

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PLAN DE DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS INDUSTRIALES

DIAGNÓSTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS
EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN QUITO DEL
GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER – ECUADOR Y SU
INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL NEGATIVO

ALEJANDRA VILLARRUEL VIZCAÍNO

FERNANDO VILLACRES ARTEAGA

DIRECTOR: PSIC. LUIS AGUILAR

QUITO, 2011

Dedicatoria

Para nuestros padres y hermanos, quienes nos han apoyado en todas las etapas de nuestras vidas, siendo siempre un pilar fundamental en la formación de nuestros valores y principios que nos hicieron personas de bien.

Agradecimientos

A Dios que ha bendecido nuestras vidas,

A nuestras familias por llenarnos cada día con su cariño, paciencia y comprensión; por su apoyo incondicional,

A nuestro director de la disertación Psic. Luis Aguilar que no podemos dejar de lado, por ser nuestra guía en este estudio, por toda su dedicación y tiempo empleado para lograr este gran reto profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPITULO I : MARCO INTRODUCTORIO

1.1.	Introducción.....	10
1.1.1.	Planteamiento del Problema.....	12
1.1.2.	Objetivos.....	15
1.1.2.1.	Objetivo General.....	15
1.1.2.2.	Objetivos Específicos.....	15
1.1.3.	Hipótesis.....	15
1.2.	Antecedentes del Grupo Corporativo Sic Contact Center.....	16
1.2.1.	Generalidades del Grupo SIC.....	17
1.2.2.	Filosofía del Negocio.....	18
1.2.3.	Principios y Valores del Grupo SIC.....	18
1.2.4.	Misión del Grupo Corporativo SIC.....	20
1.2.5.	Visión del Grupo Corporativo SIC.....	21
1.2.6.	Organigrama del Grupo Corporativo SIC.....	21

CAPITULO II : MARCO TEÓRICO

2.1.	Factores Psicosociales.....	24
2.1.1.	Generalidades.....	24
2.1.2.	Definiciones de Factores Psicosociales.....	27
2.1.3.	Modelo Demanda – Control – Apoyo Social.....	27
2.1.4.	Predicciones del Modelo.....	31
2.1.4.1.	Tensión en el Trabajo.....	32
2.1.4.2.	Aprendizaje Activo.....	33
2.1.5.	Clasificación de Factores o Dimensiones Psicosociales.....	35
2.1.6.	Metodología de Evaluación de los Factores Psicosociales.....	44
2.1.7.	Metodología CoPsoQ-istas21.....	47
2.1.7.1.	Dimensiones Psicosociales del cuestionario.....	50

2.2. El Estrés.....	52
2.2.1. Generalidades.....	52
2.2.2. Definiciones de Estrés.....	55
2.2.3. Tipos de Estrés.....	57
2.2.3.1. Estrés Positivo o Eutres.....	58
2.2.3.2. Estrés Negativo o Distres.....	58
2.2.3.3. Estrés Físico y Estrés Mental.....	59
2.2.3.4. Estrés Agudo.....	59
2.2.3.5. Estrés Crónico.....	60
2.2.3.6. Distrés por Subestimulación.....	60
2.2.4. Fases del Estrés.....	61
2.2.4.1. Fase de Alarma.....	61
2.2.4.2. Fase de Resistencia.....	62
2.2.4.3. Fase de Agotamiento.....	63
2.2.5. Estrés laboral.....	63
2.2.5.1. Causas por las que se produce estrés laboral.....	66
2.2.5.2. Efectos del estrés laboral.....	68

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología.....	72
3.1.1. Formación del Equipo y Presentación de la Herramienta.....	73
3.1.2. Determinación del área crítica objeto de estudio.....	73
3.1.3. Focus Group.....	74
3.1.4. Adaptación del Cuestionario y Levantamiento de Información.....	75
3.1.5. Análisis de la Información.....	76
3.1.7. Entrega del Informe Final.....	76
3.2. Cuestionario Aplicado ISTAS21.....	77
3.2.1. Análisis de datos y presentación de resultados.....	78
3.3. Resultados de la Investigación.....	80
3.3.1. Exposición de Factores.....	82

3.3.2. Análisis de Síntomas presentados en la investigación con Relación al Estrés Laboral.....	91
--	----

CAPÍTULO IV: MARCO CONCLUSIVO

4.1. Conclusiones.....	95
4.2. Recomendaciones.....	100

RESUMEN

Con la siguiente disertación se pretende analizar la afectación psicológica negativa de los factores psicosociales en un grupo de trabajadores del área de producción en el Grupo Corporativo Sic Contact Center, presentes en situaciones en que los factores se convierten en agentes nocivos para el bienestar de las personas o desequilibran su relación con su entorno laboral; ocasionando varios problemas tales como la desmotivación laboral, el mobbing, burn out , el estrés laboral, siendo éste último nuestra principal motivación para realizar el estudio; considerando su fuerte correlación con los factores psicosociales.

La disertación está compuesta de cuatro capítulos en los que se explica el sustento teórico y luego se hace relación con la investigación realizada con los trabajadores que presentan cierto grado de estrés laboral en sus actividades diarias de trabajo.

El capítulo uno empieza proponiendo una breve reseña de los antecedentes históricos del Grupo SIC; como el origen y la constitución de la empresa, quiénes son sus principales clientes, generalidades como la ubicación de las oficinas en las diversas ciudades, el número de trabajadores con los que se cuenta, qué líneas de negocio abarca, entre otros aspectos que son relevantes para la investigación. En éste capítulo se ha dado vital importancia el mencionar la filosofía de la organización, ¿Cuál es su planificación estratégica?, ¿Cuáles son sus valores y principios?, ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?; y por último se indica el organigrama por cargos de la organización con la finalidad de entender el nivel jerárquico que se maneja en la misma.

El capítulo dos trata la definición del estrés de manera general, tipos de estrés se pueden presentar en una persona, en qué fases se presenta, como se lo relaciona con el ambiente laboral, cuáles son las principales causas para la aparición de estrés en el trabajo y qué efectos se pueden evidenciar al momento que un trabajador presente sintomatología de estrés. Así también hace hincapié en las principales definiciones de los Factores Psicosociales, su principal esquema de explicación que es el Modelo Demanda – Control – Apoyo Social, cómo se clasifican los factores, qué influencia tienen sobre el estrés laboral y cómo manejar los factores psicosociales de una manera positiva para que no exista incidencia en estrés laboral, convirtiéndolo en un resultado negativo para el trabajador.

En el tercer capítulo se analizan los resultados obtenidos de la investigación de campo que se realizó con área planteada para la investigación, ¿Qué tipo de estudio se realizó?, ¿Quiénes fueron las personas involucradas?, ¿Cómo se analizaron los datos para corroborar o negar la hipótesis inicialmente planteada?.

Finalmente, en el capítulo cuarto, se hace énfasis en nombrar la parte de conclusiones y recomendaciones de la disertación.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO



1.1. INTRODUCCIÓN:

El estrés laboral en la actualidad es una de las principales afectaciones psicológicas negativas presente en el día a día del trabajador, en la mayoría de los casos se asocia a ciertos factores de orden psicológico y social como: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión, participación, definición de rol, interés por el trabajador y las relaciones personales que mantiene en el trabajo; éstos son factores que están latentes en la cotidianidad del trabajador, sin embargo se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo, cuando el mismo no tiene la capacidad para manejarlos y por lo tanto se produce un desequilibrio entre el trabajador y su relación con el trabajo o con el entorno.

Una de las principales razones para realizar la presente investigación, se sustenta en la necesidad actual de las organizaciones y específicamente del área de Recursos Humanos de focalizar aquellos riesgos que sean directamente relacionados con el individuo y que afectan al desenvolvimiento normal en el trabajo. En la actualidad de acuerdo a las estadísticas presentadas por las instituciones encargadas del control de los riesgos en el trabajo en el Ecuador, se enfocan mayoritariamente en aquellos riesgos de carácter físico, mecánico, químico, eléctrico, etc. es decir, los relacionados con la parte extrínseca del trabajador, sin poner énfasis en los riesgos intrínsecos del individuo como por ejemplo: los factores psicosociales que encaminados negativamente pueden tornarse en un riesgo laboral. En nuestro país el estrés en el trabajo no ha sido desarrollado con totalidad,

existen escasas investigaciones relacionadas con el mismo por lo que se ha decidido mediante el estudio profundizar lo planteado.

La motivación personal, que impulsó la realización de la presente investigación, fue el estar inmiscuidos en el día a día en los subsistemas de Recursos Humanos, ya que se ha podido identificar la necesidad de realizar un análisis de los factores psicosociales que presentan los empleados de la empresa, y su relación con el estrés, tomando en cuenta que más de una son las consecuencias de ausentismo en el trabajo, y no todas son netamente problemas físicos sino radican en factores ligados a la parte psicológica del individuo.

La empresa no cuenta con estudios que puedan determinar la presencia del estrés en los trabajadores y las consecuencias que se presentan debido a ese factor negativo; es importante tomar consciencia que una de las funciones del departamento de Desarrollo Humano es estar enfocado a estudiar situaciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores siendo ésta nuestra justificación principal para desarrollar la investigación.

El Grupo Corporativo Sic Contact Center, organización donde se realizará la investigación, tiene como razón social del negocio la recuperación de cartera, una actividad que tiene como constante el trabajo bajo presión en la gestión de los empleados del área de Producción, tomando en cuenta que a los mismos se les plantea metas y objetivos que deben cumplir en un determinado período de cobranzas; en donde existe una relación

directamente proporcional entre la remuneración y la cobranza realizada, es por ello que se considera de vital importancia el estudio propuesto.

La presente disertación contiene información relevante que fue la base tanto teórica como investigativa para fundamentar la investigación, en primera instancia se realizó una breve justificación de los motivos por los cuales se hizo el estudio, en que área crítica de la organización se aplicó, las personas que se involucraron y lo que se pretende obtener con ella; en segundo lugar se recabó información general de la empresa, antecedentes, filosofía del negocio, principios, valores, misión, visión, entre otros; con la finalidad de familiarizarnos con la cultura organizacional de la empresa. En los capítulos siguientes se hace referencia al estrés, que tipos se presentan, las fases existentes, cómo se presenta en el ámbito laboral, qué factores son los que desencadenan esta problemática; relación del estrés con los factores psicosociales, su principal modelo, clasificación, metodología para medirlos. Por último se presenta un modelo de investigación aplicado, análisis y resultados obtenidos mediante la herramienta, todo ello con la finalidad de entregar la información real de alta importancia para la empresa y sus directivos.

1.1.1. Planteamiento del Problema:

El trabajador que presente un alto grado de estrés tiene como consecuencia una baja en su rendimiento en el trabajo, afectando al cumplimiento de los objetivos y presupuestos planteados por el área; sustentado principalmente en estudios realizados en Europa

particularmente en el INSHT de España, datos que indican el estrés laboral ocasiona que el empleado deba ausentarse de su lugar de trabajo dejando la tarea inconclusa y acumulada que a su vez al momento en que retorne a sus funciones se encontrará con una carga de trabajo más grande que la anterior, provocando en sí el resurgimiento del estrés, sin mencionar la pérdida del tiempo y los recursos de la empresa ya que es un proceso cíclico.

Tomando en cuenta que el estrés una de las causas más grandes de desvinculación voluntaria del personal, disminución de energía, interés en el trabajo y motivación, perturbando a la organización y directamente a los colaboradores, tal como se muestra en investigaciones realizadas por los Ministerios de Salud y Trabajo de España, Holanda y la OIT. El punto central dentro de esta disertación es descubrir ¿Qué factores psicosociales pueden influir negativamente en las personas originando el estrés laboral? Y en este contexto ¿Qué comportamientos demuestran los individuos que no controlan el estrés laboral? ¿Cómo afecta el desenvolvimiento normal en el cargo? ¿Qué problemas de salud suelen presentarse? ¿Cuál es el factor que influye en mayor grado negativamente a la persona causando estrés laboral?

El Grupo Corporativo SIC ha mostrado gran interés en realizar el presente estudio, debido a que actualmente existen normativas planteadas por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y específicamente por el Departamento de Riesgos de Trabajo y Salud Ocupacional del mismo, en donde se menciona que el *Empleador* debe cumplir con ciertas normas y reglas para salvaguardar la integridad del empleado; considerando lo anterior, el

Grupo SIC debe estar preparado para futuras auditorías y a su vez debe trabajar con los resultados que se presenten con la investigación planteada para mejorar la calidad del trabajo de cada uno de sus empleados.

Delimitación del Problema:

El estudio se efectuará con las personas que trabajan actualmente en el Grupo Corporativo SIC (Ecuador), la medición se realizará en la ciudad de Quito en el área de producción.

Se aplicará a los siguientes cargos:

Cargo	No. De Personas
Gestores de Cartera (telefónicos / domiciliarios)	180
Supervisores de Cobranzas	21
Abogados	6
Asistente de Cartera	3
Jefes de Cartera	10
Gerente Regional de Cobranzas	2

1.1.2. Objetivos:

1.1.2.1. Objetivo General:

Determinar el porcentaje de influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral negativo del personal que trabaja en el área de producción - Quito del Grupo Corporativo.

1.1.2.2. Objetivos Específicos:

- Realizar la revisión bibliográfica de los temas a investigarse.
- Establecer los factores psicosociales a ser estudiados dentro del Grupo Corporativo.
- Identificar el factor psicosocial que influye en mayor proporción en forma negativa a la persona.
- Determinar los comportamientos de los individuos que presenten estrés laboral.
- Medir los niveles de estrés que se manejan en el Grupo Corporativo de acuerdo a los diferentes cargos.
- Establecer los problemas de salud asociados con el estrés laboral.

1.1.3. Hipótesis:

Las condiciones psicosociales adversas influyen significativamente en el personal de producción de Quito del Grupo Corporativo dando como consecuencia que se presente estrés laboral en varios niveles (leve – moderado – grave) de acuerdo al cargo que ocupe el trabajador.

1.2. Antecedentes del Grupo Corporativo SIC :

El Grupo Corporativo SIC inicia sus operaciones en el 1996 como el departamento de cobranzas del Banco Unibanco, en junio de 1997 la empresa de cobranzas se independiza y toma el nombre de Bricofer S.A., conservando este nombre hasta el 26 de noviembre del mismo año, debido a que después adoptó la razón social de Sicobra S.A. iniciando así sus actividades. El Grupo SIC es considerado como una de las organizaciones más sólidas y grandes en relación al sector de Cobranzas en nuestro país, ha crecido sostenidamente junto a sus clientes, incrementando su personal, mejorando su infraestructura y actualizando su tecnología. En la actualidad su crecimiento ha hecho que se vayan incorporando más empresas a la línea de negocio, por lo que se encuentra formado por 3 empresas ligadas unas a otras por la actividad económica que mantienen, las empresas que conforman el grupo son: SICOBRA S.A., INTEGRAL SOLUTIONS S.A. y PROJURIS S.A.

La actividad económica del Grupo Corporativo es el área de cobranzas (preventiva, normal, extrajudicial, judicial, recaudación domiciliaria), telemarketing, compras de cartera, verificación y actualización de datos, manejando la misma línea de negocio en cuanto a productos.

El Grupo Corporativo por tener como principal característica la prestación de servicios, tiene un grupo selecto de clientes exclusivos para gestionar estratégicamente con ellos y cumplir los objetivos de recuperación de cartera, entre los más destacados tenemos por ejemplo en el sector financiero a: UniBanco, Banco Solidario, Banco Internacional,

Produbanco, Banco de Machala, Originarsa; en el sector comercial trabaja con: Almacenes Japón, Ekogar, Orve Hogar, Icesa, Jaher y en el sector tarjetas de crédito y compras trabaja con: Visa UB, Cuota fácil y Visa MasterCard.

1.2.1. Generalidades del Grupo Corporativo SIC:

La casa matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador en la Av. Tomás de Berlanga E8-12 e Isla Seymour Sector Jipijapa; cuenta con 18 oficinas a nivel nacional en el Ecuador en las ciudades de: Ambato, Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Chone, Portoviejo, entre otras; además cuenta con Software Operacional propio, Tecnología Web Microsoft, entre otras.

El Grupo Corporativo SIC es una organización que proporciona fuentes de trabajo alrededor de 650 trabajadores a nivel nacional, tanto hombres como mujeres, en edades comprendidas desde los 18 años hasta los 45 años; la empresa cuenta con modernas instalaciones situadas en cada una de las ciudades mencionadas en el párrafo anterior.

La organización ha puesto especial preocupación en potenciar el área de tecnología con la finalidad de brindar servicios de calidad a su grupo selecto de clientes, ha implementado los más avanzados sistemas de cobranzas y Contact Center, incorporando marcadores predictivos, con integración al Software de gestión, mensajería unificada y CRM. A la fecha cuenta con el Software Ecuatoriano de Exportación Intergest y con una red internacional de computadores interconectados vía Internet, que permiten realizar esquemas

eficientes de redundancia y backups para manejo de contingencias operacionales y técnicas, consiguiendo con ello un alto nivel de disponibilidad del sistema de gestión.

1.2.2. Filosofía del Negocio:

“Nos enorgullecemos de comprender los problemas y oportunidades de negocios. Nuestra empresa está comprometida a lograr la excelencia y esto es notorio en todos nuestros servicios. Nuestros clientes son nuestra mejor posesión y estamos dedicados a servir sus necesidades”. (Planificación Estratégica de SIC)

1.2.3. Principios y valores del Grupo:

Los principales principios y valores del Grupo Sic son:

a) Puntualidad.-

Respetar los horarios establecidos en la empresa (entrada y salida), respetar los compromisos de pago que hicimos con el cliente y respetar los plazos y horarios del cliente.

b) Respeto y cordialidad.-

Tratar a los demás como queremos ser tratados; atender con cortesía a los clientes y a Compañeros, estar dispuestos a aprender de los errores.

c) Solidaridad.-

Ser solidarios con los compañeros de la empresa; ser parte de un grupo de trabajo, en el que todos se comprometan a cumplir con los objetivos fijados y ser solidarios cuando un compañero pasa por una dificultad, apoyándole no solo económicamente, sino con palabras de aliento.

d) Confidencialidad.-

Mantener la información de la empresa de manera confidencial; mantener los datos de los clientes en reserva; no entregar copias de los procedimientos a personas de fuera de la empresa y no divulgar procesos internos.

e) Trabajo en equipo.-

Trabajar como parte de la empresa individualmente sin olvidarse que pertenecemos a un equipo; nos miden por los resultados que el equipo logre; preocuparnos porque sus compañeros lleguen a las metas mensuales, trabajar en equipo y comunicarnos respetuosamente para alcanzar metas comunes.

f) Honestidad.-

Ser sinceros con: nosotros mismos, con la empresa y con los clientes. Actuar con: Transparencia, Confianza e Igualdad.

g) *Imagen.-*

Preocuparse de la presentación personal, que la imagen que dejamos ante los clientes sea la mejor; llevar el uniforme correctamente durante la jornada de trabajo y sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa dentro y fuera de ella.

h) *Pertenencia.-*

Saber que pertenecemos a la empresa, ser leal, sentirse en familia formando parte de la organización; estar orgulloso del lugar de trabajo y cuidar los recursos de nuestra empresa.

1.2.4. Misión del Grupo Corporativo SIC:

“Ser líder reconocido en servicios de Recuperación de Cartera, Telemarketing y Courier, reduciendo a niveles aceptables el riesgo e incrementando las ventas de los Cedentes que solicitan nuestros servicios, a través de una efectiva gestión con personal capacitado y altamente motivado hacia la calidad y la excelencia, utilizando tecnología de punta que permita optimizar los recursos para obtener una rentabilidad sostenida”. (Planificación Estratégica de SIC)

1.2.5. Visión del Grupo Corporativo SIC:

“Ser líderes reconocidos a nivel internacional como proveedores de productos y servicios de Cobranzas. Tener personal altamente motivado hacia la calidad y excelencia. Alcanzar las metas de rentabilidad y satisfacción al cliente”. (Planificación Estratégica de SIC)

1.2.6. Organigrama del Grupo Corporativo SIC:

El Grupo Corporativo SIC se encuentra constituido por las siguientes empresas en Ecuador: SICOBRA S.A. es la más grande del grupo haciendo referencia al número de trabajadores con el que cuenta, tiene alrededor de 402 trabajadores distribuidos en diferentes sucursales en todas las provincias a nivel nacional; INTEGRAL SOLUTIONS S.A. está constituida por 249 personas, centraliza su actividad en la ciudad de Guayaquil, y por último PROJURIS S.A. es la empresa más joven del grupo, se dedica a la recuperación de cartera judicial y cuenta con 13 abogados que la conforman.

Las empresas del grupo en los últimos años se han expandido de manera considerable, es por ello que actualmente cuentan con presencia en países como Guatemala y Perú, en donde ya varios talentos están plasmando la línea de negocio presente en Ecuador.

Para la investigación se ha centrado mayor interés en una de las empresas del grupo, Sicobra S.A., debido a que en ella está concentrado el mayor número de personas que ocupan los cargos propuestos para el estudio, por ello es importante dar a conocer la

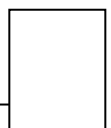
estructura organizacional de la misma, para entender de mejor manera áreas, responsables, la línea de reporte, etc.

Anexo 1: Organigrama Sicobra S.A.

Una de las áreas más estratégicas para la empresa sin duda, es el Área de Producción, considerando que es la base del negocio, ya que es allí en donde se concentra el mayor número de personas ocupando varios cargos fundamentales para la productividad del negocio.

El área de estudio donde se realizó la investigación, precisamente es la mencionada en el párrafo anterior, tanto por la importancia de la diversidad de cargos con los que se cuenta, como por el número considerable de personas analizadas que forman parte del personal del Área de Producción; el número de personas escogidas como parte de la investigación, fue significativa, en comparación con el universo de la organización; por lo tanto se espera que la información que se arroje realmente refleje la realidad de las personas que laboran en el Grupo SIC.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO



2.1. LOS FACTORES PSICOSOCIALES

2.1.1. Generalidades:

En el año 1996, mucho antes de que el estrés laboral y los factores psicosociales formaran parte del vocabulario en el trabajo, el Ministerio de Sanidad Estadounidense presentó un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers” con el fin de orientar los programas generales de salud en el trabajo; entre una de las tantas observaciones que señalaba se definió “Que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el ámbito laboral, donde presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastorno somático como enfermedades cardiovasculares”.

Un estudio realizado en el año 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una causa de absentismo laboral, fue debido al estrés mental progresivo que llegó a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council Compensation Insurance 1985).

En una encuesta realizada a miles de trabajadores estadounidenses, más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban agotados y emocionalmente exhaustos (Galinski, Bond y Friedman 1993). La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y

deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable.

El medio organizacional ha evolucionado considerablemente en los últimos años, y ha dejado atrás a las empresas tradicionales caracterizadas por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisiones centralizadas, entre otros aspectos; que reducían la importancia del rol del trabajador. En la actualidad el mercado laboral se ha vuelto cada vez más competitivo, se requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, niveles de atención, concentración, responsabilidad elevada y ritmos de trabajo acelerados que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, permitiendo que los factores de riesgo psicosociales se presenten en el trabajo de una manera innegable, independientemente del tipo de actividad a la cual se dedique la empresa.

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en la actualidad, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus consecuencias muestran un crecimiento notorio de las afecciones de salud en la población trabajadora, la misma que se encuentra expuesta a condiciones laborales riesgosas, alcanzando cifras significativas que pueden catalogarse como un “problema emergente de la Salud Ocupacional”. (Moncada, 2004)

En Ecuador existen organismos encargados de controlar el cumplimiento de leyes que garantice la seguridad y la salud al trabajador en su entorno laboral, tales como, La Dirección Nacional del Seguro General Riesgos del Trabajo del IESS (SGRT) y el Ministerio de Relaciones Laborales; teniendo como uno de sus objetivos disminuir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, todo esto se encuentra tipificado en la Constitución Política del Ecuador del año 2008, en su capítulo sexto.

Nuestro País como miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) tiene la obligatoriedad de cumplir con lo establecido con el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que consiste en contar con una política de prevención de riesgos laborales, además de las obligaciones y derechos de empleadores, trabajadores y personal vulnerable. Así también la SGRT busca adaptar y aplicar legalmente a la realidad nacional el modelo propuesto por el reglamento de aplicación del instrumento anteriormente mencionado por medio del SASST (Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo), que es un sistema de gestión con sus respectivos componentes, relacionados con la Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano y Gestión Técnica, siendo estas dos últimas importantes para el desarrollo de la presente disertación ya que incluye a los factores de Riesgo Psicosocial, como motivo de estudio y de implementación. Este Sistema de Administración de la Salud y Seguridad en el trabajo tendrá un tiempo de implementación, su mantenimiento será por medio de auditorías internas y su incumplimiento será motivo de multas contempladas en la Ley.

2.1.2. Definición de Factores Psicosociales:

(ESPAÑA, 2008) “Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales como: agentes físicos, químicos y biológicos, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor” .

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan factores de riesgo si los mismos actúan de manera perjudicial en la organización del trabajo; pudiendo ocasionar como precursor de este efecto negativo el apareamiento del estrés (enfermedad o trastorno de salud que puede producirse y que debemos prevenir).

2.1.3. El Modelo Demanda – Control – Apoyo Social:

El Modelo Demanda Control es un referente teórico esencial para explicar los factores psicosociales; por ser considerado el estrés laboral como un desajuste entre persona y el entorno, obteniendo como respuesta principal la exposición a los factores psicosociales en el trabajo.

Un estudio realizado en 1999 en España por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el trabajo, identificó algunos de los factores que explican la falta de interés en la prevención de los riesgos psicosociales, como por ejemplo:

- Falta de información respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores
- Concepción de que los problemas de estrés son de carácter individual
- La cultura, que sigue viendo el estrés como un problema de los ejecutivos y más relacionado al trabajo intelectual que manual.
- Actitud de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales.

El Modelo Demanda – Control – Apoyo Social de Robert Karasek explica a detalle esta relación de variables psicosociales y la salud, a la vez sirve como base para instrumentos diseñados para la evaluación de los factores psicosociales, por ejemplo el ISTAS 21. Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos y pone mayor énfasis en las características psicosociales del entorno del trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad; siendo éste el que mayor evidencia científica ha presentado a la hora de explicar los efectos en la salud.

Karasek observó que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo, relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades, mejor conocido como el control. A continuación se detalla los componentes del modelo y su relación entre ellos:

Demandas Psicológicas

Las demandas son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, hacen referencia a la cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo que no se relaciona exclusivamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Control

Es la dimensión esencial del modelo, debido a que es un recurso para moderar las demandas del trabajo. De acuerdo al modelo, el estrés, no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, sino a la capacidad del trabajador para resolverlas. El control hace referencia a cómo se trabaja, y presenta dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.

- **La autonomía:** es la posibilidad que la persona tiene para influenciar las decisiones relacionadas con su trabajo y de controlar sus propias actividades.
- **El desarrollo de habilidades:** es el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad y trabajo variado.

Apoyo Social

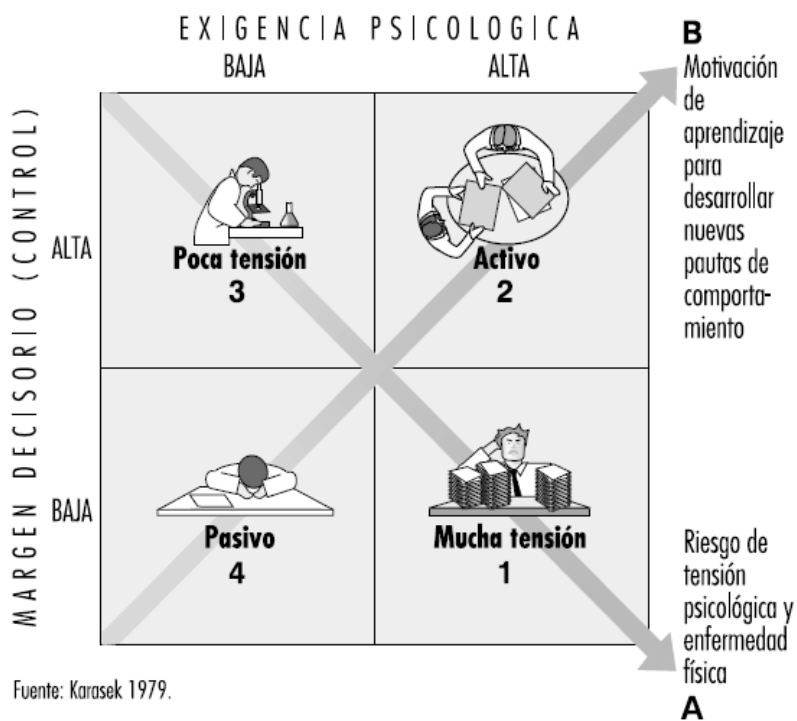
El modelo se amplía con la dimensión de Apoyo Social, cuya función es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador del efecto del estrés en la salud. También hace referencia al clima que se desarrolla dentro del lugar de trabajo y su relación tanto con sus compañeros de trabajo como con sus superiores.

DEMANDAS	CONTROL
<ul style="list-style-type: none">* Ritmo y rapidez del trabajo* Cantidad de trabajo * Órdenes contradictorias, demandas conflictivas * Concentración * Interrupción* Dependencia del ritmo de los demás	<ul style="list-style-type: none">* Control de la propia tarea.* Autonomía: libertad de decidir, margen de decisión de cómo hacer el trabajo, influencia sobre trabajo. * Desarrollo de habilidades: aprendizaje de cosas nuevas, tareas repetitivas, creatividad, nivel de capacitación exigida, oportunidad de trabajar en lo que gusta, realización de cosas diferentes. * Control vertical o colectivo influencia en las decisiones, toma decisiones entre todos, oportunidad de aportar ideas

2.1.4. Predicciones del Modelo

El modelo en primer lugar predice el riesgo de enfermedad relacionado con estrés y en segundo lugar la relación con el comportamiento Activo / Pasivo dentro del lugar de trabajo. La característica principal que presenta este modelo explica que un ambiente estresante de trabajo simultáneamente plantea exigencias y limita las capacidades de respuesta de la persona, provocando el apareamiento del estrés. La combinación de la dos dimensiones básicas del modelo demanda y control, genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en la salud y en el comportamiento de los trabajadores.

CUADRO DEMANDA CONTROL



2.1.4.1. Tensión en el Trabajo

La diagonal A del cuadro anterior, muestra los efectos en la salud, un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si el trabajador ante una elevada exigencia, no puede hacerles frente o no se encuentra en condiciones de ejercer influencia sobre las actividades que realiza y poder adaptarlos, la situación genera estrés lo que puede conllevar a problemas de salud.

El extremo opuesto del cuadrante supone la baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, asemejándose a una situación de relajación.

Un tercer factor es la cantidad y calidad de apoyo social que aporta la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede bajar el nivel de estrés ocasionado por las altas demandas y el bajo control, pero si es escaso o falta se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el Focus Group realizado en el Grupo Corporativo Sic Contact Center, uno de los temas que más discusión causó fue el escaso control de tiempo para realizar el trabajo que tienen los trabajadores, específicamente los gestores telefónicos, lo que fue confirmado en estudios anteriores de clima laboral en el año 2010; en donde se manifiesta que en ocasiones el tiempo establecido para su gestión no alcanza para culminar con la labor encomendada considerando que la demanda de trabajo es alta, y ante ésta falta de control mencionado ha causado en algunos colaboradores problemas de salud como tensión muscular, cefaleas y en casos extremos problemas gástricos que en un gran porcentaje, aproximadamente en un 40 %, desencadenan en estrés al no poder cumplir con lo planteado.

2.1.4.2. Aprendizaje Activo

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. El trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite al trabajador tener los recursos y la capacidad para hacerles frente, convirtiéndose en un desafío personal, lo que en otras palabras se puede denominar estrés positivo, situación que aumenta la motivación y posibilidades de crecimiento; en este cuadrante se producen nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una pérdida gradual de capacidades adquiridas con anterioridad, generando a largo plazo una falta de motivación en el trabajo.

Estudios realizados por el INSHT de España en el año de 1999 sobre el modelo Demanda – Control en un grupo de trabajadores de diferentes ocupaciones, permitió ubicar dentro de los cuadrantes del modelo, varios cargos como por ejemplo:

Trabajo Pasivo: administrativos, contadores, personal de servicios generales, vigilantes, porteros.

Trabajo Activo: abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas, médicos, gestores de cobranzas, etc

Alta Tensión: operarios sujetos al ritmo de máquinas (montadores, cortadores, manipuladores de cargas), meseros, cocineros, trabajadoras textiles, operadoras telefónicas, choferes de autobús, etc

Baja Tensión: empleados de reparaciones e instalaciones, profesores de universidades, científicos, personas que trabajan con herramientas de precisión.

De acuerdo a la naturaleza del Grupo SIC, al ser una empresa encargada de recuperación de cartera, el trabajo activo y la alta tensión son factores que están presentes en el día a día.

Por medio de la investigación realizada mediante el Focus Group y datos obtenidos del estudio de clima laboral, ante un alta exigencia en el trabajo especialmente los cierres de mes, se da una elevada tensión en los gestores de cobranza telefónicos y de campo, en donde un gran porcentaje de ellos hace referencia a que tienen estrés por la carga de trabajo.

El modelo Demanda - Control de Karasek es aplicable en sus principios, a la mayor parte de cuestionarios vigentes, incluido el cuestionario del Instituto Navarro de Salud Laboral o el Cuestionario de Copenhague, este último adaptado al castellano por ISTAS (ISTAS 21).

2.1.5. Clasificación de los Factores o Dimensiones Psicosociales:

De acuerdo a la clasificación del Método COPSQ (ISTAS21), los factores psicosociales se presentan en 5 dimensiones con sus respectivos indicadores, los mismos que son:

1. Exigencias Psicológicas:

Tiene una doble vertiente:

- a) Cuantitativa: las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo.

b) Cualitativa: las exigencias psicológicas se refieren a las *demandas cognitivas, emocionales, de esconder emociones y sensoriales*. Las primeras están relacionadas con la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Las emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Las exigencias psicológicas de esconder emociones afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a los clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Por último las psicológicas sensoriales son las que están relacionadas con los sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

2. *Influencia y Desarrollo de Habilidades:*

Estos términos hacen referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo. El control en el trabajo representa un aspecto positivo y su ausencia es un riesgo; cuanto más influencia y posibilidad de desarrollo existe en el

trabajo, es mejor para la salud. Dentro de ésta dimensión tenemos los siguientes factores:

- a) **Influencia:** es tener un margen de decisión, autonomía, respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo).

- b) **Posibilidad de Desarrollo en el trabajo:** se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimiento de cada persona, que puede realizarse a lo largo del tiempo e incluir distintos puestos o trabajos. El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en una fuente real de preocupación, ansiedad, frustración y estar en el puesto de trabajo pero sin apenas hacer nada por desgano o falta de interés. También se refiere a los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional, pueden sufrir falta de motivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso).

- c) **Control sobre el tiempo de trabajo:** esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador y está determinado por los plazos ajustados, por la exigencia en la rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, etc.

- d) Sentido del trabajo: el hecho de encontrar sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines, más no simplemente con un valor instrumental (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).
- e) Integración en la empresa: está estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo aquí se centra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

3. *Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo:*

Es el grupo de factores a lo que la teoría de Riesgos Psicosociales denomina apoyo social a las relaciones sociales en el trabajo. Para que estas sean saludables el trabajo debe ofrecer oportunidades de relacionarse y de recibir ayuda, los puestos de trabajo deben estar bien definidos y sin exigir tareas contrarias a nuestros valores, se debe disponer de la información adecuada para desempeñarlos y los mandos deben contar con procedimientos y habilidades para gestionar equipos humanos. Se subdivide en:

- a) Previsibilidad: se refiere al hecho de que las personas necesitan disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que puedan afectar a su vida o de lo contrario aumentaría el nivel de estrés.
- b) Claridad de Rol: tiene que ver con la definición del puesto de trabajo, el rol es definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de las personas que ocupa una determinada posición (persona focal).

El rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.

- c) Conflicto de Rol: se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflicto por el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

El conflicto de rol respecto de los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador; todo esto con consecuencia negativa, como el surgimiento de depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para la empresa la reducción de rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos.

Dentro del conflicto de rol también se menciona a la ambigüedad de rol, que es la incertidumbre que vive el trabajador ya que no sabe que se espera de él, no tiene claridad de cuál es su rol en la empresa. Tanto el conflicto y la ambigüedad de rol generan estrés y repercuten negativamente en el bienestar psicológico.

- d) **Calidad de Liderazgo:** se entiende como el papel y la importancia de la calidad de la dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores, es un tema prioritario para el gerenciamiento y dirección de Recursos Humanos, en general se tiende a recomendar el rol de líder, más que el de jefe para las tareas de control. También se lo define como el grado de autonomía de decisión; el grado de distribución del poder de decisión respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo entre el trabajador y la dirección. La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.
- e) **Refuerzo:** se refiere a la retroalimentación sobre las propias acciones y sus resultados. Tal como lo define Hackman y Oldham como “el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño”. Algunos estudios realizados al respecto, han demostrado que los trabajadores que ocupan puestos en los que reciben retroalimentación de sus compañeros y superiores, muestran como resultado mayores niveles de satisfacción y motivación, sus niveles de agotamiento emocional son bajos en comparación con aquellos puestos en donde este factor es insuficiente.
- f) **Apoyo Social:** hace referencia a las relaciones sociales en el trabajo, se considera como la ayuda necesaria y oportuna que un trabajador recibe por parte

de sus superiores y compañeros de trabajo; la falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestione. También se lo relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función, de formación y tiempo para ello.

- g) Posibilidades de Relación Social: las relaciones interpersonales y grupales son habitualmente valoradas positivamente. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona, teniendo esto en cuenta, cabe esperar que los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente, serán por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión de grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo pueden producir niveles de tensión entre los miembros del equipo u organización.

Como en todos los contextos de las relaciones humanas hay divergencias entre los compañeros, subordinados y jefes, sin embargo se piensa que lo óptimo para el trabajador es aquel ambiente en el que no existen discrepancias entre los miembros de la organización, por ello cabe recalcar la importancia de las relaciones sociales a todo nivel:

- 1) Relaciones con Superiores: el inmediato superior es un referente importante en el trabajo para un buen número de personas y suele ser una de las fuentes de recompensas o sanciones, de este modo las relaciones con él pueden generar un importante nivel de satisfacción y bienestar o por el contrario de estrés o tensión. Una supervisión estrecha, demasiada rígida, el tratamiento desconsiderado y los favoritismos se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo.

- 2) Relaciones con los Compañeros: la rivalidad entre compañeros por conseguir situaciones de trabajo más favorables, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta relación entre iguales son fuentes de estrés.

- 3) Relación con Subordinados: tener la responsabilidad de trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes en especial si se pretende combinar un estilo de dirección centrada en los objetivos empresariales con otro que tenga niveles adecuados de consideración hacia las personas.

- 4) Relaciones con Clientes Externos: el trabajo con personas y las relaciones con ellos (clientes) en especial si estos presentan problemas familiares o personales (salud, económicos, familiares) son una fuente importante de estrés. Investigaciones han arrojado que los procesos por los cuales los profesionales que prestan servicios a los clientes con estos tipos de

problemas llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y otras reacciones de rechazo emocional hacia esas personas.

- h) Sentimiento de Grupo: uno de los elementos más importantes del entorno social es el propio grupo de trabajo, debido a la relevancia que tiene éste sobre el comportamiento de las personas y el papel irremplazable de ciertas condiciones y aspectos grupales para lograr un trabajo saludable, satisfactorio y eficaz. La falta de cohesión, las presiones de grupo y conflicto dentro de los grupos de trabajo son factores determinantes para el apareamiento del estrés.

4. *Compensaciones:*

Existen tres grupos de compensaciones de trabajo:

*Control Estatus: incluye la estabilidad laboral o los cambios no deseados de condiciones de trabajo (cambios de jornada u horario, salario y formas de pago, movilidad funcional o de departamento), la falta de perspectiva de promoción, la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia calificación).

*Estima: hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte de los superiores, de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.

*Compensaciones de Salarios: se refiere a la baja cantidad y estructura del salario.

Cuanto más y mejores compensaciones nos den en el trabajo, es mejor para la salud.

5. Doble Presencia: se refiere a la labor que realizan las mujeres en mayor grado que los hombres, en la que se responsabilizan del trabajo doméstico y familiar, ello implica una doble carga de trabajo. Además la organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de la labor doméstica con el trabajo remunerado, todo ello a pesar de disponer herramientas y normativas para lograr el equilibrio entre la vida laboral y familiar.

2.1.6. Metodología de Evaluación de los Factores Psicosociales:

La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicarse (instrumentos prácticos para la recolección, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales dependerá sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además dependerá de los objetivos que se persigan, la muestra a la que se vaya a aplicar, las personas que realicen el estudio, etc.

Dado que no es posible realizar una estimación mecánica directa del riesgo psicosocial, es importante ser muy riguroso en el planteamiento teórico, el tener claramente definidos los objetivos que se pretenden (evaluación inicial de riesgos, estudio en profundidad de un factor o de un grupo determinado, estudio comparativo por factores o por subgrupos....)

ayudará a determinar cuál o cuáles son las técnicas más idóneas a cada situación. Con ello se conseguirá asegurar que se está midiendo lo que realmente se pretende medir.

Es frecuente, en una misma evaluación de riesgos psicosociales, la utilización de varias técnicas. En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (cuya técnica más característica es la encuesta con cuestionario) y cualitativos se establece como la elección más adecuada. Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar, por lo tanto, pueden ser más útiles tanto en las fases iniciales del proceso como en las fases ulteriores de interpretación de los resultados y acciones concretas que deberán emprenderse.

Como aplicación de estas técnicas básicas de investigación, fundamentalmente de los cuestionarios y escalas, el evaluador de riesgos psicosociales encuentra en la práctica una serie de herramientas ya elaboradas.

En la actualidad se encuentran desde lo que se denomina metodologías globales de evaluación de riesgos hasta cuestionarios y escalas sobre un tema concreto: clima laboral, definición de rol, etc. No todas estas herramientas están diseñadas para la evaluación de riesgos y, a menudo, no están adaptadas a la realidad de la población a la que se aplica el test o no se dispone de información sobre su proceso de validación en el ámbito local; algunas han sufrido diversas adaptaciones, a las que se les ha añadido o suprimido ítems, lo

que dificulta la realización de estudios comparativos y obliga a una nueva validación en cada ocasión.

Una clasificación de estas herramientas existentes son las siguientes:

- I. Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo: incluyen los riesgos de carácter psicosocial. Es el caso de los métodos desarrollados en Francia en la década de los setenta (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT).
- II. Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales: en la actualidad se cuenta con métodos elaborados principalmente por organismos relacionados con la salud laboral y la investigación (organismos públicos, sindicatos, universidades, servicios de prevención ajenos...). Entre ellos, los más ampliamente aplicados son el diseñado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales de España) y el desarrollado por el ISTAS.
- III. Métodos que analizan de manera específica un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial. Entre otros podemos señalar: escala de conflicto y ambigüedad de rol, Maslach Burnout Inventory LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), etc. Dentro de este grupo también se pueden incluir aquellas pruebas procedentes de la psicología, que pueden ser aplicables para un conocimiento más profundo de una situación dada: cuestionarios de personalidad, pruebas de capacidades (atención, memoria, etc.).

IV. Cuestionarios de salud percibida: se refiere a los cuestionarios sobre estados generales de salud que tratan de obtener medidas representativas de conceptos tales como el estado psicológico y mental del paciente, las limitaciones en la actividad física debidas a la presencia de enfermedades, el grado de afectación en las relaciones sociales del paciente, dolor, bienestar corporal, etc. Entre los más conocidos están el Test de Salud Total de Langner y Amiel, el Perfil de Salud de Nottingham NHP (Nottingham Health Profile), el Cuestionario de Salud General (GHQ) y el SF-36.

2.1.7. Metodología CoPsoQ-istas21:

Para efectos de la disertación y siendo una herramienta validada para nuestra realidad se optó por la utilización del método CoPsoQ-istas2, que fue adaptado a España del Copenhague Psychosocial Questionnaire. La base científica y conceptual en la que se ha basado el Instituto de Salud Laboral del gobierno danés (National Research Centre for the Working Environment) ha convertido al COPSOQ en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

La metodología CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención; identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible (20 dimensiones o factores), facilita la localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas (resultados presentados por múltiples unidades de análisis adaptadas a la

empresa). Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico, visión de proceso y diálogo social.

Sus principales características son:

- a) Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Jonson (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud.
- b) Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada.
- c) Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad.
- d) Se centra, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as, con el apoyo de los técnicos de prevención, todos ellos integrantes de un Grupo de Trabajo (GT) vigente a lo largo de todo el proceso: desde la preparación y la obtención de datos, a la posterior interpretación de los mismos, hasta la propuesta, implementación y

seguimiento de medidas preventivas. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumplirla.

- e) Permite estimar la magnitud de los riesgos (a través de puntuaciones) y el porcentaje de trabajadores expuestos (prevalencia de la exposición), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población trabajadora por cuenta ajena en España.
- f) El cuestionario utilizado está validado, es decir, se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir, es fiable y que todas las medidas que produce son repetibles.
- g) La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis: para el conjunto del centro de trabajo, para cada una de las secciones que lo componen, para cada puesto de trabajo, sexo, edad, antigüedad, relación laboral, jornada en contrato, horario, días de la semana laborables trabajados. De esta manera se localizan los problemas y se facilita el diseño de las soluciones adecuadas.
- h) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva.

- i) “Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.

- j) Es una metodología de utilización pública y gratuita. Se obtiene en castellano a través de la web de ISTAS, en catalán, PSQCAT21, a través de la web de la Generalitat de Catalunya, y en gallego a través de la web de la Universidad de Santiago de Compostela.

- k) Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva.

2.1.7.1. Dimensiones Psicosociales del cuestionario:

El modelo "demanda - control - apoyo social" que es el más usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el control sobre los

tiempos a disposición (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El apoyo social de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional.

También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas) y los conflictos de rol (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la previsibilidad (disponer de la toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el refuerzo (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad del modelo de Karasek lo hace atractivo para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por este modelo son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación

entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalán.

El modelo COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) es un instrumento de dominio público que puede ser usado libre y gratuitamente por todos los profesionales de la prevención de riesgos laborales. La versión en castellano puede obtenerse por descarga desde la web de ISTAS (www.istas.net).

2.2. EL ESTRÉS:

2.2.1. Generalidades:

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930 cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga - Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: tales como cansancio,

pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. lo que le llamó mucho la atención, y lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo". (Stora, 1991)

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad lo efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio en donde se comprobó lo siguiente: La elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas eran muestras de alteraciones orgánicas, lo que en conjunto lo denominó estrés biológico. (Peiró,2005)

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el desencadenamiento de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Al continuar con sus investigaciones descubrió que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal eran productores de estrés, sino que además, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo, que requieren de capacidad de adaptación, provocaban el trastorno del estrés.

En las últimas décadas el término estrés ha tomado gran importancia, ya que se lo ha relacionado con diferentes ámbitos de la vida de los seres humanos, quienes impulsados por ese instinto natural de desarrollo constante, cada día se vuelven más exigentes consigo mismos; hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida, dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día.

El ser humano por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre sí mismo; la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos; haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir, todos estos problemas se producen debido a las exigencias que enfrentamos a diario englobándose en un sólo término que conoceremos como estrés. (Davis,2002)

La Organización Mundial de la Salud ha considerado al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI, junto con otras afecciones como: la hipertensión, enfermedades del corazón, gastritis y obesidad que están determinadas especialmente por el efecto de agentes específicos: como los factores ambientales, sociales y conductuales que no estaban presentes hace más tres décadas, por ello se cataloga al estrés como una enfermedad actual.

2.2.2. Definiciones del Estrés:

El término estrés ha sido definido por algunos autores que hacen referencia a diversos campos de investigación, entre los que se destacan:

Cox y Mackay (2005) en el campo de la Física, han clasificado las definiciones de estrés en función de que lo conceptualicen como estímulo, respuesta, percepción o transacción. El estrés como *estímulo* se lo relaciona al estudio de la resistencia de los materiales, donde el mismo es una fuerza externa que se aplica a un determinado material ocasionándole deformación. El estrés como *respuesta* son aquellas reacciones tanto fisiológicas o psicológicas que presenta una persona ante a un determinado situación (estímulo ambiental u estresor); y finalmente como *percepción* se entiende que surge de procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas.

En cuanto al estrés como interacción Lazarus lo considera como la aproximación entre agentes estresores y el sistema humano; la posición extrema de esta perspectiva defendería que nada es estresante a menos que el individuo lo defina como tal. Otros autores han realizado sus definiciones relacionados con la transacción del estrés, por lo que se resume en lo siguiente: “Una situación donde las demandas exceden a las capacidades, es estresante sólo cuando éstas realmente representan un deseo que el individuo es incapaz de alcanzar”. (Peiró, 2005)

En la Psicología varios autores han definido al estrés como las fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes sobre la persona.

Dentro de las definiciones más relevantes se mencionan las siguientes:

Hans Selye dice que es la “respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”. (Peiró, 2005)

Walter Cannon habla de estrés “para aludir a las reacciones de «lucha-huida», respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes, tanto externos como internos”. (www.portalplaneta.com.ar/estres.htm, 2011)

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) es el “conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. (www.centropsicologos.cl/estres.htm, 2011)

También se define como "El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación." (www.insht.es, 2011)

Por último se conoce al estrés como “Plan general del cuerpo humano para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a la que está expuesta”. (Steven, 1998)

De acuerdo a las definiciones enunciadas en párrafos anteriores, se ha llegado a concluir que el estrés es la capacidad de adaptación del organismo ante la presencia de estímulos externos que pueden o no afectar su salud tanto física como mental; y esto trasladado a todos sus ámbitos (personal, familiar, laboral).

2.2.3. Tipos de Estrés:

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente del estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Existen varios tipos de estrés:

2.2.3.1. Estrés Positivo o Eustrés:

El estrés positivo o eustrés se define como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y con ganas de satisfacerse ante el estresor. El trabajador puede manifestar y expresar su talento especial, imaginación e iniciativa. (www.insht.es, 2011) Citando un ejemplo, en el ámbito laboral el estrés positivo se manifiesta cuando un jefe inmediato que no siente empatía con uno de sus subordinados, plantea un reto laboral al trabajador mencionado, la situación es por su naturaleza estresante, pero a su vez actúa como estímulo positivo para que el trabajador cumpla con lo asignado de manera lo asignado.

2.2.3.2. Estrés Negativo o Distrés:

El estrés negativo se presenta cuando las demandas psicológicas, laborales, familiares, entre otras, no siempre presentes todas a la vez, son excesivas, intensas y prolongadas, superando la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, presentándose el estado de distrés, lo cual es perjudicial para el individuo ya que no tiene la capacidad de controlarlo. La diferenciación entre estrés y distrés es que la primera es una condición necesaria y normal vs. la segunda que excede estos límites.

2.2.3.3. Estrés Físico y Estrés Mental:

Algunos autores hacen diferencia entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés, ésta diferenciación depende del origen o del estresor; el estrés físico principalmente se lo relaciona como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el estrés mental se refiere a las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

2.2.3.4. Estrés Agudo:

Es el producto de un trastorno intenso ya sea físico o emocional, limitado en el tiempo pero que supere el umbral del individuo, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta puede ocasionar úlceras hemorrágicas de estómago o trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.

2.2.3.5. Estrés Crónico:

Se entiende como estrés crónico a la permanencia por un largo período de estímulos que sobrepasan la resistencia de nuestro organismo, que cuando se encuentra sobre estimulado, agota las normas fisiológicas del individuo y el estrés se convierte en distrés.

El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos, por ejemplo: profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos; o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático; algunos autores consideran que el estrés crónico supera los seis meses.

2.2.3.6. Distrés por Subestimulación:

Debemos tomar en cuenta que también hay distrés cuando existe subestimulación del organismo. Poseemos un ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultante son índice de estrés por subestimulación.

2.2.4. Fases de Estrés:

El organismo siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que ante determinadas situaciones se incrementa, produciendo un efecto beneficioso o negativo, dependiendo de la reacción del organismo; lo cual Hans Selye denominó como síndrome general de adaptación, (INSHT, 2006) el mismo que pasa por las siguientes fases:

2.1.4.1. Fase de Alarma:

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la cual baja la resistencia del organismo por debajo de lo normal; todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para afrontar una tarea o esfuerzo. De la reacción inmediata se encarga el sistema neuroendocrino por medio de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio y nos vuelven más excitables de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente.

La adrenalina y noradrenalina activan todos los sistemas para que funcionen al límite, adecuándose a las necesidades de un escaso espacio de tiempo, por otro lado el cortisol segregado colabora en la acción de recuperación aportando energía y produciendo efectos anti-inflamatorios.

El inconveniente es que una reacción tan poderosa repetida multitud de veces por estresores menores, exige al cuerpo a someterse a una carga forzada no exenta de riesgos, la adrenalina nos consume y la cortisona ataca al sistema inmunitario cuando reaccionamos de forma excesiva ante cualquier estresor.

2.1.4.2. Fase de Resistencia:

Cuando la fase de alarma se repite o es constante, el cuerpo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, por ejemplo: vivir en un piso con vecinos ruidosos o la tensión al conducir un auto en situaciones adversas; si ante lo mencionado no se hace nada para retornar el equilibrio orgánico original del cuerpo, el mismo se adaptará, si ello es posible, el cuerpo sigue funcionando pero no de una manera normal.

En el cuerpo humano los sistemas están íntimamente conectados por ello frente a una situación de estrés, varias de las funciones orgánicas van a presentar efectos secundarios dentro de la fase de alarma repetida, ya que además de alterar el funcionamiento normal del individuo, la misma forma de percibir la vida será modificada, nuevas limitaciones se añaden a otras anteriores e inclusive lo más perjudicial es que puede llegar a suceder tan lentamente que casi no nos damos cuenta o se lo considere normal; el individuo no percibe el esfuerzo ya que todo lo hace el sistema nervioso autónomo por su cuenta.

2.1.4.3. Fase de Agotamiento:

Se presenta cuando el estímulo se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; el equilibrio interno después de estar amenazado largo tiempo se rompe y el sistema inmune se ve afectado. La capacidad de resistir a los agentes patógenos de cualquier tipo disminuye y la enfermedad aparece, caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente, se recupera parcialmente, aunque con secuelas derivadas del colapso sufrido, como por ejemplo: derrames cerebrales, hipertensión, úlceras, infarto, cáncer, infecciones, tienen la puerta abierta en un organismo debilitado.

2.2.5. Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo se define como un estado de tensión personal o displacer del trabajador, es el conjunto de reacciones que suceden en el

organismo del trabajador por la presencia de estresores lesivos derivados directamente del trabajo que pueden afectar la salud del trabajador. (Buendía, 1998)

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado trabajador, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo; lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual conduciría a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

En el Grupo SIC existen algunos datos que hacen referencia al estrés laboral que se han presentado en los dos últimos años (2009 – 2010), los mismos que se han recabado a través de los informes mensuales de Ausentismo del Personal, entre los problemas de salud con más incidencia están las enfermedades gástricas, ginecológicas o problemas en embarazos, respiratorios y tensionales. Lo mencionado anteriormente se lo asocia a la incidencia que tiene el estrés negativo en los trabajadores por el alto grado de tensión al

momento de realizar su trabajo, hay que considerar que la muestra escogida para la investigación es el personal que realiza cobranzas, tanto presencial como por teléfono y cuyo trabajo se basa en el cumplimiento de metas, por lo tanto, su nivel de tensión es más marcado en comparación a de los otros puestos, datos que se pudieron evidenciar, con los resultados obtenidos a través de la herramienta utilizada Focus Group, en donde se menciona lo siguiente: “Los objetivos planteados a nivel de gestor telefónico son muy altos, que se vuelven inalcanzables, haciendo que la gente no pueda comisionar”, “Nos cambian de producto a la mitad de asignación y toca empezar el cumplimiento de la meta desde cero a mitad de mes, cuando ya es muy tarde”, “Se nos exige que doblemos turnos de trabajo en días críticos para la cobranza llegando a trabajar hasta por más 12 horas al día, lo cual se considera contraproducente porque el trabajo es en Call Center” “Existe una diferencia marcada entre los cargos de Supervisor y Gestor Telefónico, por ciertas actividades que ellos pueden realizar, como por ejemplo: pararse de sus puestos, comer algo, salir de la oficina, ir al baño las veces que se considere necesario, mientras que en nuestro caso tenemos tiempos establecidos para tomar un pequeño break e inclusive para levantarnos al baño, ya que tenemos un tiempo de adherencia”; haciendo que el nivel de exigencia en las personas que ocupan los cargos operativos sean más fuertes. (Focus Group)

Según datos obtenidos en Sic Contact Center, en el año 2010 el mes de Febrero presentó un alto índice de Ausentismo (3.35%) en el personal de telefonía de cobranzas en la ciudad de Quito, considerando que el mencionado mes es uno de los más críticos con respecto a la recaudación de valores, se aumentó el nivel de exigencia en cantidad de trabajo y esto

afectó en la salud de algunos trabajadores que no han podido adaptarse adecuadamente a la situación. De acuerdo a reportes obtenidos por el departamento médico de la organización, se obtuvo que en el mes de Febrero se presentó el mayor número de ausencias debido a problemas gástricos (18 personas) y tensionales (10 personas) en la salud de los trabajadores, se analizó 28 historias clínicas del personal que han venido presentando cuadros crónicos de las enfermedades antes mencionadas, donde se evidencia que primero tuvieron un cuadro agudo y fue empeorando mientras se exponían con mayor frecuencia a situaciones de estrés en sus puestos de trabajo, en todos los casos los problemas y sus dolencias mejoraron considerablemente con el reposo médico asignado, sin embargo se generó más ausentismo y se evidenció que por no tener back ups el trabajo se acumuló y al retorno de las personas a sus actividades se volvió a generar estrés.

2.2.5.1. Causas por las que se produce Estrés Laboral

Cannon menciona que “cualquier situación o condición que presiona al trabajador en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés.” (Cannon, 2002) En consecuencia, aunque se hiciera un listado detallado y exhaustivo de factores psicosociales que pueden causar estrés, se debe hacer un estudio más profundo de ellos y siempre dependerá de la organización y de los trabajadores que sean analizados.

En el ser humano el nivel de estrés afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste; cuando más a prisa hagamos trabajar al cuerpo para responder a cierta demanda ya sea intelectual o física, más rápido se agotará la energía que dispongamos, por lo tanto el problema no es que el cuerpo presente una respuesta determinada al estrés al cual está sometido, sino que el grado de estrés al que está sujeto, sea demasiado alto y no tenga una reacción adecuada en el trabajo.

Según Peiró (2000), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores haciendo que se presente o no la situación estresante en el trabajador.

Como causa directa del estrés laboral se tienen a los estresores que están íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que lo rodea y la cantidad de recursos que demanden a cada trabajador; esto puede afectarlo de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Las razones principales por las que se presentan son:

- Exigencias intrínsecas del trabajo
 - Toma de decisiones

- Constante vigilancia de máquinas
- Intercambio de información
- Condiciones físicas desagradables
- Realización de actividades no estructuradas
- Conflicto de funciones
- Ambigüedad de funciones
- Estrés debido a cargas excesivas e insuficientes de trabajo
- Responsabilidad excesiva por los demás
- Falta de apoyo social
- Falta de participación en las decisiones
- Evaluación de desempeño deficiente
- Condiciones adversas de trabajo
- Cambios organizacionales
- Desarrollo profesional

2.2.5.2. Efectos del Estrés Laboral

El estrés laboral da lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuye a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el individuo pueda volver a trabajar.

Cuando el trabajador se encuentra sometido a estrés laboral puede presentar los siguientes comportamientos:

- Estar cada vez más angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentir menos comprometido
- Sentirse cansado, deprimido e intranquillo
- Tener dificultades para dormir

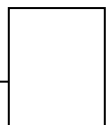
Si se afecta a un gran número de trabajadores o miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la organización, lo cual no permitiría obtener lo mejor de sus trabajadores, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino además a la supervivencia de la propia organización.

El estrés laboral afecta a las organizaciones de la siguiente manera:

- Aumento del absentismo
- Menor dedicación al trabajo
- Aumento de la rotación de personal
- Deterioro del rendimiento y de la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal

- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas
- Acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren de estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus trabajadores como de cara al exterior.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO



3.1. METODOLOGÍA:

Como se mencionó en el capítulo anterior el Método CoPsoQ-istas²¹ es la herramienta que se utilizó para el diagnóstico de los factores psicosociales presentes en los trabajadores y su incidencia en el estrés; ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología del Modelo Demanda Control de Karasek y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados, su funcionamiento se basa en una metodología de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención.

El grupo de trabajo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación ya que tiene importantes funciones en la preparación, realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

Para la ejecución de la investigación se contemplaron cinco etapas descritas a continuación:

3.1.1. Formación del Equipo y Presentación de la Herramienta:

Para el diagnóstico de los Factores Psicosociales y la incidencia del Estrés Laboral en el Grupo Corporativo SIC, se realizó una reunión con el Subgerente de Recursos Humanos región Sierra, como parte representativa de la empresa, en donde se dio a conocer el método que nos permitiría alcanzar los objetivos propuestos para la investigación; además en la reunión se definió que personas integrarán el grupo de trabajo, quedando conformado de la siguiente manera:

- Representante de la dirección de la empresa: Subgerente de Recursos Humanos.
- Delegados de prevención: Jefes de Carteras y Supervisores de Cobranzas.
- Técnicos de prevención: Investigadores de la presente disertación.

El compromiso entre las partes, es indispensable para que los resultados del estudio esté alineado a las necesidades actuales y futuras del Grupo Corporativo SIC.

3.1.2. Determinación del Área Crítica de Estudio:

Para la designación del área de estudio, se realizó una reunión en el mes enero del año 2011, en donde se definió los grupos de interés conjuntamente con los directivos de la empresa, con la finalidad de realizar el diagnóstico planteado; los trabajadores participantes designados fueron 222 personas, los mismos que se distribuyeron de la siguiente manera:

- Gestores Telefónicos de Cobranzas:	139
- Gestores de Campo de Cobranzas:	41
- Supervisores de Cobranzas	21
- Abogados	6
- Asistente de Cartera	3
- Gerente Regional	2

3.1.3. Focus Group:

Dentro de la metodología a utilizarse se determinó la elaboración de un Focus Group, para conocer los factores psicosociales que están presentes en el trabajo diario de Los trabajadores del Grupo SIC; conjuntamente con el Subgerente de Recursos Humanos como fase inicial, se determinó los cargos y que a personas se les aplicaría la herramienta, por ello se determinó que asistirían 10 personas y fueron: 1 Médico de la empresa, 4 Gestores de Cobranzas Telefónicos, 3 Gestores de Cobranzas Domiciliarios y 2 Asistentes de Cartera.

Una vez escogidas las personas asistentes, se coordinó el lugar y la hora donde debían asistir, el día de la reunión se hizo una pequeña introducción de los motivos por los cuales ellos estaban ahí, que queríamos obtener de información y la importancia de la confidencialidad con el que se manejaría la misma.

Se elaboró un cuestionario estructurado, que serviría como guía para la interacción, fue muy importante realizar el ejercicio de manera muy informal, como una especie de conversación, primero por los asistentes que fueron personas jóvenes; y segundo porque la información recabada se obtenía de manera más real y espontánea.

Entre los temas principales que se trataron fueron: ¿Cómo se siente en este momento?, ¿Cómo está su estado de salud?, ¿Qué tal está su trabajo?, ¿Cuéntame que funciones o actividades tiene en su puesto de trabajo?, ¿Le alcanza el tiempo para hacer las actividades que hace durante el día?, ¿Generalmente trabaja más tiempo de su horario normal?, entre otras; los trabajadores al ver que eran preguntadas relacionadas con su bienestar, fueron muy sinceros y brindaron la información que se buscaba.

El ejercicio duró 60 minutos, los mismos que fueron muy productivos por lo mencionado anteriormente, al final de la reunión se les explicó a los trabajadores para que serviría la información y la fase posterior que es el plan de acción por parte de los directivos de la empresa.

El contenido del focus group más al detalle, podrá ser revisado en el Anexo.

3.1.5. Adaptación del Cuestionario y Levantamiento de Información:

El modelo mencionado en párrafos anteriores contempla la aplicación del Cuestionario ISTAS21, con el grupo de trabajo se realizaron las siguientes implementaciones:

- Adaptación del cuestionario a la realidad de la empresa.
- Elaboración e impresión del cuestionario.
- Elaboración de un cronograma de aplicación.
- Preparación de procesos de información y sensibilización.
- Realización de charlas informativas para difusión del cuestionario.
- Aplicación del cuestionario.

3.1.6. Análisis de la Información:

Para esta fase de la investigación se realizaron las siguientes actividades:

- Dado a que la aplicación de los cuestionarios se realizó de forma manual, como primer paso se realizó el ingreso de la información al sistema de calificación.
- Interpretación de resultados.
- Presentación de resultados

3.1.7. Entrega del Informe Final:

La disertación por tener un enfoque teórico aplicado no contempló la realización de un plan de acción después del análisis de la información, es por ello que al final del estudio se llegó a un acuerdo con la Subgerencia de Recursos Humanos en la entrega del informe final, para que la Gerencia se encargue de adoptar las medidas necesarias.

3.2. Cuestionario Aplicado ISTAS21:

El cuestionario de evaluación ISTAS21 consta de cuatro secciones:

- a) Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- b) Condiciones de empleo y de trabajo.
- c) Daños y efectos en la salud.
- d) Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas fueron adaptadas a la realidad de la empresa, objeto de evaluación, atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida. Las dimensiones psicosociales incluidas en el cuestionario se muestran en el cuadro 3.

La procedencia y formulación de todas las preguntas que integran el cuestionario, así como los indicadores de validez y fiabilidad pueden consultarse en el manual del método, en el que también está desarrollado su marco conceptual, las condiciones de administración y el procedimiento de intervención en todo el proceso de evaluación.

CUADRO 3:

GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA METODOLOGÍA DEL ISTAS21		
Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4
Doble presencia	Doble presencia	4

3.2.1. Análisis de datos y presentación de resultados:

El análisis de los datos está estandarizado, los resultados arrojados se presentan en dos fases. La primera es una fase donde se muestran los datos de manera individual, es decir, de acuerdo a cada pregunta que se realizó en el cuestionario de manera muy sencilla; la segunda, es más compleja ya que se correlacionan los datos obtenidos.

Las 21 dimensiones psicosociales evaluadas se dividen en positivas, que son aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones altas: cuanto más cerca de 100 mejor; y negativas son aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones bajas: cuanto más cerca de 0 mejor. A través de los resultados puede observarse el porcentaje de trabajadores expuesto a cada factor en todo el centro de trabajo, por cada sección, por cada puesto de trabajo, por tipo de contrato, por turno o por otra unidad de análisis previamente consensuada, en cada uno de los tres niveles de exposición: rojo (nivel de exposición más desfavorable para la salud); amarillo (nivel de exposición intermedio); verde (nivel de exposición más favorable para la salud).

También se presenta la distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas correspondientes a cada factor de riesgo, lo que permite describir las características de la situación de exposición.

El conjunto de los resultados, presentados de forma comprensible mediante tablas y gráficos de barras por dimensiones psicosociales y unidades de análisis, permite la identificación de aspectos a mejorar en materia de organización del trabajo. También suponen una base técnica objetiva para la identificación de problemas, para el establecimiento de prioridades y para la orientación de la acción preventiva (pues las 21 dimensiones están formuladas en términos operativos, con correlación establecida con acciones preventivas). Por último, fomentan las estrategias participativas y negociadoras en

prevención de riesgos laborales (pues el método facilita las bases técnicas necesarias mediante un lenguaje integrador y común).

Los porcentajes presentados en el análisis de la disertación, son significativos para la misma, ya que en comparación con el universo de la empresa (680 personas), la muestra escogida de (222 personas) representa el 32.6%; por lo tanto estos datos permitieron la localización de las exposiciones problemáticas.

3.3. Resultados de la Investigación:

Para dar peso a la investigación realizada se correlacionó algunas variables que se consideraron importantes de acuerdo a la realidad de la empresa, entre las más relevantes están:

- a) *Género*: se consideró como variable para el estudio ya que se relaciona con el factor psicosocial Doble Presencia, en donde se menciona que las mujeres tienen una mayor responsabilidad en el trabajo porque realiza doble trabajo tanto doméstico como laboral; dicha carga ocasiona que la afección psicológica este más presente. En el Cuadro 4 se explica el universo al cual se aplicó el cuestionario y los resultados obtenidos:

CUADRO 4

GENERO	Porcentaje	No. de Personas
Hombre	48,19%	107
Mujer	51,80%	115

- b) *Edad*: en el estudio se considera importante esta variable por que de acuerdo a la realidad de la empresa, se pudo evidenciar que es un grupo bastante heterogéneo en relación a los años que tienen los trabajadores; se obtuvo de la investigación que el mayor porcentaje, el 49.5% corresponde a 110 personas que están entre las edades comprendidas entre 25 y 36 años.
- c) *Unidad de Gestión y Puesto de Trabajo*: se analiza esta variable haciendo referencia al Modelo Demanda Control de Karasek, que considera que ante una elevada demanda de actividades en el trabajo y poco control sobre las mismas, existe más posibilidad de que el trabajador presente problemas relacionados al estrés laboral; por ellos es la importancia de dividir los grupos de estudio por áreas de gestión.

Existen además otros indicadores que forman parte del Cuestionario ISTAS21, que arrojaron datos importantes para la investigación, por ejemplo: se hace referencia a la Antigüedad dentro de la organización, en donde el 81.9% de los trabajadores tiene estabilidad laboral, ya que están dentro del rango comprendido entre 1 a 5 años; lo mencionado anteriormente indica que existe una baja rotación de personal y por lo tanto la gente se siente segura en su puesto de trabajo.

En cuanto a la Promoción Interna se pudo evidenciar que del total de la muestra, el 78.8% de los encuestados no han sido ascendidos o promovidos dentro del Grupo; si se relaciona los resultados con la variable mencionada anteriormente Antigüedad, los datos obtenidos no tienen concordancia, ya que a pesar de existir un gran sentido de compromiso por parte de los trabajadores, no hay un Plan Carrera definido por parte de la empresa, lo cual resulta desmotivador para el trabajador.

3.3.1. Exposición de los Factores:

Se explica cómo se presenta la información de los 20 factores antes mencionadas y cómo debe continuar el proceso de evaluación de riesgos, una vez analizados los resultados.

En primer lugar, se analizan los 20 factores en función de la prevalencia de la exposición, es decir, se ordenan según el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud y, en cada una de ellas, se presenta la siguiente información:

- **Definición:** Se describe el factor de riesgo y se presenta el porcentaje de trabajadores en situación más desfavorable para la salud.
- **Distribución de Frecuencias:** Se particularizan las características de la exposición atendiendo a la distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas correspondientes al factor de riesgo que se analiza. De esta manera se concreta

cómo es el problema en la empresa, facilitando la determinación de su origen. Para ello, se presenta una tabla en la que se visualiza claramente dónde se sitúa la mayor parte de la plantilla: por un lado, se suman las frecuencias de las respuestas siempre y muchas veces, y por otro, las frecuencias de sólo alguna vez y nunca, y algunas veces se mantiene en el trabajo.

- **Resultados Cruzados:** Para cada factor de riesgo se presentan, en forma de gráfico, los datos de exposición para las unidades puesto de trabajo y género; y para las unidades de análisis que el grupo de trabajo haya escogido previamente. De esta forma puede localizarse la exposición, facilitando la propuesta de medidas preventivas adecuadas.

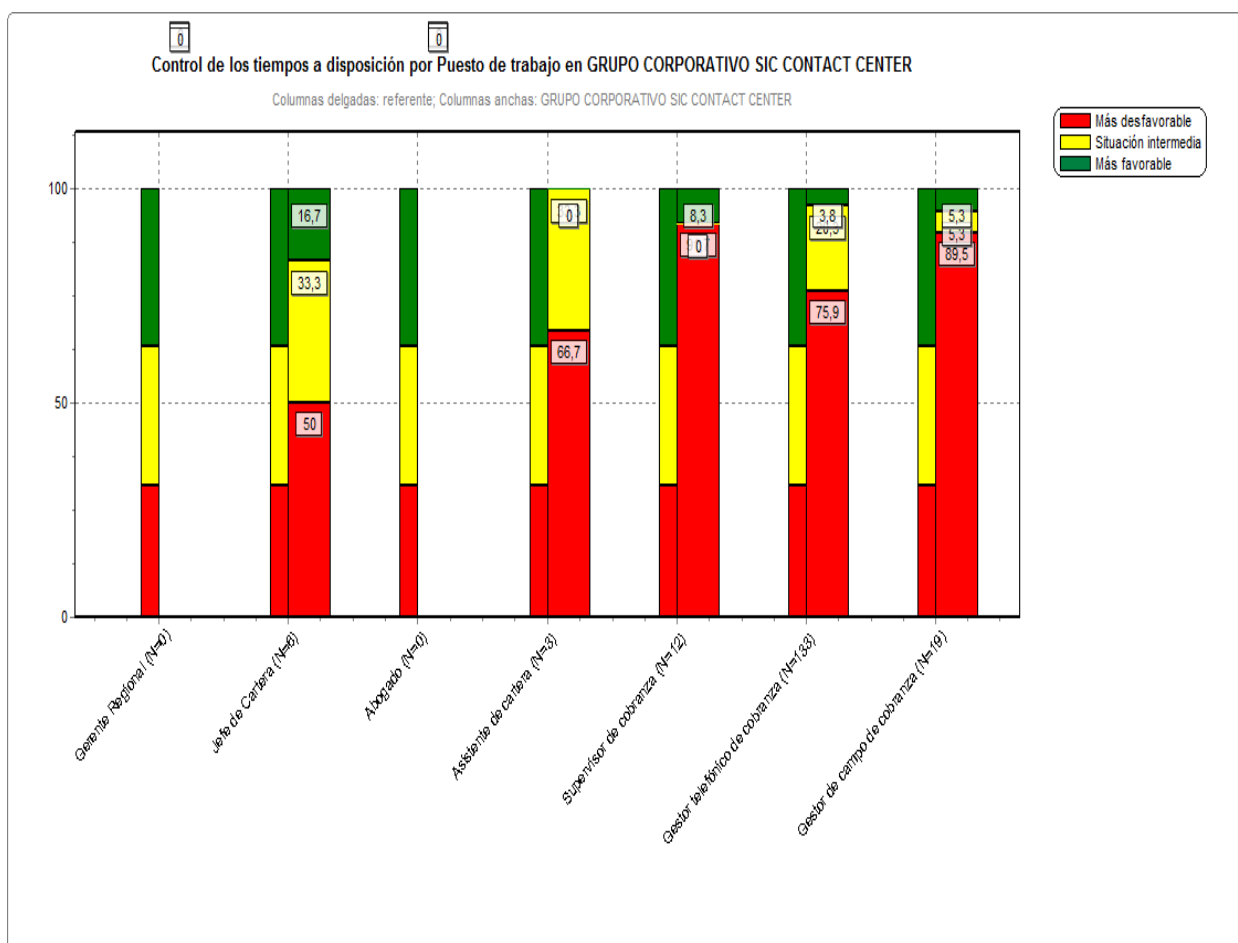
A continuación se presenta los resultados de acuerdo a las dimensiones planteadas inicialmente, haciendo una correlación con las variables antes mencionadas:

I. Control sobre el tiempo de trabajo:

Este factor identifica que un 77,46% de trabajadores de Grupo SIC está expuesto situación más desfavorable para la salud respecto al Control sobre el tiempo de trabajo, información corroborada con los resultados arrojados por el Focus Group, en donde se obtuvo que los

colaboradores no tienen decisión referente al tiempo en su trabajo; se dieron a conocer ciertas situaciones que ratifica lo mencionado, por ejemplo: la producción depende de la adherencia de las personas a su puesto, por lo tanto no pueden ni decidir cuándo se debe tomar un descanso, la carga de trabajo en temporadas tales como cierre de mes, inicio de clase o navidad, es elevada, específicamente en los cargos mencionados en la siguiente gráfica; esto ha ocasionado problemas de salud relacionados con tensiones musculares, cefaleas derivados de un estrés al momento de realizar su trabajo.

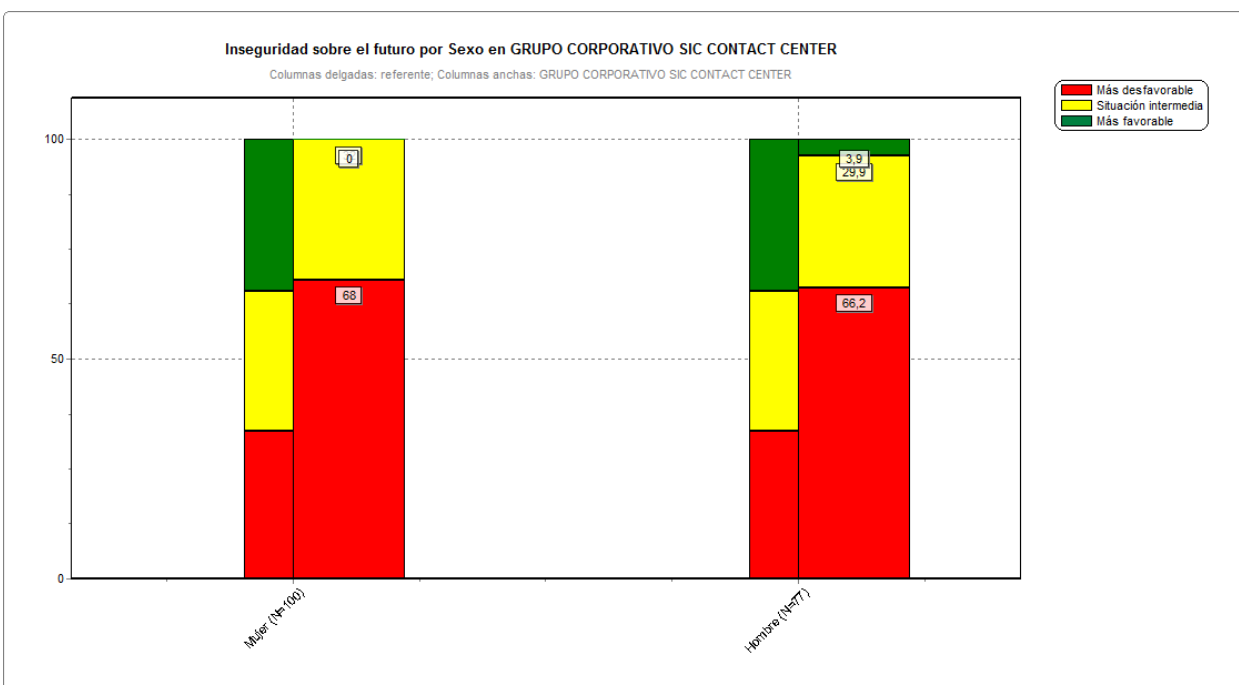
DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MÁS FAVORABLE %
Control el tiempo de trabajo	77,5	17,9	4,6



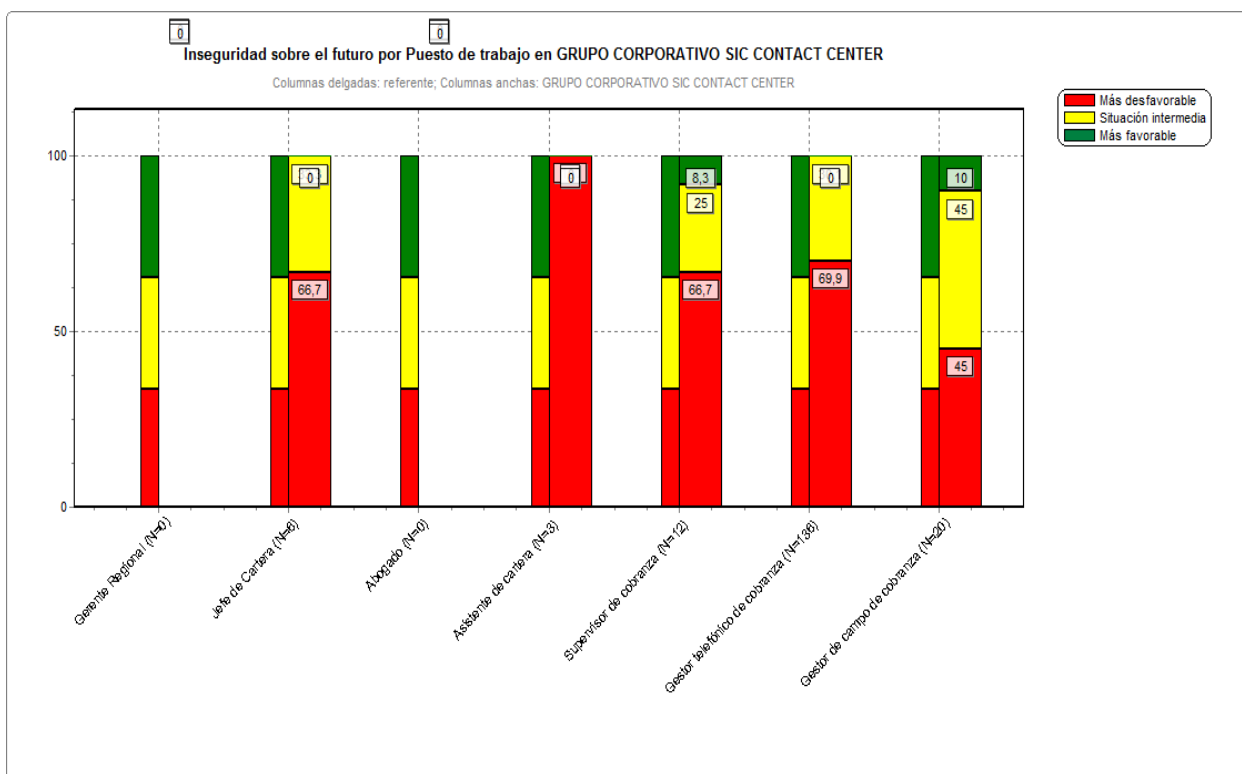
II. Inseguridad:

Se evidencia que un 67,23% de trabajadores del Grupo SIC está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la inseguridad, los datos se muestran muy parejos tanto para hombres como mujeres, sin embargo en relación con el Focus Group, existe especial preocupación en los padres y madres de familia, que ven a un posible despido o terminación del contrato como una preocupación preponderante en su vida familiar. Es importante mencionar que hay una discordancia entre las respuestas dadas en esta dimensión y las planteadas en la seguridad referente a las funciones, horario, tipo de contrato, entre otras; en donde los trabajadores dijeron que se encontraban satisfechos. Lo expuesto anteriormente se asocia a la incertidumbre que surgió en los trabajadores por el cambio de Gerente General que se dio en esa época.

DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MÁS FAVORABLE %
Inseguridad sobre el futuro	67,2	31,1	1,7



En la siguiente gráfica se puede dilucidar la inseguridad que vivían en el tiempo que hubo cambio de Gerencia, especialmente en los cargos de Asistentes de Cartera, que era una posición que estaba yendo a ser suprimida, y que actualmente ya no existe dentro del organigrama de la empresa.

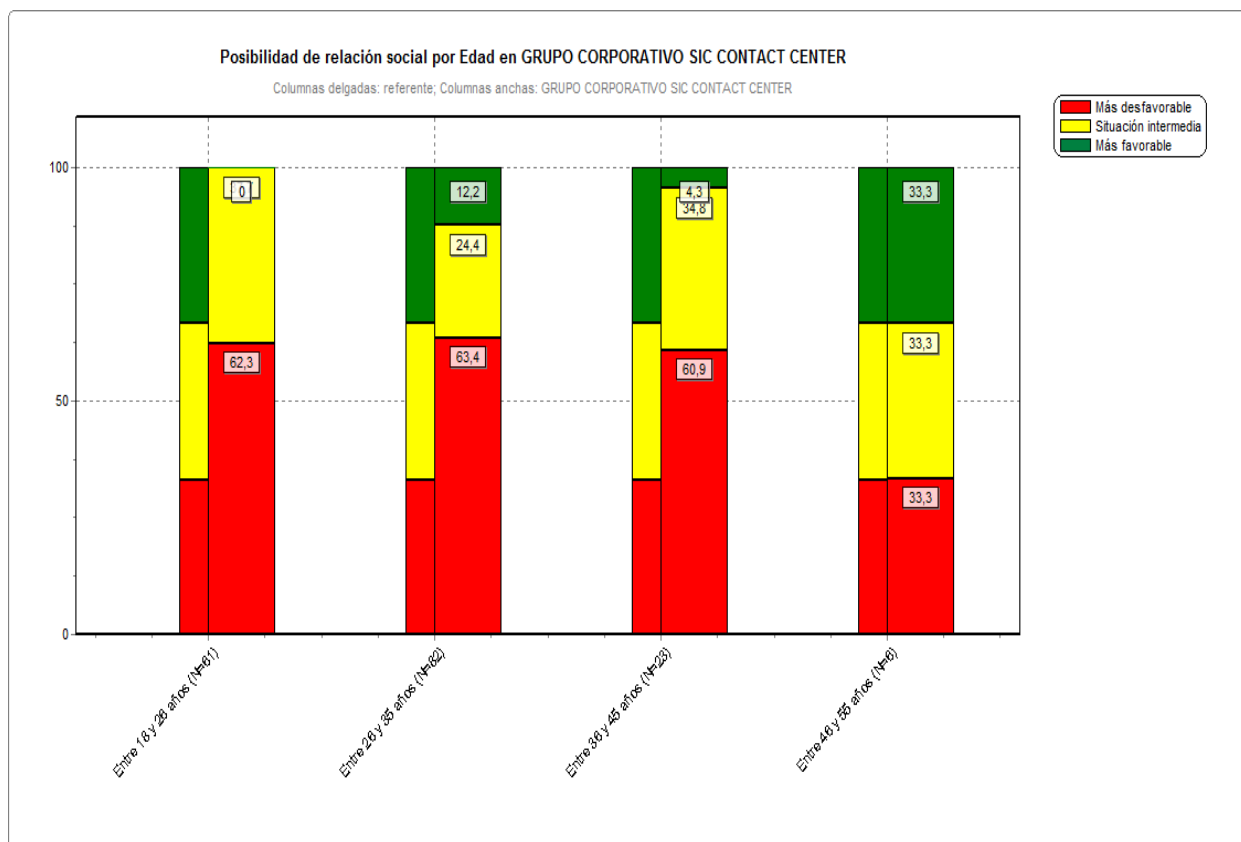


III. Posibilidades de Relación Social:

En esta dimensión se muestra que un 62,07% de trabajadores del Grupo SIC está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la posibilidad de relación social, debido a la naturaleza del cargo; la mayoría del tiempo de trabajo los gestores de cobranza tanto telefónicos como domiciliarios, están en contacto con el cliente, quedando poco

tiempo para interactuar con las demás personas limitando su posibilidad de relación con sus pares o jefes a breves periodos de descanso. Se considera que existe gran afectación psicológica, desencadenando estrés laboral, porque el ser humano es un ser social por naturaleza, lo que hace que siempre busque compañía, formas de asociarse con otras personas y establecer mejores relaciones sociales.

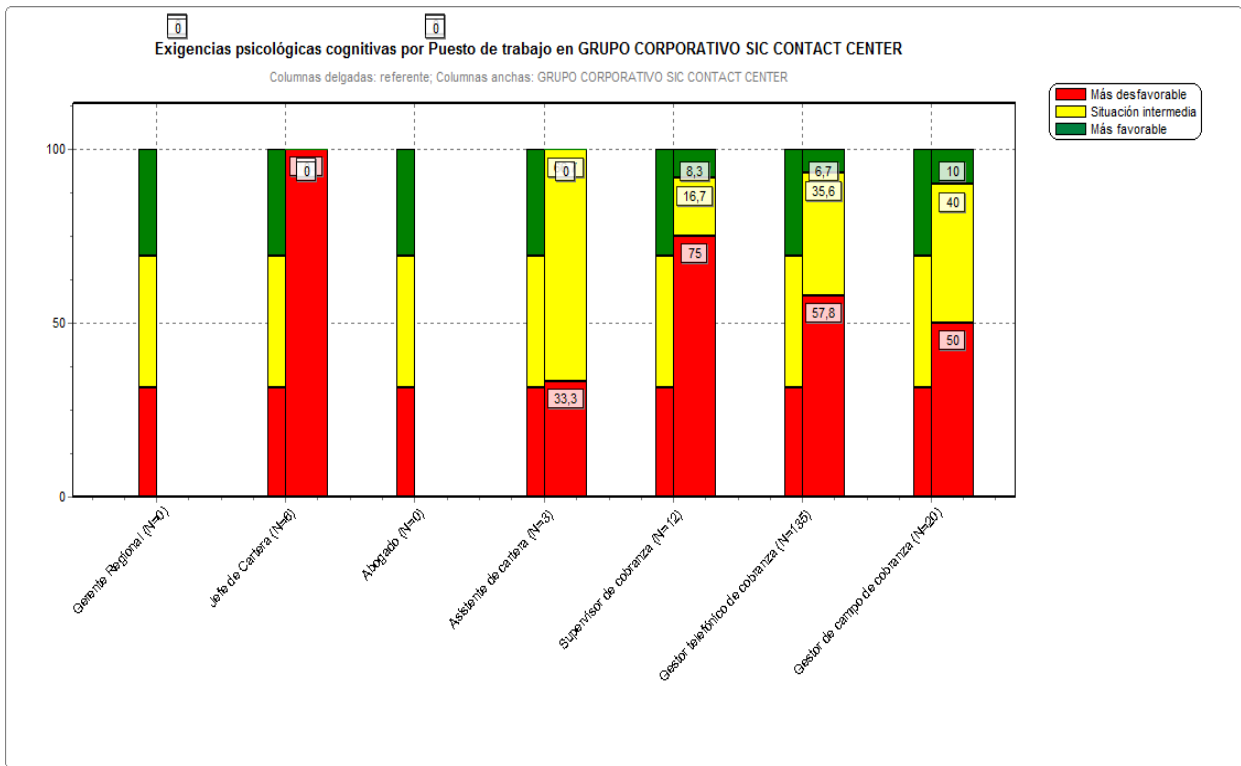
DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MÁS FAVORABLE %
Posibilidades de Relación social	62,1	30,5	7,5



IV. Exigencias Psicológicas Cognitivas:

El 59,09% de trabajadores del Grupo SIC está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cognitivas. Aunque el trabajo en sí no requiere de un aprendizaje cognitivo alto; la carga y dinámica del mismo relacionado con el control que tiene la persona para realizar sus tareas, hace que se vuelva una situación desfavorable o no. En cargos de cobranza de cartera, a diario se tiene que tratar con clientes que están reacios a pagar y deben buscar la forma para persuadirlos y lograr sus objetivos, sino tiene la capacidad para lograrlo puede presentar tensión. Para la mayoría de los encuestados esta situación puede ser causante de estrés laboral y por consiguiente alteraciones de la salud relacionados con el mismo; lo expuesto se relaciona con el Modelo Demanda Control de Karasek explicado en capítulos anteriores.

DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MÁS FAVORABLE %
Exigencias psicológicas cognitivas	59,1	34,1	6,8



V. Dimensiones dentro de la media:

En el análisis de los resultados se presentaron algunos factores psicosociales cuya incidencia no se relacionó con una afectación psicológica y física, que produzca como consecuencia estrés laboral; debido a que se encontraban dentro del rango normal de los trabajadores. Estas dimensiones están presentes, sin embargo no tienen un alto impacto para el apareamiento del estrés mencionado, y son:

DIMENSIÓN	MÁS FAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MENOS FAVORABLE %
Doble presencia	46,2	47,9	5,9
Apoyo social de los compañeros	42,9	28,6	28,6
Influencia	42,4	39,5	18
Exigencias psicológicas cuantitativas	36,6	41,1	22,3
Claridad de rol	34,7	34,1	31,2
Previsibilidad	34,1	48,3	17,6
Exigencias psicológicas emocionales	33,7	54,9	11,4
Esconder emociones	29,7	59,4	10,9
Estima	29,1	43,6	27,3
Conflicto de rol	23,5	69,9	6,6

Las dimensiones que se nombrarán de aquí en adelante, son las que fueron más favorables para la salud de los trabajadores, por lo tanto no se las ha relacionado como desencadenantes directos de estrés laboral.

VI. Dimensiones Favorables que no inciden en Estrés Laboral:

En los trabajadores del Grupo SIC el 60.51% está expuesto a la situación más favorable para la salud respecto a las siguientes dimensiones: apoyo social de los superiores, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, sentido del trabajo, posibilidad de desarrollo y compromiso; lo que indica que los factores anteriormente mencionados no tienen incidencia relacionada con el estrés laboral, porque los trabajadores se sienten respaldados

y comprometidos consigo mismos, haciendo que su nivel de tensión disminuya por el grado de satisfacción que presentan.

Dentro de las dimensiones mencionadas están las siguientes:

DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA %	MÁS FAVORABLE %
Relación con los superiores	19,8	29,4	50,8
Sentimiento de grupo	16,9	40,1	42,9
Calidad del liderazgo	14,1	28,8	57,1
Sentido del trabajo	10,9	19,4	69,7
Posibilidades de desarrollo	8,7	19,2	72,1
Compromiso	8	21,6	70,5

3.3.2. Análisis de Síntomas presentados en la investigación con Relación al Estrés

Laboral:

La herramienta dio la posibilidad de conocer la prevalencia de síntomas que reflejaron cierto grado de estrés laboral (peor, intermedio, mejor), presente en las personas objeto de estudio.

Los síntomas que se presentaron son los siguientes:

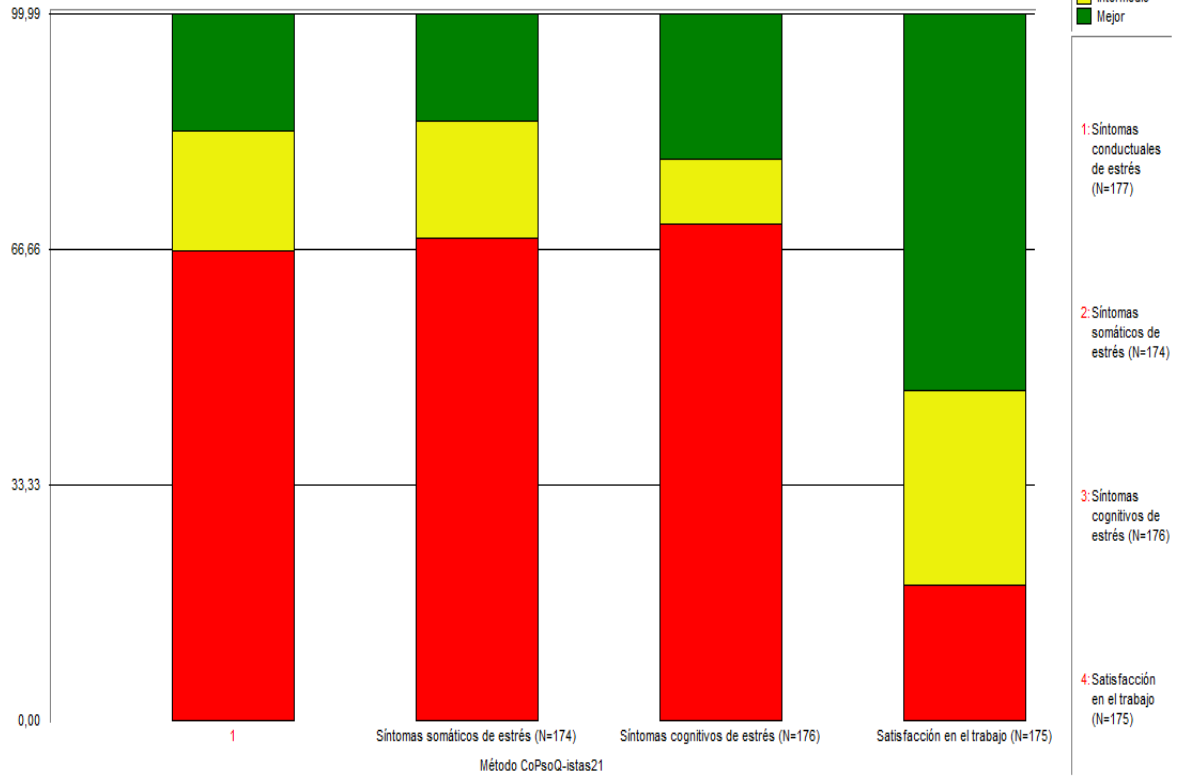
- a) Síntomas Conductuales: hace referencia a los comportamientos que los trabajadores tienen como consecuencia de la presencia de estrés en el trabajo, entre los síntomas más evidentes están: la irritabilidad, evitar el contacto social, el retraimiento,

ansiedad, entre otros. En la investigación se muestra que 177 personas presentaron algún grado de estrés por que evidenciaron comportamientos antes mencionados.

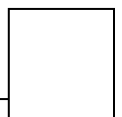
- b) Síntomas Somáticos: son aquellos que se reflejan con las afectaciones físicas, es decir, en donde los trabajadores presentan problemas de salud; como: problemas gástricos, enfermedades tensionales, entre otros, ya mencionados en el capítulo que hace referencia al estrés laboral. De la muestra aplicada al estudio 174 trabajadores presentaron este tipo de síntomas.

- c) Síntomas Cognitivos: se refiere a problemas que van más allá de la salud física, como problemas para pensar claramente, cuando la memoria se torna pobre, la falta de creatividad y concentración, atención dispersa, incapacidad de tomar decisiones y otros; que afectan el normal desenvolvimiento de los trabajadores. Los síntomas descritos están claramente relacionados al estrés en el trabajo, en el estudio 176 personas evidenciaron estos problemas.

Porcentaje de trabajadores de GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER en cada nivel de referencia



CAPÍTULO IV: MARCO CONCLUSIVO



4. CONCLUSIONES:

- En la investigación realizada de acuerdo a la hipótesis planteada al inicio de la misma, se concluye que las condiciones psicosociales adversas sin duda, influyen significativamente en los trabajadores del Grupo Corporativo Sic Contact Center del área de Producción; haciendo que se presente como consecuencia el estrés laboral negativo.
- De acuerdo a la naturaleza del negocio, el factor psicosocial que mayor incidencia tiene sobre el estrés laboral y se presenta como aspecto más desfavorable para la salud de los trabajadores es el control de los tiempos a disposición; debido a que la mayoría de los cargos analizados para la investigación requieren de cierto grado de adherencia a su puesto de trabajo.
- Es evidente que en un gran porcentaje de trabajadores del Grupo Corporativo SIC, presenta un grado de estrés laboral negativo que afecta significativamente al normal desenvolvimiento de las tareas diarias; esto reflejado en mayor proporción en los cargos de Gestores de Cobranzas y Supervisores de Cobranzas, los mismos que tienen mayor exposición a situaciones nocivas en comparación con los otros cargos evaluados.

- Las afectaciones a la salud derivadas del estrés laboral que más incidencia presentan los trabajadores son las relacionadas con enfermedades gástricas, cefaleas y tensión muscular.
- Los factores psicosociales inciden tanto de manera positiva como negativa en el ser humano, por lo tanto solo afectan los negativos, ocasionando en estrés laboral en los trabajadores los que están directamente relacionados. Los factores que influyen de manera positiva por el contrario se presentan como oportunidades de desarrollo, motivación y bienestar laboral, dependiendo mucho del estilo de dirección, de la cultura organizacional y otros que en conjunto pueden ser beneficiosos para la empresa. Entre los más relevantes de acuerdo a la investigación realizada y el Focus Group, la calidad de liderazgo y la relación con los superiores son positivos que los trabajadores perciben dentro de su labor diaria, consideran que sus jefes son personas accesibles y que su liderazgo hace que los posibles problemas que aparezcan en el trabajo sean solucionados de una manera eficiente. Y como otros factores positivos tenemos al sentimiento de grupo, de trabajo y al compromiso que inciden de buena forma en los trabajadores y su labor diaria
- La metodología ISTAS 21 demostró su alta fiabilidad y validez, ya que los datos arrojados fueron precisos y se ajustaron adecuadamente a la realidad de la organización y esto determinado de acuerdo al análisis previo en donde se pudo

evidenciar que los factores psicosociales que mayor incidencia negativa presentaban los trabajadores eran los de la imposibilidad del control de tiempo de trabajo y de la inseguridad sobre su futuro laboral y que mediante la aplicación del cuestionario se pudo confirmar la presencia de los mismos en los trabajadores.

- El cuestionario ISTAS 21 que incluye las 21 dimensiones psicosociales detalladas al inicio de la disertación cubre el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual.
- Es una metodología que permite la adaptación del cuestionario teniendo en cuenta la realidad de la empresa a la que va dirigida la evaluación (departamentos, puestos de trabajo, tipos contractuales, horarios) y sobre todo la protección del anonimato en las respuestas para evitar cualquier tipo de distorsión. Adaptar el cuestionario a la realidad de la empresa es una buena opción, porque facilita la comprensión de las preguntas y por lo tanto su respuesta (la protección del anonimato también), y por otro, porque permite localizar mejor la exposición
- Es una metodología que permite la participación directa de la alta directiva y de los trabajadores, ya que mediante la conformación del Grupo de Trabajo participan Gerentes, supervisores y representantes de los trabajadores para la adaptación del

cuestionario a la realidad de la empresa y definir el grupo de estudio al que va dirigida la investigación.

- Es una metodología pensada para la acción preventiva, la identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
- La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis: para el conjunto del centro de trabajo, para cada una de las áreas y departamentos que lo componen, para cada puesto de trabajo, y para una serie de otras condiciones sociales y de trabajo: sexo, edad, tipo de contrato, turno, antigüedad. De esta manera es más fácil localizar el problema y diseñar la solución adecuada, proporcionando los elementos necesarios para la exploración de alternativas organizativas más saludables.
- El análisis de los datos está estandarizado y se realiza a través de una aplicación informática de uso muy sencillo. Los datos analizados deben ser interpretados por las personas encargadas de la investigación y en la prevención.

- La investigación bibliográfica arrojó clara y detalladamente información sobre estudios relacionados al Estrés Laboral, no así su relación con los factores psicosociales en donde muy pocos son los estudios realizados, la mayor parte de ellos fueron realizados en Europa y el más sobresaliente de ellos son las investigaciones realizadas por el INSHT de España y sus notas técnicas de prevención.
- La información sobre el estudio de los factores psicosociales en el Ecuador es escasa y muy pocas empresas se han encargado de aplicarlo a sus trabajadores aún siendo un requisito obligatorio establecido por el Sistema de Administración de la Salud y Seguridad en el Trabajo del IESS.

4.1 . RECOMENDACIONES:

La intervención primaria frente al riesgo psicosocial implica mejoras en el diseño, organización y gestión del ambiente psicosocial de trabajo. A menudo supone combinar el enriquecimiento de las tareas con el trabajo en grupo, lo que, además de potenciar la capacitación, responsabilidad y autorrealización individual de las personas, incrementa la motivación y cooperación.

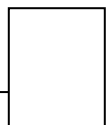
Las intervenciones para reducir estrés en el trabajo se basan en métodos desarrollados, principalmente enfocados en la investigación, acción y participación. A continuación se presenta varias recomendaciones:

- Distribuir con claridad y transparencia las tareas estableciendo objetivos de trabajo puntuales.
- Establecer la carga de trabajo tomando en cuenta el contenido tanto cuantitativo como cualitativo de la tarea, considerando las capacidades y recursos asignados para la tarea.
- Se recomienda a las supervisiones de área planificar las actividades en el trabajo teniendo en cuenta la posible llegada de tareas adicionales.
- Establecer tiempos de cumplimiento acorde al nivel de exigencia y dedicación.

- Establecer mecanismos que permitan al trabajador tomar decisiones sobre los métodos y el orden de las tareas.
- Asegurar mecanismos de consulta, como mediciones del clima y entorno laboral, que permitan conocer a fondo la situación real del empleado dentro de la compañía en todo su contexto.
- Proporcionar tareas que impliquen retos, creando oportunidades para la autorrealización, aprendizaje y uso de habilidades nuevas, mediante la capacitación continua y específica.
- Impulsar la creación de grupos de consulta para diversos temas (por ejemplo, cualquier cambio en el contenido y estructura del trabajo).
- Se recomienda a las supervisiones de área potenciar el trabajo en equipo y la comunicación, mediante actividades que incluyan el trabajo en conjunto de los miembros de su equipo, estableciendo objetivos claros por cumplir.
- Dar a las reuniones de trabajo un espacio e importancia igual a otras tareas que se realizan dentro del horario (por ej, incluyéndolas en la programación, no colocándolas a última hora de la jornada, etc.).
- Se recomienda informar permanentemente a los trabajadores de los asuntos que ocurren en la empresa, para que el personal sienta que forma parte activa de la empresa y de las acciones y decisiones que se toman.
- Establecer medidas que impidan las conductas competitivas entre los trabajadores (sistemas de remuneración, acceso a formación, información, sistemas de promoción, etc.).

- Se recomienda desarrollar programas de salud, que ataquen directamente al estrés y sus consecuencias en la salud.
- Establecer pausas de diez minutos en el trabajo diario para realizar ejercicios de relajación, para evitar la tensión muscular y posible presencia de dolores de cabeza.
- Se recomienda establecer actividades que incluya la visita a la empresa de los familiares cercanos al trabajador, para que conozcan las labores que realiza y puedan estar en contacto con las funciones que su familiar realiza a diario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



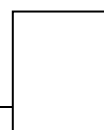
REFERENCIAS:

- Adrian, F. (s/a). Psicología Organizacional – El Comportamiento del individuo en las Organizaciones. México. D.F.
- Buendía, J. (1998). Estrés Laboral y Salud. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Cannon, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Madrid.
- Comisión Europea. (2000) Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"? Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Comisión Europea. (2000) Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"? Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Código de Trabajo, Corporación de estudios y publicaciones, Quito, 2007.
- Davis, K. (2002). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill 3era edición.
- García, Gadea. R. (2004). Estimación de la mortalidad y morbilidad por enfermedades laborales en España Arch Prev Riesgos Labor. 7ma edición 3-8.

- <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577> . (s.f.). Acceso: 10 de agosto del 2010.
- <http://www.centropsicologos.cl/estres.htm>. (s.f.). Acceso: 11 de diciembre del 2010.
- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf. (s.f.) Acceso: 12 de enero del 2011.
- José, M, Cortéz. (2002). Seguridad e Higiene del Trabajo. 2da edición.
- María, P. J. (1999). Desencadenante del estrés Laboral. Madrid: Piramide.
- Muchinsky, P. (2004). Psicología Aplicada al Trabajo. Sexta Edición.
- Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T. Método ISTAS21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Madrid. Iistas, 2004.
http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., Método ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) Arch Prev Riesgos Labor 2005;8(1):18-29.
- Muchinsky, P.M. Psicología aplicada al trabajo Desclée de Brouwer, Bilbao, 1994.

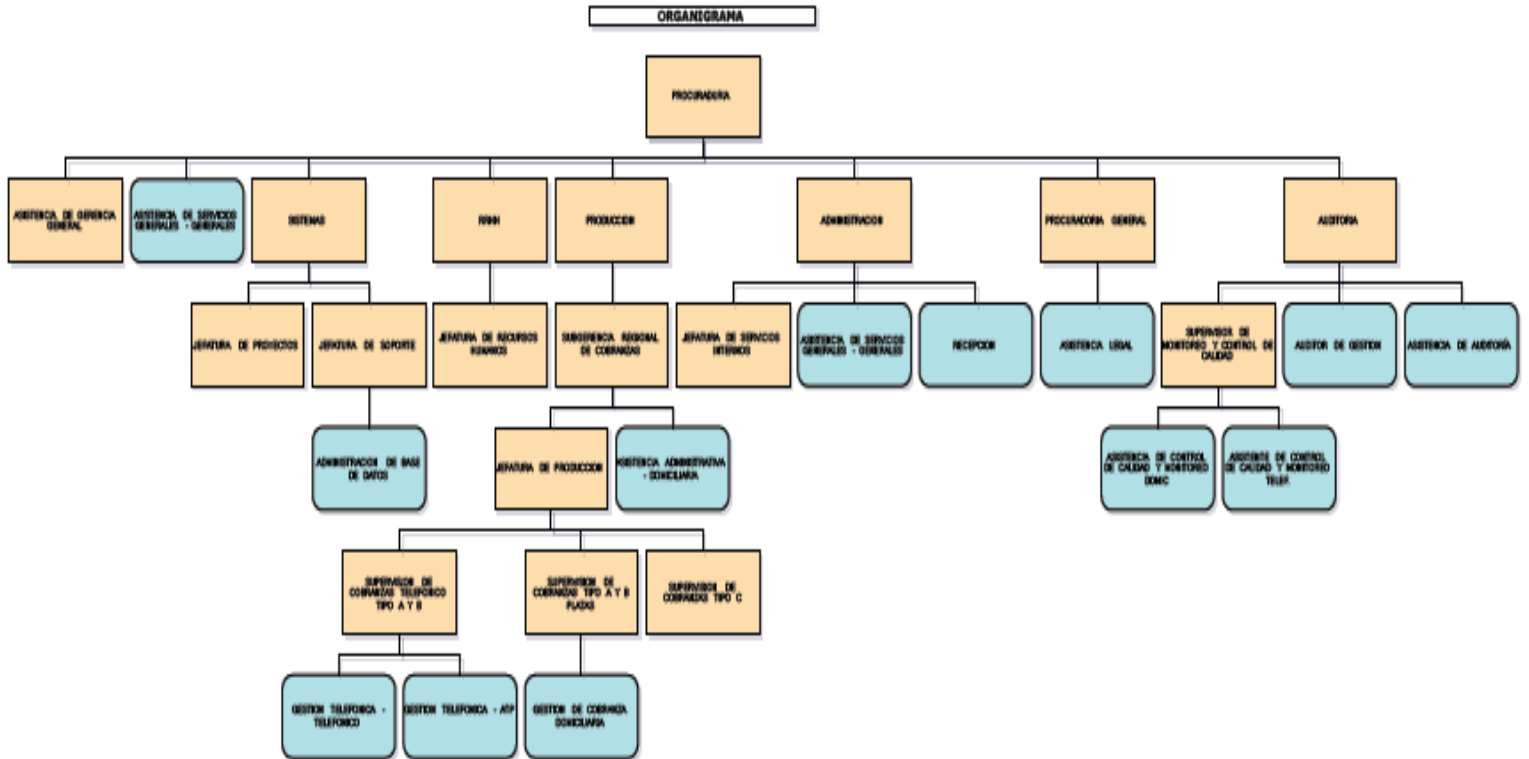
- OIT/OMS Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo
Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión.
Ginebra 18-24 de septiembre de 1984
- Steven, S. (1999). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. Lawrence
Murphy.
- Stora, J. B. (1991). El Estrés. Francia: Presses Universitaires.
- Sin Autor. (1999). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
Volumen 15 No. 2, pag 147-171.
- Sistemas de Administración de Seguridad y Salud del Trabajo (SASST y SART).
IESS, 2007.
- www.portalplaneta.com.ar/estres.htm. (s.f.). Acceso: 22 de enero del 2011

ANEXOS



ANEXO 1

Empresa: SECOBRA S.A.



ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar 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 (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER.

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, PAUL LEON, ALEJANDRA VILLARUEL, y personal técnico del Servicio de Prevención, FERNANDO VILLACRES y ALEJANDRA VILLARUEL. 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.

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

1. Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

- 1 Entre 18 y 28 años
- 2 Entre 29 y 35 años
- 3 Entre 36 y 45 años
- 4 Entre 46 y 55 años
- 5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

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

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

- 4 Excelente
- 3 Muy buena
- 2 Buena
- 1 Regular
- 0 Mala

6. Por favor, di si te parece **CIERTA O FALSA** cada una de las siguientes frases. **Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4
b) Estoy tan sano/a como cualquiera	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) Creo que mi salud va a empeorar	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4
d) Mi salud es excelente	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido **DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS**. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
c) ¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
f) ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
i) ¿Te has sentido cansado/a?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5

8. ¿**DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS** con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
b) No he podido dormir bien	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) He estado irritable	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) Me he sentido agobiado/a	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
f) ¿Te ha fallado el aire?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

4

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

- [1] Contact Center
- [2] Domiciliaria
- [3] Telefonía

10. Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- [1] Gerente Regional
- [2] Jefe de Cartera
- [3] Abogado
- [4] Asistente de cartera
- [5] Supervisor de cobranza
- [6] Gestor telefónico de cobranza
- [7] Gestor de campo de cobranza

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- [1] No
- [2] Generalmente de nivel superior
- [3] Generalmente de nivel inferior
- [4] Generalmente del mismo nivel
- [5] Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- [6] No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- [0] Siempre
- [1] Muchas veces
- [2] Algunas veces
- [3] Sólo alguna vez
- [4] Nunca

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

- 1 Sí
- 2 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)
- 3 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)
- 4 No lo sé

15. Desde que entraste en GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 Sí
- 2 No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER?

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

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER?

- 1 Fijo
- 2 Temporal

18. Tu contrato es:

- 1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
- 2 A tiempo completo
- 3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
- 4 A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turnos rotatorios con el de noche

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- 1 lunes a sábado
- 2 lunes a viernes

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

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

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

- [0] Siempre
- [1] Muchas veces
- [2] Algunas veces
- [3] Sólo alguna vez
- [4] Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para GRUPO CORPORATIVO SIC CONTACT CENTER

- [1] 30 horas o menos
- [2] De 31 a 35 horas
- [3] De 36 a 40 horas
- [4] De 41 a 45 horas
- [5] Más de 45 horas

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- [1] 300 euros o menos
- [2] Entre 301 y 450 euros
- [3] Entre 451 y 600 euros
- [4] Entre 601 y 750 euros
- [5] Entre 751 y 900 euros
- [6] Entre 901 y 1.200 euros
- [7] Entre 1.201 y 1.500 euros
- [8] Entre 1.501 y 1.800 euros
- [9] Entre 1.801 y 2.100 euros
- [10] Entre 2.101 y 2.400 euros
- [11] Entre 2.401 y 2.700 euros
- [12] Entre 2.701 y 3.000 euros
- [13] Más de 3.000 euros

26. Tu salario es

- [1] Fijo
- [2] Una parte fija y otra variable
- [3] Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

- [1] Sí
- [2] No

IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

8

35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
b) planifican bien el trabajo?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) resuelven bien los conflictos?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) tus perspectivas laborales?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

38. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

ANEXO 3

FOCUS GROUP

FECHA:

Participantes:

- 4 Gestor de Cobranzas Telefónico
- 4 Gestor de Cobranzas Domiciliario
- 2 Asistente de Cartera

Tiempo:

Duración 1 hora 30 minutos

Lugar:

Sala de Reuniones de SIC-CONTACT

Modalidad:

Conversatorio con el personal involucrado en base a las siguientes preguntas

Cuestionario:

1. ¿Cómo se siente en este momento?
2. ¿Qué tal está su trabajo?
3. ¿Cuéntame que funciones o actividades tiene en su puesto de trabajo?
4. ¿Le alcanza el tiempo para hacer las actividades que hace durante el día?
5. ¿Generalmente trabaja más tiempo de su horario normal?
6. ¿Tiene mucha carga de trabajo?
7. ¿Cómo es su relación con sus jefes inmediatos?
8. ¿Cómo te llevas con tus compañeros de trabajo?
9. ¿Qué opinión tienes de la empresa? ¿Sientes que se preocupa por sus trabajadores?
10. ¿Cuéntame cómo estás de salud? ¿Se ha sentido enfermo últimamente?
11. ¿Considera que sus problemas de salud se relaciona con la actividad que realiza?
12. ¿Siente que pasa el tiempo suficiente con su familia?



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **MAYRA ALEJANDRA VILLARRUEL VIZCAÍNO**, CI: 1719370411 y **FERNANDO MAURICIO VILLACRÉS ARTEAGA**, CI: 1708193519, autores del trabajo de graduación intitulado: **“Diagnóstico de factores psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de producción Quito del Grupo Corporativo SIC CONTACT CENTER-Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo”**, previa a la obtención del título profesional de **Psicólogos Industriales**, en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, octubre del 2011

Mayra Alejandra Villarruel Vizcaíno

CI: 1719370411

Fernando Mauricio Villacrés Arteaga

CI: 1708193519