de administración del tiempo		■	■	■												
	Implementar un plan para compensar horas extras por horas de descanso					■											
Disminuir las vacaciones acumuladas de los asesores comerciales	Implementar un cronograma de planificación de vacaciones	■															
<b>CONFLICTO DE ROL</b>																	
Lograr disminuir los pensamientos contradictorios en cuanto al rol que se presentan en los asesores comerciales	Reunión de presentación de funciones y perfiles de cargo					■											
	Reuniones semanales para escuchar quejas y sugerencias acerca de las labores diarias		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Encuesta online anónima		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>DOBLE PRESENCIA</b>																	
Disminuir preocupaciones o exigencias psicológicas respecto al trabajo o familia	Integrar a los miembros del núcleo familiar de los colaboradores														■		
	Talleres que permitan generar compromiso de mejoras para disminuir el estrés en la relación familiar														■	■	■
	Formato de planificación de día libres y vacaciones	■															

## REFERENCIAS

- Abcdelestres. (13 de Mayo de 2015). *ABCDELESTRES*. Obtenido de <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
- Alles, M. (2007). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alvarez, M. (08 de Agosto de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 30 de Julio de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-se-calcula/>
- Anónimo. (2018). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Asertia Comercial S.A. (2018). *Organigrama Institucional*. Quito, Ecuador.
- Bosqued, M. (2006). *Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Byars, L., & Rue, L. (1996). *Gestión de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw - Hill Interamericana.
- Escudero, M. (20 de Febrero de 2019). *Manuelescuder.com*. Obtenido de <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial*. San Vicente: Club Universitario. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- FeSP. (s.f.). *Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza*. Recuperado el 2020 de 07 de 27, de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- Fuentes, E. (09 de Julio de 2019). *El líder exponencial*. Obtenido de <https://liderexponencial.es/liderazgo-autocratico-caracteristicas-ventajas-e-inconvenientes/>
- García, J. (2017). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- García, O., & Hoyo, M. d. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Gonzales, K., & Salgado, L. (2018). *Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral*. Guayaquil.

- Hoyo, M. d. (2004). *Sociedad Española de seguridad y salud*. Recuperado el 2020 de 07 de 29, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (s.f.). *Istas.net*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- ISTAS. (s.f.). *Instituto sindical del tabajo, ambiente y salud*. Recuperado el 27 de Julio de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-psicosociales#more-in-section>
- Maldonado, A. (2018). *Factores de riesgos psicosocial y productividad laboral en la postcosecha del grupo florícola ponte tresa roses*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2875/3/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL.pdf>
- Mató, E. (30 de Mayo de 2019). *Salud*. Obtenido de <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>
- Molina, A. (10 de Agosto de 2018). *HRTRENDS*. Obtenido de <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/tipos-absentismo-laboral>
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral. 2a edición*. España: FC Editorial.
- Moncada, S., Llorens, C., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21(versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *SciELO*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid, Madrid: Ministerio de Trabajo e inmigración. Obtenido de <file:///C:/Users/daniela.aluisa/Downloads/factoresyriesgospsicosocialesformasconsecuenciasINSHT.pdf>
- Moriano, J. A., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Sanz Y Torres S.l. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=nza8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=nza8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- OAVL. (s.f.). *Secretaría de trabajo*. Recuperado el 29 de Julio de 2020, de <https://trabajosantiago.gob.ar/oficina-de-asesoramiento-sobre-violencia-laboral-oavl/>
- OIT. (28 de Abril de 2017). *Ilo.org*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- OMS. (1994). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

- Piñuel, I., & Zabala. (2001). *Mobbing: como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo*. España: Editorial SAL TERRAE. Obtenido de <http://acosopsicologico.com/prevencion-mobbing/mobbing-riesgos/>
- Porras, N. (2017). *VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: APROXIMACIONES DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL*. Obtenido de <http://integracion-academica.org/attachments/article/150/02%20Violencia%20psicologica%20trabajo%20-%20NRPorras.pdf>
- Prado, J. D. (05 de 06 de 2014). *Blog de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-rol-en-el-trabajo/#:~:text=Papel%20o%20rol%20en%20una,de%20la%20persona%20que%20sea>.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Saravia, J. (Marzo de 2015). *Stats SOS*. Obtenido de <https://statssos.net/2015/03/10/pero-que-linda-relacion-tienen-la-correlacion-de-pearson/>
- UGT. (2016). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Edición y Gestión De Z.S.L.
- Universidad Israel. (03 de Mayo de 2019). *Los riesgos psicosociales y su influencia en la productividad de los trabajadores*. Obtenido de <https://uisrael.edu.ec/los-riesgos-psicosociales-influencia-la-productividad-los-trabajadores/>
- Vega, J. G. (01 de Enero de 2017). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24561>
- Vicente, J. (2014). "El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo". Quito.

# **ANEXOS**

*Anexos 1 Consentimiento informado personal*

He sido invitado a participar en la investigación titulada **“Influencia de los Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de la empresa Asertia Comercial S.A. durante el último periodo del 2019”**

He sido informado de las fases de a investigación y cuál es mi rol de participación en ella; también tuve la oportunidad de realizar las preguntas que surgieron en el momento con el fin de esclarecer todas mis dudas

Por lo tanto consentí voluntariamente en ser parte de la investigación, tomando en cuenta que puede retirarme en cualquier momento sin que esto interfiera en mi situación laboral en la empresa.

Atentamente

Nombre:

Teléfono:

Correo:

*Anexos 2 Taller de socialización de Riesgos Psicosociales*



## DINAMICA ROMPE HIELO

### LA TELARAÑA



## INDICACIONES



- Tomar la madeja de lana.
- Mencionar el nombre del compañero anterior, su nombre, el cargo que desempeña en la empresa y sus hobbies.
- Lanzar la madeja de lana a las manos de otro integrante del grupo con el objetivo de ir tejiendo la telaraña.
- Repetir la misma actividad hasta que todos los integrantes del grupo hayan hablado.
- Tiempo 10 minutos.

## PRESENTACION DE OBJETIVOS

- **GENERAL :**
  - Socializar los tipos de riesgos psicosociales y los tipos de violencia y su influencia en el comportamiento.
- **ESPECIFICOS:**
  - Explicar la comunicación no verbal y su importancia en la violencia de cualquier tipo.
  - Definir el concepto de riesgos psicosociales y los tipos de riesgos existentes en el ámbito empresarial.
  - Exponer las técnicas de prevención ante riesgos psicosociales.
  - Conceptualizar la violencia, sus características y tipos de la misma.
  - Definir el concepto de "Calidad de vida"

## REGLAS DEL TALLER



NO USES EL  
CELULAR



LEVANTA LA MANO  
PARA PARTICIPAR



RESPETA LOS TIEMPOS  
ESTABLECIDOS PARA EL  
TALLER



SIGUE LAS  
INDICACIONES



NO INGRESES NI  
CONSUMAS  
ALIMENTOS



PREPÁRATE PARA  
APRENDER Y  
PARTICIPA  
ACTIVAMENTE

## FACTORES ASOCIADOS AL LENGUAJE NO VERBAL

### Paralingüística

Tono  
Ritmo  
Volumen  
Silencios



### Kinesia

Expresión facial  
Mirada  
Postura  
Gestos



### Proxémica

Grado de intromisión  
Personalidad  
Ejeda  
Cultura



## RIESGOS PSICOSOCIALES

### CONCEPTO:

Es un hecho, acontecimiento o situación, que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador.



### CARACTERÍSTICAS

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Afectan a la salud mental de los trabajadores.

Tienen formas de cobertura legal.



## TIPOS



Carga mental de trabajo



Autonomía temporal



Contenido del trabajo



Supervisión-participación



Definición del rol



Interés por el trabajador



Turnos rotativos

## CONSECUENCIAS



## DIAGNÓSTICO



Modelo  
"Demanda/control/  
apoyo social"

• Explica lo que acontece entre el trabajo, las tareas, las demandas de tipo psicológico, cuantitativas y cualitativas. Además el control o autonomía del trabajador.



Modelo  
"Desequilibrio/esfuerzo/  
recompensa"

• Es la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa una situación de mayor riesgo para la salud

## JUEGO DE ROLES

- Se deberá formar grupos de 4-6 personas.
- El moderador del taller se acercará a cada grupo con opciones de riesgos psicosociales para ser dramatizados.
- Una vez elegido lo que se va a dramatizar, cada grupo tendrá 5 minutos para organizarse
- Cada grupo pasará al frente y dramatizará el riesgo psicosocial escogido
- Finalmente se comentará acerca de la actividad
- Tiempo: 30 minutos.



## PREVENCIÓN

- Promocionar la autonomía en la realización de las tareas
- Garantizar el respeto y el trato equitativo
- Fomentar transparencia
- Establecer procedimientos adecuados para la gestión de personas
- Promover la conciliación entre la vida personal y laboral
- Adaptar la carga de trabajo a la jornada laboral

- Establecer procedimientos adecuados para la gestión de personas
- Promover la conciliación entre la vida personal y laboral
- Adaptar la carga de trabajo a la jornada laboral

## VIOLENCIA



## VIOLENCIA

- OMS: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.



## Actos Violentos



**Violencia Auto infligida**



**Violencia Interpersonal**



**Violencia Colectiva**

## CLASIFICACIÓN ACORDE A LA NATURALEZA DE SUS ACTOS

### Violencia Física

Lesionar o amenazar la integridad física de una persona.

### Violencia psicológica y emocional

Controlar de manera abusiva o afectar los comportamientos o decisiones de otras por medio de intimidación o manipulación.

### Violencia sexual

Todo acto sexual, contacto sexual genital o no genital o tentativa de cometer un acto sexual mediante la coacción física sobre persona.

### Violencia económica o patrimonial

La violencia patrimonial en el ámbito familiar es aquella acción abusiva o ilegítima que restringe o impide la atención adecuada de las necesidades de la familia.

## VIOLENCIA FAMILIAR

### Características

- Acto de omisión o abuso intencional dirigido a cualquier integrante de un grupo familiar ya sea por parentesco sanguíneo o legal.
- Sonar: dominar, controlar, manipular de manera física como psicológica simbólica o sexual dentro o fuera del domicilio familiar que tenga por efecto causar un daño.
- Intencionalidad entre la víctima y el agresor.

### Consecuencia

- Generar conductas conductas externalizantes o conductas internalizantes.
- La violencia y la crisis previene sobre fuerza y resurge en la juventud, siendo la violencia un factor repetido de generación en generación por ser considerada una conducta normal.

## VIOLENCIA LABORAL

### Características

- Agresión reiterada maltrato psicológico habitual de una o varias personas contra otra persona, incluso contra otras, en el medio de trabajo
- Accusaciones hostiles, degradantes o intimidatorias, dirigidas específicamente
- Mobbing

### Consecuencias

- Estrés Laboral
- Secuelas como el burnout o desgaste profesional
- Declive en el desempeño, rendimiento, estados de ansiedad

## VAMOS A EXPRESAR LO QUE SENTIMOS

- Se deberá formar grupos de 4-6 personas.
- Cada grupo va a disponer de un papalote, revistas, tijeras y goma
- Se deberá recortar imágenes relacionadas a la violencia, generando un collage que identifique lo que el grupo siente
- Un representante del grupo deberá pasar al frente a exponer el trabajo realizado
- Tiempo: 20 minutos.



**CALIDAD DE VIDA**



## RECOMENDACIONES:

- Se recomienda tomarse un tiempo para analizar las situaciones o comportamientos relacionados con los riesgos psicosociales y violencia intrafamiliar que están influyendo en nuestra vida cotidiana.
- Es importante realizar una socialización de riesgos psicosociales y violencia intrafamiliar cada año.
- En caso de que los riesgos psicosociales y violencia intrafamiliar afecten nuestra vida buscar ayuda y practicar los métodos de prevención.

## TU OPINIÓN CUENTA:

- Cuáles son los aprendizajes del taller
- Que me llevo de este taller



## EVALUACIÓN



"PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR"

# TALLER DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y VIOLENCIA



*Objetivo: Socializar los tipos de riesgos psicosociales y los tipos de violencia y su influencia en el comportamiento*

- 1. Introducción "Comunicación no verbal"*
- 2. Introducción "Riesgos Psicosociales"*
- 3. Medidas de prevención de los riesgos psicosociales*
- 4. Introducción: "Violencia"*
- 5. Violencia laboral, familiar y social*
- 6. Introducción "Calidad de vida"*



GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

*Anexos 4 Fotos de Taller de Riesgos Psicosociales*



## Anexos 5 Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21

### INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: *"siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"*. Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **Asertia Comercial S.A.**

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **CORREO ELECTRONICO**. El día de recogida será el **lunes, 27 de enero de 2020**.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, DANIELA ALUISA, representantes de los trabajadores/as, DANIELA ALUISA, y personal técnico del Servicio de Prevención, DANIELA ALUISA. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

**I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar**

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

**I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Asertia Comercial S.A. y tus condiciones de trabajo.**

2) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- COMERCIAL

3) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- ASESOR COMERCIA

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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

5) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

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

6) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Si
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Asertia Comercial S.A.?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Asertia Comercial S.A.?

- Indefnido
- Eventual

9) Desde que entraste en Asertia Comercial S.A. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

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

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

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

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

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

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 8:00-17:30

13) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

14) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

15) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 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
- Solo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

16) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Asertia Comercial S.A.?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

18) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu 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 al mes

19) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

21) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

23) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:  
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. 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) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu 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) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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) te puedes 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 procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

29) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

30) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige 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) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy Insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**