



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ACERÍA Y LAMINACIÓN”

**Disertación de Grado previo a la obtención del título de
Psicólogo Organizacional**

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

Brian David Factos Pazmiño

Director:

Lcdo. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos M.A.

Ambato – Ecuador

Abril 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL ESTRÉS
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ACERÍA Y LAMINACIÓN”

Línea de investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

BRIAN DAVID FACTOS PAZMIÑO

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic.
CALIFICADOR

f. _____

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Ma.
CALIFICADOR

f. _____

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg
CALIFICADOR

f. _____

Betsy Natalia Ilaja Verdesoto, Lic. Mg.
DIRECTORA DE PSICOLOGIA

f. _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. _____

Ambato – Ecuador

Abril 2015

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Brian David Factos Pazmiño, portador de la cédula de ciudadanía No.050284960-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Factos Pazmiño Brian David

CI: 050284960-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi madre quien ha sido el pilar fundamental para lograr mi formación profesional y personal siendo un ejemplo de lucha y perseverancia para el logro de los objetivos planteados, a mis hermanos, familiares que estuvieron presentes a lo largo de mi carrera académica y a los docentes quienes inculcaron sus conocimientos y brindaron su apoyo.

DEDICATORIA

El presente va dedicado principalmente a mi madre, mis hermanos quienes me han apoyado a lo largo de mi carrera y a todos quienes estuvieron presentes durante este periodo brindándome su apoyo.

RESUMEN

El presente trabajo de disertación tiene como objetivo Investigar como las características del puesto de trabajo pueden generar estrés laboral en los trabajadores de las áreas de acería y laminación de la empresa Novacero. Para lo cual se estableció un estudio bibliográfico y de campo a través de las guías de funciones, jornadas de trabajo, exposición a riesgos y demás factores que rodean a la persona como también el sustento teórico en base a varios autores y para la evaluación del estrés laboral a través de la herramienta *Maslach Burnout Inventory* aplicado a 180 personas pertenecientes a las áreas evaluadas , se estableció la relación directa entre las variables planteadas obteniendo como resultado conclusiones y recomendaciones acordes a la investigación. Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto se sugieren técnicas que permitan disminuir los síntomas generados por los niveles de estrés presentes en los trabajadores; añadiendo como parte final al trabajo de investigación los anexos respectivos como fotografías y cuadros para tener una idea clara del estudio realizado. Mediante los datos obtenidos se demostró que la hipótesis es acorde al estudio realizado y que las características de los puestos de trabajo afectan a los colaboradores de la organización tanto a nivel personal como profesional.

Palabras clave: Puestos de trabajo, estrés laboral, *burnout*.

ABSTRACT

This research project aims to investigate how job position characteristics can cause occupational stress in the workers at the steel mill and rolling mill of the company Novacero. For this purpose, a bibliographic and field study was established through the guides of employee duties, work shifts, risk exposure and other factors surrounding the person as well as the theoretical foundation based on several authors. Also, for the assessment of occupational stress, the Maslach Burnout Inventory was applied to 180 people from the evaluated areas. A direct relationship between the suggested variables was established resulting in conclusions and recommendations according to the research. Taking this into consideration, techniques are suggested, which make it possible to reduce the symptoms caused by the stress levels that are present in the workers. The respective appendices such as photographs and charts are added as a final part of the research project in order to have a clear idea of the study conducted. Through the obtained data, it was demonstrated that the hypothesis is consistent with the conducted study and the job position characteristics affect the employees of the organization at both a personal and professional level.

Key Words: Job positions, occupational stress, Burnout.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 Estrés laboral.....	3
1.2 Puestos de trabajo.....	6
1.3 Características de los puestos de trabajo en la empresa.....	8
1.3.1 Jornada laboral de 12 horas diarias.....	8
1.3.2 Turnos rotativos.....	8
1.3.3 Remuneración básica unificada.....	9
1.3.4 Presión laboral.....	9
1.3.5 Riesgos laborales.....	9
1.4 El Burnout o Desgaste profesional.....	13
1.4.1 Consecuencias del síndrome de Burnout.....	15
1.4.2 Lugar donde se llevó a cabo la investigación.....	18
CAPÍTULO II.....	19
METODOLOGÍA.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Significado del problema.....	22
2.2.1 Indicadores.....	22
2.3 Definición del problema.....	23
2.4 Planteamiento del problema.....	24

2.5 Delimitación del problema.....	24
2.5.1 Delimitación de contenido.....	24
2.5.2 Delimitación de espacio.....	25
2.5.3 Delimitación de tiempo.....	25
2.6 HIPOTESIS.....	25
2.7 VARIABLES E INDICADORES.....	25
2.7.1 Variables Independiente: Características de los puestos de trabajo....	25
2.7.2 Variable Dependiente: Estrés Laboral.....	26
2.7.3 Relación entre variables.....	26
2.8 OBJETIVOS.....	27
2.8.1 General.....	27
2.8.2 Específicos.....	27
2.9 METODO.....	27
2.9.1 Metodología de la investigación:.....	27
2.9.2 Modalidad básica de la investigación.....	28
2.9.3 Nivel o tipo de investigación.....	28
2.9.4 Enfoque.....	29
2.9.5 Población y muestra.....	29
CAPÍTULO III.....	30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	30
3.1 resultados generales de la aplicación del MBI.....	30
3.2: Porcentajes obtenidos en el test MBI.....	31
CAPÍTULO IV.....	48
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL.....	48
4.1 Conflicto trabajo-familia.....	48
4.2 Aprendizaje y prevención.....	41
4.3 Reestructuración de turno.....	42
4.4 La actividad física.....	43
CAPÍTULO V.....	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 Conclusiones.....	45

5.2 Recomendaciones 47

BIBLIOGRAFIA..... 50

6.2Glosario..... 52

6.2 Anexos..... 54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.2: Porcentajes Obtenidos en el test MBI.....	31
Gráfico 3.3: Cansancio emocional.....	33
Gráfico 3.4: Despersonalización.....	34
Gráfico 3.5: Realización personal.....	35
Gráfico 3.6: Características de la tarea.....	36
Gráfico 3.7: Tedio... ..	37
Gráfico 3.8: Organización.....	38
Gráfico 3.9: Consecuencias del estrés.....	39

INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen diferentes motivos por los cuales los trabajadores de las industrias se ven afectados por uno de los riesgos psicosociales presentes cada día en mayor cantidad: el estrés laboral. Esta afectación se puede presentar por diferentes causas y fuentes de factores estresores.

A lo largo de diferentes investigaciones muchos autores mencionan que existen diferentes factores desencadenantes de estrés laboral tales como riesgos de un accidente, preocupación por perder el empleo, adquirir enfermedades, características del puesto o cargo, entre otras. Como también hacen referencia a las causas que pueden generar estrés laboral u ocupacional, haciendo mucho énfasis en las características del puesto de trabajo como desencadenante de esta problemática

Los problemas que podía generar el estrés en el trabajo ya se plantearon en los años 80 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). En él se analiza el impacto sobre la salud de los factores de riesgo psicosociales, tales como la carga de trabajo o la organización de la Jornada.

La psicología organizacional, por medio de sus profesionales tiene la función de estudiar este problema más a fondo y por medio de sus conocimientos contribuir a la reducción de los niveles de estrés en los colaboradores de las organizaciones.

Debido a lo antes expuesto surge la necesidad de realizar esta investigación con el fin de analizar el puesto de trabajo y su incidencia en el estrés laboral de los colaboradores

Se entiende al estrés laboral como la respuesta a estímulos en el lugar de trabajo que pueden generar consecuencias negativas en los colaboradores ya sean físicas o psicológicas, estos estímulos puede venir de diferentes factores desencadenantes, en este caso analizaremos las características del puesto del trabajo que ocupan los colaboradores.

Para culminar con el trabajo y en la consecución de los objetivos planteados, se plasmará la matriz de riesgos de los puestos evaluados junto con las guías de funciones de los cargos estudiados, para una mejor comprensión de cada uno de los puestos vendrá acompañado de fotografías de los colaboradores en sus puestos de trabajo para ayudar a la comprensión de las actividades que los mismos desempeña.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ESTRÉS LABORAL

Para iniciar encontramos una definición bastante explícita por parte de La Organización Internacional del Trabajo que expresa que “el estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador” (2013 p. 31). Como se puede ver esto puede generar diversas consecuencias que no solo afectan a su salud sino también a la de su entorno más próximo.

Hace algunos años se estableció que el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental, además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral, baja productividad,

trayendo consecuencias negativas a la empresa y al colaborador de la misma (Fernández, 2008).

Un entorno especialmente relacionado con el estrés es la empresa. La razón es que en este lugar existe un conflicto permanente entre la necesidad de los resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo y dinero a fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar, esto no es nada cómodo para la naturaleza humana, que reacciona con una gran variedad de síntomas derivados del alto grado de estrés que puede alcanzar. Según Arnold (2012) “la comunidad empresarial suele reaccionar de forma sintomática a la presión diaria para ser más productiva, más eficaz y a la necesidad permanente de cambiar e innovar” (p. 57).

Lo cual se puede relacionar con lo que nos menciona a continuación el siguiente autor que nos habla sobre el estrés laboral visto desde una perspectiva similar.

Según Ibáñez (1996) se identifica que “el estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo, de hecho lo han calificado como pandemia del siglo XXI, La encuesta Nacional de Higiene del Trabajo ha determinado que el 22,6% tiene miedo de sufrir un accidente de trabajo, el

riesgo de perder el empleo el 21,9%, por la cantidad de trabajo que tiene que realizar el 21,5%” (p. 30). De acuerdo a lo anteriormente expuesto el estrés laboral es una situación que está presente en todo ámbito laboral, para lo cual es necesario estar preparados. Todo el capital humano existente en el entorno empresarial está bajo presión latente porque se exigen resultados oportunos y óptimos, pues el mundo globalizado así lo requiere.

Es aquí en donde se manifiesta la seguridad para el buen desempeño del recurso humano, es imprescindible que la empresa cuente con el personal idóneo que oriente adecuadamente sobre esta situación.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que esta respuesta psicológica puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales

importantes como dolores en abdominales inferiores, entre otros síntomas (Ibáñez, 1996).

Como se observa en la conceptualización descrita anteriormente del estrés laboral, la empresa o lugar de trabajo juega un papel muy importante en la vida del ser humano, siendo éste propenso a la consecución o generación de estrés laboral en los individuos, generando graves consecuencias para los que lo padecen.

En la organización existen diversos factores que pueden ser desencadenantes de estrés laboral, en esta ocasión nos centraremos en las características de los puestos de trabajo como factor desencadenante de estrés, para lo cual identificaremos algunas de ellas y las más importantes a continuación.

1.2 Puestos de trabajo

De acuerdo a Arnold (2012):

La organización científica del trabajo en la empresa tiene como uno de los primeros cometidos prioritarios básicos y esenciales, el estudio de cada uno de los distintos puestos de trabajo que la integran, ya que de dicho estudio o análisis de tareas según se pone de manifiesto a través del siguiente diagrama se derivan tres de los requisitos fundamentales para llevar a cabo la organización y dirección científica de la empresa (p. 45).

En primer lugar, planificar de forma idónea la política de personal o gestión de los recursos humanos de la empresa (RR.HH) a través de su selección, encuadramiento, formación y promoción.

En segundo lugar, formular de forma equitativa o justa la política retributiva de la empresa a través de la previa valoración de tareas y del personal.

Y en tercer lugar, poder determinar las necesidades de mejora estructural, funcional y ergonómica de los propios puestos de trabajo, o en su caso, decidir las necesidades de innovación tecnológica que procede introducir en el proceso productivo. Lo cual forma un conjunto de funciones y responsabilidades atribuibles a una persona y que constituye la unidad básica e indivisible de la estructura de la organización (Arnold, 2012). Como se manifiesta en la cita arriba expuesta en los puestos de trabajo en una empresa es esencial que se implanten normas y políticas sobre la selección del personal idóneo.

La política sobre el talento humano debe ser muy clara en cuanto a selección, así como a incentivos para el personal, debe existir una estructura funcional y organizacional de tal manera que las funciones de cada empleado sean precisas, en donde se fortalecerán las destrezas, habilidades de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Para continuar encontramos las características de los puestos evaluados en las áreas identificadas inicialmente en la organización.

1.3 Características de los puestos de trabajo en la empresa

A continuación se presenta ciertas características de los puestos de trabajo de acuerdo a la Organización Internacional de Trabajo

1.3.1 Jornada laboral de 12 horas diarias

Esta es la jornada normal en la que los colaboradores ejecutan sus funciones, pero existen casos que se llega hasta las 24 de horas de trabajo por necesidad de producción o trabajos de mantenimiento, dependiendo de las necesidades.

1.3.2 Turnos rotativos

Los colaboradores de las áreas de Acería y Laminación ejecutan sus funciones en los siguiente turnos rotativos y en caso de ser necesario también son llamados a laborar en sus días de descanso.

Turno 1: Lunes a viernes de 06H00 am a 18H00 pm.

Turno 2: Lunes, martes, viernes, sábado y domingo de 18H00 pm a 06H00 am.

Turno 3: Miércoles y jueves de 18H00 pm a 06H00 am sábados y domingos de 06H00 am a 18H00 pm.

La remuneración que percibe el trabajador debe estar acorde a los turnos de trabajo de desempeño, lo cual lo identificamos a continuación.

1.3.3 Remuneración básica unificada

Los colaboradores de estas áreas perciben una remuneración mensual unificada de 340 USD y más las horas extras tendrán un ingreso promedio de 500 Usad, también cuentan con todos los beneficios de ley como décimo tercero, décimo cuarto, utilidades etc. (OIT 2014).

1.3.4 Presión laboral

Las personas pertenecientes a las áreas de acería y laminación por formar parte de las áreas de mayor importancia para el sustento de la planta, se encuentran bajo una supervisión y exigencia de alto nivel por parte de los supervisores y jefes para la ejecución de sus actividades. (Romero, 2008)

1.3.5 Riesgos laborales

Es importante recalcar que la investigación se refiere a como las características de los puestos de trabajo pueden resultar desencadenantes de estrés laboral, para lo cual es necesario que se tome en cuenta los factores riesgo a los que están expuestos los colaboradores de estas dos áreas.

De acuerdo a lo que nos menciona la Dra Miriam romero encontramos las siguientes descripciones de los riesgos de trabajo.

a) Riesgos físicos

Los factores de riesgo físico se refiere al ambiente en el que se desenvuelven los colaboradores, se puede observar que en este caso que las personas están expuestas a ruido excesivo, altas temperaturas, vibración.

b) Riesgos químicos

Los factores de riesgo de tipo químico se refieren a la exposición de todas las sustancias químicas que un trabajador puede tener contacto. En este caso se encuentra, gases tóxicos, combustibles, aceites, corrosivos.

c) Riesgos biológicos

En cuanto a factores de riesgo de tipo biológico podemos mencionar que se hace referencia a todo riesgo proveniente de virus, bacterias, hongos, etc. Para este caso no se evidencia que el trabajador este expuesto a este tipo riesgo.

d) Riesgos mecánicos

Por cuanto se refiere a factores de riesgos mecánicos se identifica a maquinas en movimiento, puentes, barras, escaleras, plataformas, andamios. Etc. por la naturaleza de la compañía los colaboradores están expuestos en gran nivel a este tipo de riesgo.

e) Riesgos ergonómicos

Para definir al factor de riesgo de tipo ergonómico se entiende a la exposición del trabajador a posturas incómodas, puesto de trabajo inadecuado y trabajo repetitivo. Las personas de estas dos áreas se encuentran expuestas a este tipo de riesgo debido a las actividades que deben desempeñar, postura incómodas, posturas forzadas, levantamiento de peso etc.

f) Riesgo Psicosocial

Se refiere a la interacción de la persona con todo su entorno social, los trabajadores pueden estar expuestos a *moobing* o acoso laboral estrés laboral y en niveles más altos al síndrome de burnout el mismo que será investigado en esta disertación.

En las descripciones anteriormente expuestas se evidencia algunas de las características de los puestos de trabajo que vamos a investigar, como pudimos observar existen diversos factores que pueden ser desencadenantes de estrés laboral. A continuación se observa en qué consiste el estrés laboral visto de desde la perspectiva del síndrome de *Burnout* o síndrome del hombre quemado (Romero, 2008).

A continuación se establecen otras características importantes de los puestos de trabajo a tomar en cuenta para la presente investigación

1.3.6 Variedad de la tarea

Los colaboradores de estas dos áreas deben hacer tareas repetitivas durante su jornada laboral lo que podría ser un factor desencadenante de estrés laboral (Espino, 2012). Lo cual se comprueba tras los resultados obtenidos de esta investigación.

1.3.7 Autonomía

Los colaboradores realizan su trabajo únicamente en base a las disposiciones del jefe inmediato, no tienen la capacidad para decidir sobre sus funciones (Romero, 2008).

1.3.8 Significado de la tarea

Cuando una persona apenas ingresa a laborar es inducido a su puesto de trabajo, indicándole qué hace, cómo lo hace y para qué hace su trabajo (Romero, 2008).

1.3.9 Retroalimentación

En las áreas evaluadas los jefes de cada área no tienen mayor contacto con los colaboradores, por tal motivo no tienen una el feedback de su trabajo, de igual manera cuando se ejecutan los procesos de evaluación de desempeño no se entrega a cada uno de los colaboradores los resultado de manera personalizada. Se lo hace de manera general por grupos de trabajo. Para un óptimo entendimiento de los puestos y áreas evaluadas se presenta a continuación las guías de funciones respectivas (Romero, 2008).

1.4 El Burnout o Desgaste profesional

Según lo establecido hace algunos años por Romero (2008):

El resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivarte para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y

personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral (p. 38).

Relacionando lo anteriormente expuesto, a continuación encontramos las características del síndrome de *burnout* y las posibles consecuencias de las mismas.

a) Cansancio Emocional:

Se siente harto de las actividades que realiza

b) Despersonalización:

Actuar o tratar un asunto sin relacionarlo con una persona concreta. Siente que los usuarios son muy exigentes, reconocen muy poco su esfuerzo, y procura no involucrar la relación de trabajo con los usuarios.

c) Realización Personal:

Siente que su trabajo le ofrece escasos retos personales, poco interés de desarrollo personal, hubiese querido otro trabajo.

d) Características de la Tarea:

Se siente identificado con su trabajo, le gusta el ambiente y el clima laboral, requiere de mayor conocimiento sobre los resultados y alcances de su trabajo.

e) Tedio:

Siente que su trabajo carece de interés, es muy repetitivo, y le resulta aburrido.

f) Organización:

Siente que su jefe y compañeros apoyan sus decisiones, y considera que las relaciones personales establecidas en su trabajo son gratificantes.

g) Consecuencias de Estrés:

Considera que el trabajo que realiza está repercutiendo en su salud (dolores de cabeza, insomnio), afecta sus relaciones personales y familiares, y los problemas del trabajo hacen que rinda meno.

1.4.1 Consecuencias del síndrome de Burnout

Como parte final identificamos a continuación las áreas que se evalúan en el síndrome de burnout.

a) Agotamiento emocional

este aspecto se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, mismos que son indispensables para el ser humano.

b) Despersonalización o deshumanización

Consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.

c) Falta de realización personal

Con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

d) Síntomas físicos de estrés

Se pueden presentar como cansancio y malestar general a nivel físico o corporal.

e) Manifestaciones mentales:

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y /o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

f) Manifestaciones físicas:

Cefaleas, insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc

g) Manifestaciones conductuales:

Surgimiento de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia (Romero, 2008). Tras lo expuesto anteriormente se evidencia que el Síndrome de Burnout puede acarrear diversas alteraciones en la calidad de vida de la persona debido a una mala organización del puesto de trabajo y características demasiado exigentes para la persona.

Tomando como referencia lo anteriormente expuesto se continúa la descripción del lugar donde se llevará a cabo la investigación. Siendo esta una empresa comprometida con el mejor trato a sus colaboradores, nos han permitido realizar el trabajo en sus instalaciones y la entrega de información relevante que servirá para el desarrollo del presente.

1.4.2 Lugar donde se llevó a cabo la investigación

Novacero S.A es una empresa siderúrgica dedicada a la elaboración de soluciones de acero como paneles, guardavías, techos, galvanizado, laminados en caliente etc. Esta organización se encuentra distribuida a lo largo del Ecuador por tres plantas industriales (Quito, Guayaquil y Lasso), en cada una de las localidades de la compañía se elaboran diferentes productos y cuenta con más de 1300 personas dependientes.

Para el desarrollo de la presente disertación ponemos atención a la planta industrial de Lasso dedicada a la elaboración de laminados en caliente y laminados figurados, esta localidad cuenta con 700 colaboradores.

Las áreas más importantes de Lasso son las de acería y laminación, mismas que son en donde se llevará cabo la investigación. En la acería es donde se procesa la chatarra metálica ferrosa para conseguir la palanquilla, materia prima utilizada por la laminación para elaborar el producto terminado como varilla,

figurados, etc. En donde se evidencia la existencia de varios factores de riesgo que ponen en peligro la integridad del colaborador.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 ANTECEDENTES

En el trabajo realizado se puede encontrar dos variables: las características del puesto de trabajo, que serán descritas a lo largo de la investigación y; el estrés laboral, compuesto de varios factores que se redactarán en este trabajo.

Esta investigación se la llevo a cabo en la empresa Novacero, más específicamente en las áreas de laminación y acería donde existen diversos factores que pueden generar estrés laboral, tales como turnos de trabajo rotativo y jornadas extensas de labor, así como la existencia de varios factores de riesgo que ponen en peligro la integridad del colaborador.

El trabajo de investigación se lo llevo a cabo por medio de la utilización del test *Maslach Burnout Inventory (MBI)* el cual se aplicó a 180 personas pertenecientes a las áreas de Acería y Laminación, mismo que nos permitirá

identificar de qué manera la organización y composición del puesto de trabajo puede desencadenar en estrés y que consecuencias esta afectación puede traer.

El (MBI) fue elegido para la elaboración de este trabajo de investigación debido a que las áreas que evalúa se asemeja a la realidad de los trabajadores de la organización donde se llevó a cabo la disertación. Luego de revisar algunos trabajos anteriormente expuestos y libros de autores que explican sobre este test, se puede encontrar que de las herramientas que evalúan o miden estrés laboral, para nuestra necesidad era el que encajaba adecuadamente para cumplir con nuestro objetivo.

Cabe recalcar la colaboración por parte de los jefes de área, jefes de turno, supervisores y colaboradores de estas dos áreas ya que con la ayuda de la concientización de la importancia de este tema, la investigación se la llevo a cabo normalmente y con gran acogida.

Una vez culminada la investigación se realizará la respectiva entrega de los resultados del trabajo aquí expuesto como también de las recomendaciones necesarias del caso.

En la empresa Novacero S.A. y específicamente en las áreas de laminación y acería existen diversos factores que pueden generar estrés laboral, tales como turnos de trabajo rotativo y jornadas extensas de labor así como la existencia de varios factores de riesgo que ponen en peligro la integridad del colaborador

2.2 SIGNIFICADO DEL PROBLEMA

En la empresa Novacero S.A. y más específicamente en las áreas de acería y laminación, se tiene conocimiento de que en los puestos de trabajo existen diversos factores que pueden ser desencadenantes de estrés laboral, los mismos que traen consecuencias negativas a nivel físico, psicológico y social, debido a esta problemática surge el presente trabajo de disertación, con el fin de identificar las estas características en relación con los niveles de estrés encontrados, para de esta manera entregar recomendaciones útiles para afrontar y minimizar este problema.

2.2.1 INDICADORES

- Porcentaje de rotación

Con datos referidos hasta el mes de Octubre del 2014 se tiene un porcentaje de rotación del 3.2%

- Porcentaje de accidentabilidad (número de accidentes)

En lo que va del año 2014 hasta el mes de Octubre la empresa tiene un promedio de 26 accidentes mensuales.

2.3 DEFINICION DEL PROBLEMA

- ¿Cómo las características del puesto de trabajo pueden generar estrés laboral en los trabajadores de las áreas de acería y laminación de la empresa Novacero de la provincia de Cotopaxi?

- ¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema aparece cuando el porcentaje de accidentabilidad y de rotación se incrementa y también por el malestar expresado por parte de los colaboradores y la presencia de varios factores de riesgo.

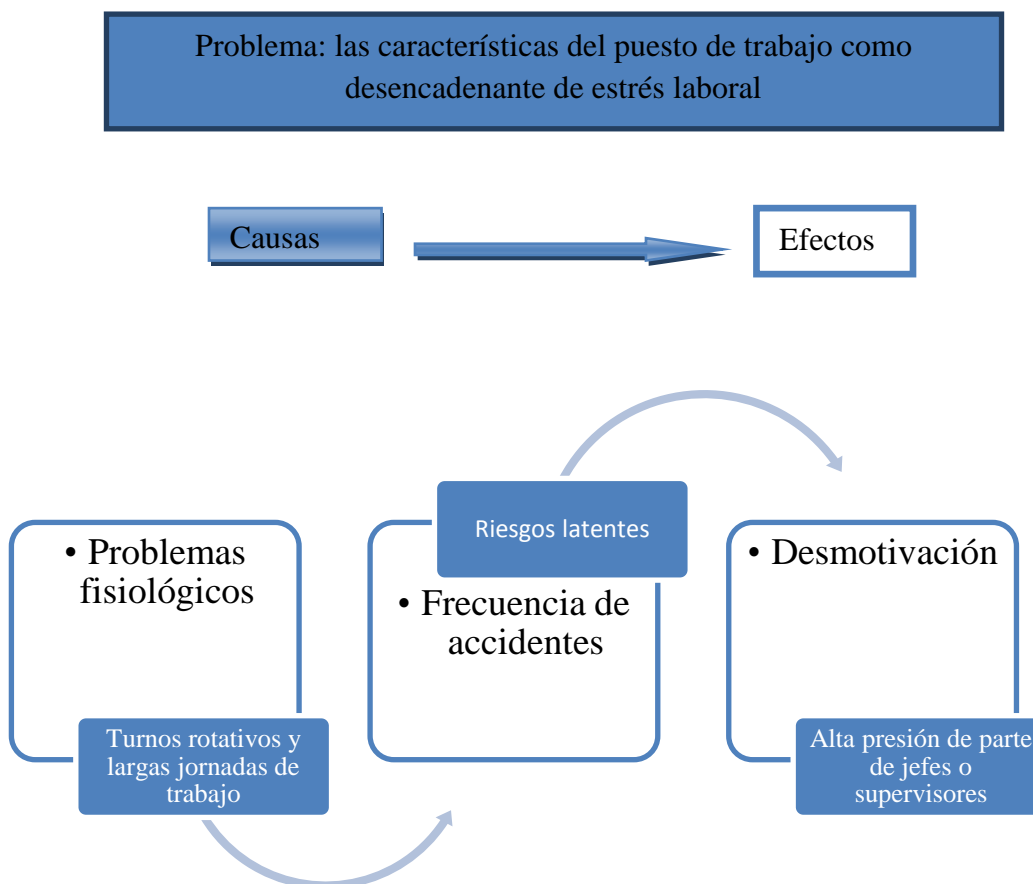
- ¿Por qué se origina?

En síntesis el problema se origina por la inadecuada estructuración de los puestos de trabajo

- ¿Quién o qué elementos lo origina?

Básicamente los elementos encontrados son los turnos rotativos, extensas jornadas y demasiada presión.

2.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



2.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

2.5.1 Delimitación de contenido

Campo: Psicológico

Área: Psicología del Trabajo

Aspecto: Condiciones Laborales y Riesgos Psicosociales

2.5.2 Delimitación de espacio

Provincia: Cotopaxi

Ciudad: Latacunga

Parroquia: Lasso

Institución: Novacero S.A.

2.5.3 Delimitación de tiempo

Inicio: Agosto 2014

Finalización: Diciembre 2014

2.6 HIPOTESIS

Las características del puesto de trabajo generan estrés en los colaboradores

2.7 VARIABLES E INDICADORES

2.7.1 Variables Independiente: Características de los puestos de trabajo

Indicadores:

- Jornada laboral
- Turnos de trabajo rotativo
- Factores de riesgo latentes

- Estilo de liderazgo

2.7.2 Variable Dependiente: Estrés Laboral

- Indicadores:
- Agotamiento emocional
- Despersonalización o deshumanización
- Falta de realización personal
- Síntomas físicos de estrés
- Manifestaciones mentales
- Manifestaciones físicas
- Manifestaciones conductual

2.7.3 Relación entre variables

Mediante el test aplicado en la investigación, Maslach Burnout Inventory, se encontró que varias de las características del puesto de trabajo expuestas tienen relación directa con algunas de las sintomatologías presentadas por los colaboradores. Si bien es cierto que no están en niveles elevados hay que tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones para evitar inconvenientes posteriores.

2.8 OBJETIVOS

2.8.1 General

Investigar cómo las características del puesto de trabajo pueden generar estrés laboral en los trabajadores de las áreas de acería y laminación de la empresa Novacero.

2.8.2 Específicos

- Identificar detalladamente los perfiles de cargo y guías de funciones de los puestos a investigar.
- Investigar los niveles de estrés laboral producido en los trabajadores de las áreas de acería y laminación de la empresa.
- Diseñar estrategias que permitan mitigar los efectos del estrés laboral producido en los trabajadores.

2.9 METODO

2.9.1 Metodología de la investigación:

Se realizó una descripción de la naturaleza de la empresa Novacero. Se procedió a la contextualización de los puestos de trabajo y sus características por medio de la utilización de perfiles de cargo y Guías de funciones de las áreas de acería y laminación. Se procedió a determinar la conceptualización del

estrés laboral con causas y consecuencias de esta afección y en que niveles se presenta por medio de la aplicación de *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Por medio de la identificación de las características de los puestos se procedió a determinar cómo estas influyen en la aparición de estrés laboral en los trabajadores. En función de los resultados obtenidos, se procedió a decidir los mejores mecanismos de manejo del estrés laboral presentado en los trabajadores de la empresa Novacero.

2.9.2 Modalidad básica de la investigación

- **Investigación bibliográfica.** Ya que la información que se necesitó fue extraída de libros que contenían aspectos relevantes que sirvieron en el desarrollo de la investigación. También se incluyó páginas web que contenían información relevante a la investigación.
- **Investigación de campo.** Ya que se procedió a la aplicación de test o cuestionarios a los trabajadores de las áreas de acería y laminación que permitió obtener información en números y porcentajes.

2.9.3 Nivel o tipo de investigación

- **Investigación descriptiva.** Se utilizó este tipo de investigación ya que se procedía a la recolección de datos para una mejor descripción de las variables investigadas es decir que por medio de los datos que se

obtuvieron se identificó un conocimiento claro de la procedencia del problema.

- **Investigación exploratoria.** Con la utilización de este tipo de investigación se identificó sus causas y consecuencias.

2.9.4 Enfoque

- **Cualitativa.** Se procedió a la contextualización de la naturaleza de la empresa, y descripción detallada de los puestos de trabajo de las áreas investigadas.
- **Cuantitativa.** Se utilizaron métodos estadísticos por medio de test aplicable a la investigación *Maslach Burnout Inventory* (MBI), instrumento que consiste en plantear al sujeto en una serie de enunciados sobre el pensamiento y sentimiento hacia su trabajo.

2.9.5 Población y muestra

La población con cual se trabajó está comprendida de 180, (trabajadores pertenecientes a las áreas de acería y laminación de la empresa que ocuparon su lugar de trabajo por más de 6 meses), no existe muestra ya que el test fue aplicado a todo el universo de la población.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 resultados generales de la aplicación del MBI

Resultados obtenidos en la aplicación del test MBI

	PROMEDIO	NIVEL
CANSANCIO EMOCIONAL	5,54	MODERADO
DESPERSONALIZACION	8,25	MODERADO
REALIZACION PERSONAL	8,19	MODERADO
CARACTERISTICAS DE LA TAREA	10,84	GRAVE
TEDIO	7,02	MODERADO
ORGANIZACIÓN	10,95	GRAVE
CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	6,58	MODERADO

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

Como podemos observar en el cuadro encontramos el promedio obtenido de cada área y en a que nivel pertenece cada uno de estos promedios.

3.2: Porcentajes obtenidos en el test MBI



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

Análisis: A nivel general se obtuvo un promedio total de 8.20 puntos siendo este correspondiente a un nivel de estrés moderado, pero es necesario que se realice un análisis profundo de las áreas que se van a evaluar para tener un criterio mejor elaborado e identificar si existe o no relación de estas áreas con las características del puesto de trabajo como desencadenante de estrés laboral

Como se puede observar en la tabla de resultados y en el gráfico, se observa los resultados generales obtenidos después de la aplicación del test MBI, claramente se puede encontrar que la mayor parte de las áreas evaluadas se

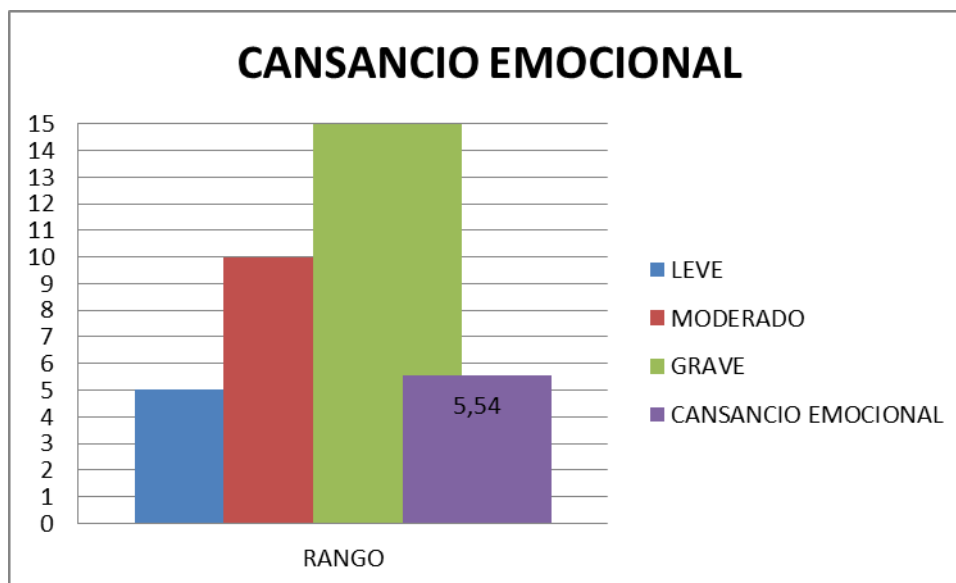
encuentran en un nivel moderado pero existen dos áreas, características de la tarea y organización, que se encuentran en un nivel grave.

Se identifica de manera dividida los porcentajes correspondientes de las áreas que se evaluó con el test MBI. Este porcentaje es en base al promedio general obtenido de cada área que conforma la evaluación completa del MBI.

En tedio se obtuvo un promedio de 5.54 que corresponde al 12%. En cansancio emocional se obtuvo un promedio de 7.02 que corresponde al 12%. En despersonalización se obtuvo un promedio de 8.25 que corresponde al 14%. En realización personal se obtuvo un promedio de 8.19 que corresponde al 14%. En consecuencias del estrés se obtuvo un promedio de 6.58 que corresponde al 10%. En características de la tarea se obtuvo un promedio de 10.84 que corresponde al 19%. Y en organización se obtuvo un promedio de 10.95 que corresponde al 19%.

A continuación se presenta los gráficos de cada una de las áreas evaluadas y el análisis de las mismas tomando en cuenta los criterios de evaluación anteriormente descritos, cabe recalcar que las tablas y gráficos fueron elaborados y diseñados en base a los resultados obtenidos por el autor de este presente trabajo de disertación de grado.

3.3: Cansancio Emocional

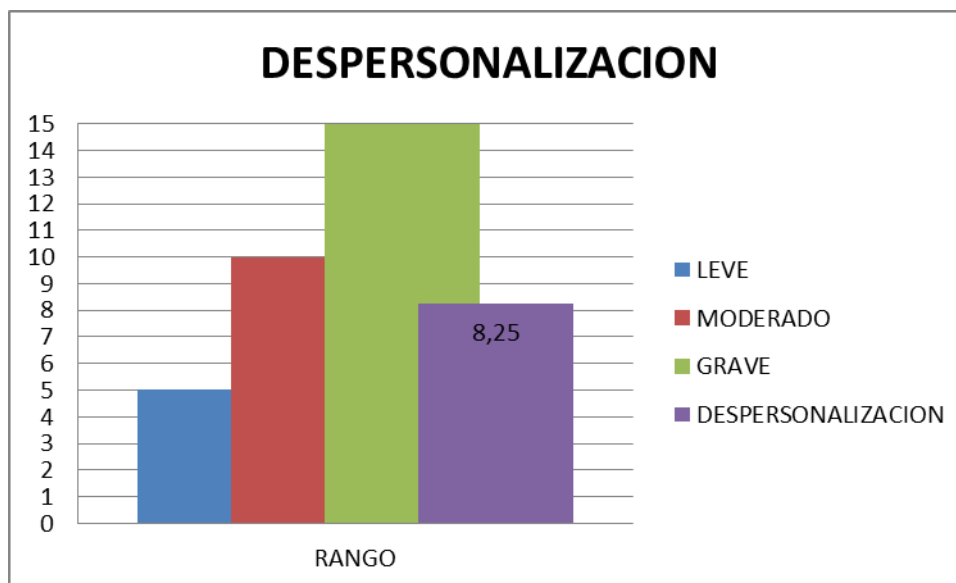


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 5.54 puntos que corresponde a un nivel moderado como se puede observar en la cuarta columna. Se identifica características en esta área como rechazo a las actividades que realiza, las personas de estas áreas pueden presentarse como hartos de las labores que tienen que desempeñar, si bien es cierto se encuentran en un nivel de tipo moderado reducido, esto se puede dar en ocasiones por debido a que las actividades que ejecutan pueden resultar demasiado cansadas y repetitivas y resulta en una afectación más emocional que física.

3.4: Despersonalización

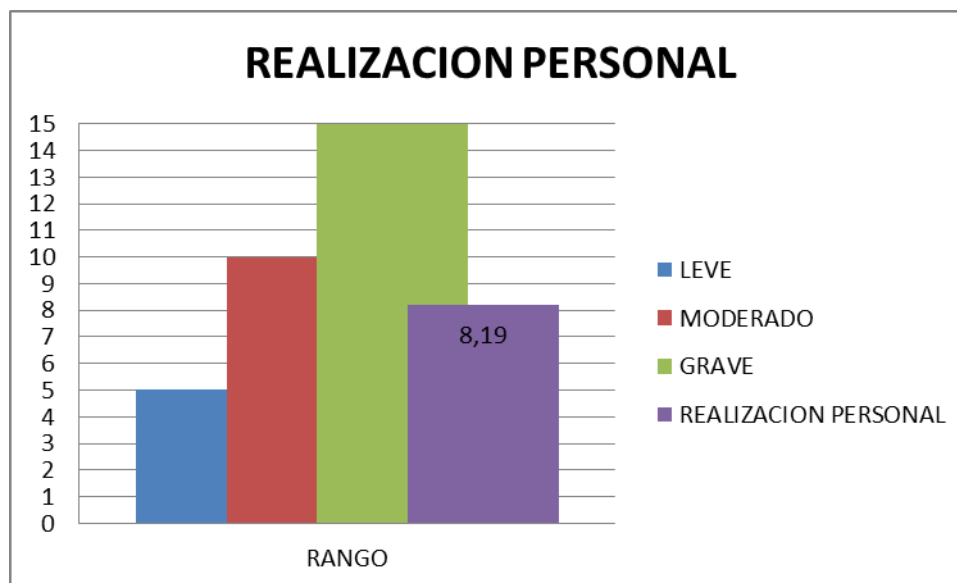


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 8.25 puntos que corresponde a un nivel moderado como podemos observar en la cuarta columna. Una vez analizados los datos de esta área, se puede encontrar características que se pueden presentar en los trabajadores, como la despersonalización del trabajo esto quiere decir que no trabajan con un fin, se sienten un más de todos no sienten ni saben la importancia que tiene su presencia en el grupo, el área o peor aún en la organización, no siente el apoyo del jefe inmediato. A pesar de que no está en un nivel tan alto ya se presenta cierto malestar por parte de los trabajadores y es necesario trabajar sobre este tema antes de que se presenten inconvenientes mayores.

3.5: Realización Personal

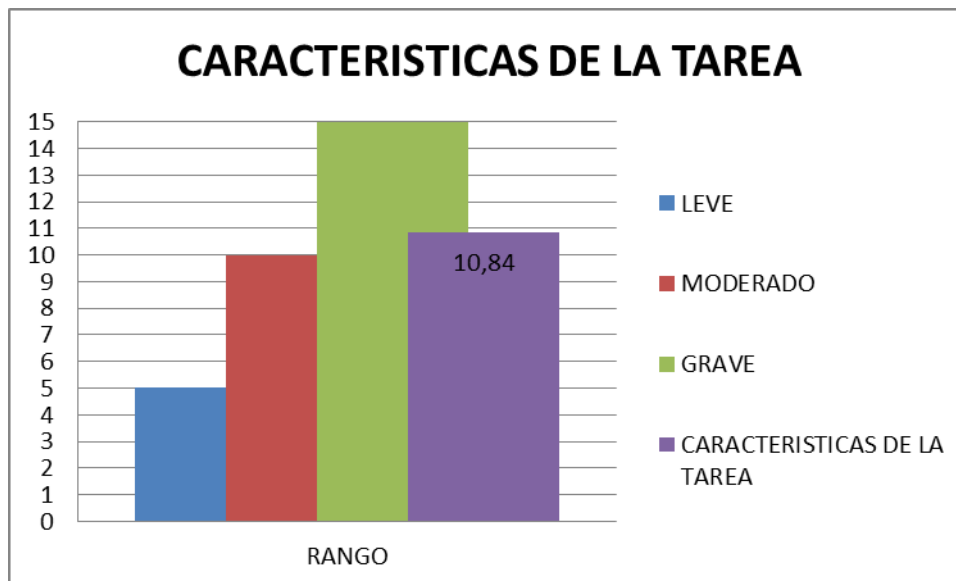


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 8.19 puntos que corresponde a un nivel moderado como podemos observar en la cuarta columna. Una vez realizado el análisis adecuado de en esta área, se puede encontrar que los colaboradores pueden sentirse frustrados o estancados en su puesto de trabajo, sin la esperanza de tener mejores oportunidades dentro o fuera de esta organización. Tomando en cuenta que no está en un nivel muy elevado ya que se encuentra en tipo moderado, necesario que se tomen medidas preventivas o correctivas para evitar problemas futuros.

3.6: Características de la tarea

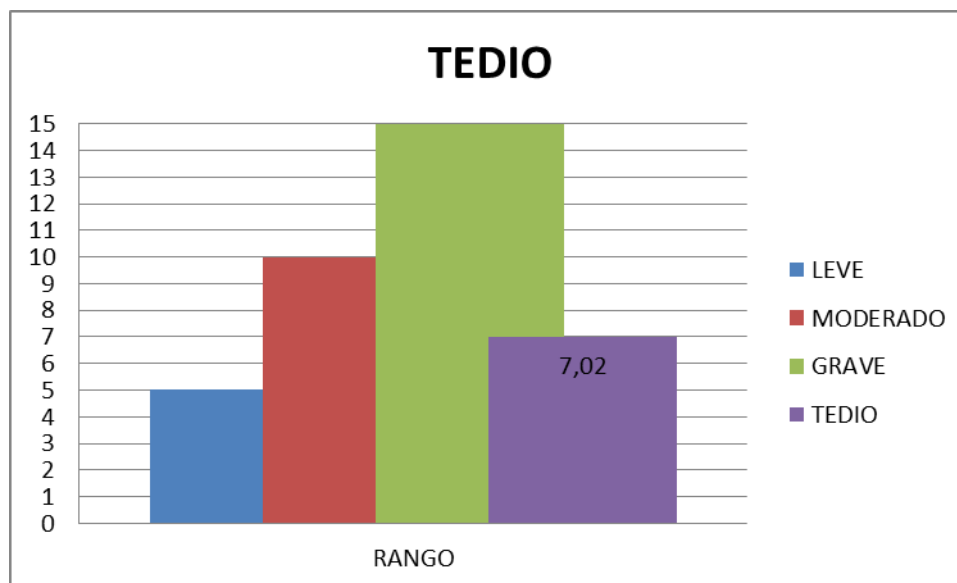


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 10.84 puntos que corresponde a un nivel grave como podemos observar en la cuarta columna. Resulta de gran importancia tener en cuenta este resultado ya que es uno de los más altos en esta evaluación. Se encuentra en nivel de tipo grave aunque bajo, el promedio puede ser una problemática a futuro. Se puede encontrar que el colaborador no se encuentra comprometido o identificado con la tarea, el puesto o la organización, esto puede ser debido a la falta de información hacia ellos de los resultados e importancia que tiene su trabajo para la organización.

3.7: Tedio

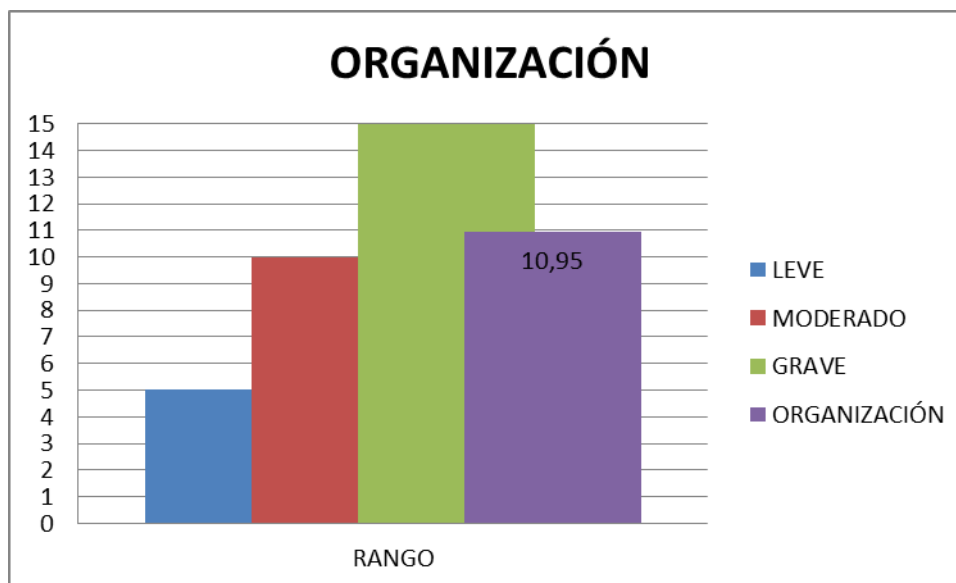


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 7.02 puntos que corresponde a un nivel moderado como puede observarse en la cuarta columna. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta área, se puede encontrar que los colaboradores podrían encontrarse aburridos de las actividades que desempeñan debido a que estas llegarían a resultar demasiado repetitivas o carentes de interés sin un reto mayor que haga despertar el interés de las personas, si bien es cierto no está en un nivel elevado es importante que se establezcan mejoras para evitar futuros inconvenientes.

3.8: Organización

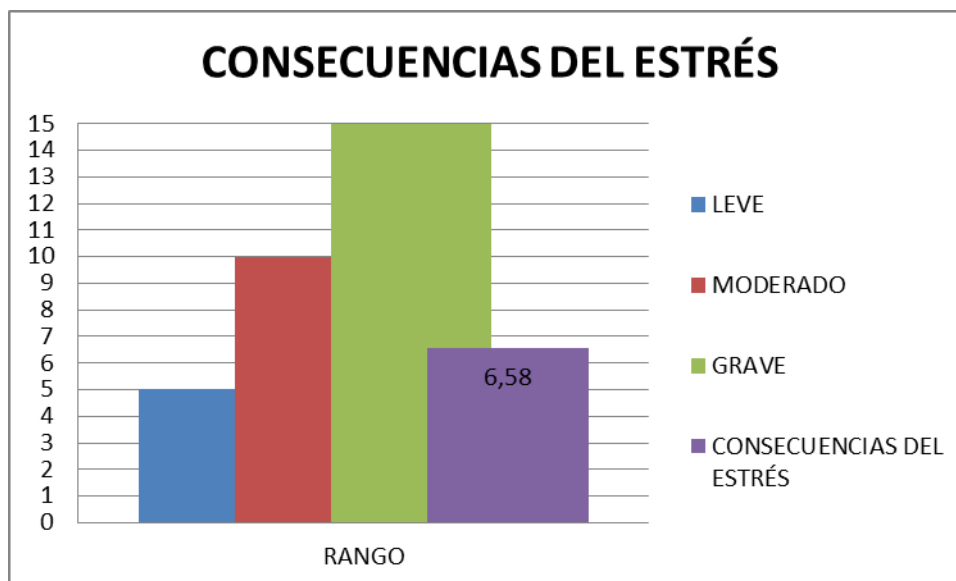


Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 10.95 puntos que corresponde a un nivel grave como podemos observar en la cuarta columna. Este fue el resultado más alto obtenido en esta investigación. Es necesario tener en cuenta este dato ya que el colaborador puede surgir un sentimiento de que no es apoyado por su jefe ni sus compañeros y que las actividades que ejecuta no tienen ningún fin, el trabajo resulta pesado para la persona y esto puede generar problemas interpersonales, familiares y hasta físicos para lo cual se debe tomar medidas correctivas y preventivas inmediatamente.

3.9: Consecuencias de la tarea



Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Factos, Brian 2014

El resultado obtenido en esta área fue de 6.58 puntos que corresponde a un nivel moderado como podemos observar en la cuarta columna. Para culminar se puede encontrar en un nivel de tipo moderado a las consecuencias dadas del estrés, si bien es cierto no se encuentran en niveles tan elevados en los colaboradores, es necesario tomar medidas para este inconveniente debido a su gran impacto en el desempeño de la persona ya que pueden presentarse problemas o sintomatología a nivel físico y/o mental, problemas familiares, abandono de trabajo y si el nivel aumenta podrían presentarse inconvenientes mucho más graves como adicciones, maltrato, etc.

CAPÍTULO IV

ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL

En la mayor parte de la investigación nos centramos en identificar los antecedentes, manifestaciones y consecuencias del estrés. En esta ocasión presentamos a continuación estrategias básicas que ayudaran a disminuir el efecto del estrés en relación a la investigación del presente trabajo de disertación.

Como idea principal se procederá a la conceptualización del conflicto trabajo familia y posteriormente se establecerá otras técnicas que nos ayudaran a mitigar los efectos del estrés laboral de los colaboradores de la organización.

4.1 Conflicto trabajo-familia

“El potencial para el conflicto y el estrés se incrementa conforme la mayoría de los trabajadores lucha con las demandas de equilibrar el empleo y las responsabilidades del hogar” (Muchinsky, 2007, p 47). Es puede ser que cada vez siguen incrementando las exigencias del entorno.

Como se puede observar en la cita expuesta y en relación con el trabajo realizado se observa que el trabajador pasa la mayoría del tiempo fuera de su hogar, sale a muy tempranas horas de su domicilio y regresa muy tarde y por las funciones que desempeña, agotado y con ganas de descansar por tal motivo se puede generar estrés el conflicto trabajo familia.

Debido a esto sería de bastante ayuda para los trabajadores y sus familias el reducir la jornada laboral a las 8 horas laborables. La reducción de las horas de la jornada laboral no es tarea fácil ya que gracias a la horas extras que realizan obtienen un mejor remuneración por lo cual sería necesario establecer una política salarial en la que el trabajador trabaje 8 horas diarias y con una remuneración adecuada a las exigencias sectoriales y al nivel de riesgo de sus labores.

4.2 Aprendizaje y prevención

Como se puede identificar en el presente trabajo de investigación, los trabajadores están expuestos a diferentes factores de riesgo que ponen en peligro la integridad física de los colaboradores y esta preocupación de que podría pasar algún accidente genera estrés y tensión en los trabajadores.

En esta organización existen diferentes factores que no pueden ser eliminados debido a la naturaleza de la empresa como el calor, el ruido, las maquinas en

movimiento etc. Cuando sucede algún accidente no solo uno es el afectado sino también sus compañeros porque se encuentran con la incertidumbre de que a ellos también podría sucederles algo (Muchinsky, 2007).

Sería de gran ayuda para el colaborador generar programas de resiliencia con un profesional preparado para superar eventos que le causaron daño y generan estrés en el mismo y en sus compañeros. Por medio de esto se generará una cultura de aprendizaje y prevención de estrés en los trabajadores de las áreas estudiadas.

4.3 Reestructuración de turno

Como se puede observar los trabajadores están expuestos a turnos de trabajo rotativos lo que puede generar alteraciones a nivel físico como psíquico tal es este el estrés laboral. Resulta de gran importancia tomar como punto de partida lo que mencionamos en el primer punto, la reducción de la jornada laboral para una mejor reestructuración de los turnos de trabajo para que las personas no se vean expuestas a cambios tan bruscos de los horarios como comer y descansar de una semana a la otra y que el tiempo libre que tienen puedan aprovecharlo de mejor manera y también evitar que los días de descanso sean llamados a trabajar o asistir a capacitación.

4.4 La actividad física

El ejercicio puede ayudar a una mejor circulación de la sangre, oxigenación del cerebro y mejoramiento del estado físico evitando el sobre peso. Todo lo mencionado ayudara a que los niveles de estrés en la persona sean reducidos en cierta manera y que la calidad de vida en la persona sea mejor (Muchinsky, 2007).

Se debe tomar en cuenta que los trabajadores están expuestos a largas jornadas de trabajo y que la actividad física después de su trabajo tendría consecuencias graves acarreado problemas musculares y óseos. Por eso es que la actividad física debe ser desempeñada cuando el cuerpo este descansado y en condiciones favorables para hacerlo así se obtendrían mejores resultados.

A más de las estrategias para mitigar los efectos del estrés presentamos a continuación alternativas que podrían ayudar a las áreas que encontramos en un nivel grave; organización y características de la tarea.

4.5.- Organización

Como se puede observar en el análisis de datos en esta área los trabajadores se encuentran en un nivel de tipo grave para lo cual se concluye una inadecuada estructuración de los puestos de trabajo.

Se requiere que estos puestos sean reestructurados tanto en jornadas de labor, turnos de trabajo, variedad de la tarea e implementación tecnológica.

Las personas responsables del cambio de estructuración de los puestos de trabajo serian los jefes de cada área, supervisores, gerente general y gerente de RR.HH.

4.6.- Características de la tarea

Dentro de esta área es necesario el acercamiento por parte de los jefes de cada área para una mejor retroalimentación de las labores desempeñadas por los colaboradores, haciendo énfasis en la importancia del trabajo realizado día a día y cuál es el impacto de sus funciones dentro del área de trabajo y la organización. De esta manera se puede empoderar al trabajador en su puesto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Existe relación e influencia directa entre estrés laboral y las características de estos puestos de trabajo, debido a los niveles encontrados de estrés en cada área evaluada con el test MBI, especialmente con características del puesto, consecuencias del estrés y organización más específicamente relacionadas con nuestra investigación.
- La presencia de estrés laboral en los trabajadores de las áreas evaluadas se encuentra en un nivel de tipo moderado en términos generales.

- Características de la tarea y organización fueron las áreas con un nivel más alto debido a que en ellas se engloba en general lo que concierne al puesto de trabajo.
- Las largas jornadas de trabajo en este caso de 12 horas generan cansancio acumulado en los colaboradores de estas dos áreas.
- Los turnos rotativos a los que los trabajadores están sujetos, hace que el cuerpo no se acostumbre a un solo horario de descanso lo que resulta en un gran problema para la salud del colaborador.
- El cansancio acumulado en los trabajadores genera desconcentración, problemas de sueño, problemas estomacales y musculares.
- El trabajo forzado que cumplen los colaboradores ocasiona daños en su salud como problemas en su columna lo que genera desmotivación en el empleado.
- Debido a que prácticamente el colaborador se encuentra fuera de su hogar hasta por más de 14 horas diarias, la persona descuida su hogar.

- El riesgo latente en los puestos de trabajo y el alto número de accidentes produce temor en los colaboradores de las áreas evaluadas.
- La excesiva presión que ejerce el supervisor de sección o jefe de área produce inconformidad en las personas que pertenecen a estas áreas de trabajo.
- En términos generales los trabajadores no se encuentran hartos de su trabajo pero esto puede ser debido a la necesidad de mantener a su familia y sacar a delante a su familia.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se requiere un análisis y descripción de puestos para realizar las mejoras al mismo con el fin de adecuarlo de mejor manera y que reduzca la influencia con la consecución de estrés laboral.
- Se recomienda una intervención urgente dirigida a disminuir el nivel de estrés laboral en relación con las características de trabajo y organización.

- Diseñar incentivos de recompensa y reconocimiento a los mejores colaboradores con el fin de motivar a las personas.
- Si en realidad no es posible de manera inmediata reducir la jornada de trabajo debido a la necesidad de producción se recomienda realizar pausas de descanso para la recuperación del trabajador.
- Diseñar un plan de trabajo en el que la rotación de turno no sea tan violenta y que el colaborador no esté expuesto a cambios repentinos de trabajo y su salud no se vea afectada.
- Realizar un cronograma de vacaciones planificadas para los colaboradores y que ellos puedan descansar y retomar sus labores de mejor manera.
- Realizar mejoras en los procesos de producción para que el colaborador no esté expuesto a trabajo pesado o incómodo.
- Utilizar el principio de ergonomía que indica adecuar el puesto al colaborador.
- Trabajar en conjunto con el área de seguridad industrial con el fin de mitigar los factores de riesgo presentes en los puestos de trabajo.

- Ejecutar cursos de capacitación con los jefes de área con el fin de mejorar el trato hacia sus colaboradores y que ejerzan un estilo de liderazgo motivante para el grupo.
- Realizar una intervención por medio de trabajo social para identificar familias vulnerables y entregar ayuda necesaria a quienes lo requieran.
- Mejorar la comunicación e información en temas relevantes de la compañía a todos los colaboradores para de esta forma hacer sentir al colaborador como parte de ella.
- Diseñar actividades deportivas y recreativas con la intervención directa de todos los colaboradores de la organización.

BIBLIOGRAFIA

Arnold, J (2012). *Psicología del trabajo comportamiento humano en el ámbito nacional* 5a.ed. México: Naucalpan de Juárez.

Espino, G. (2012). *Vida laboral, estrés y salud mental* 1a.ed. Madrid. Vida laboral, estrés y salud mental. Madrid: Arenas

Fernández, F. (2008). *Porqué trabajamos? el trabajo entre el estrés y la felicidad*. España: Piramide.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona, España: kairós (2009). La inteligencia emocional. Barcelona, España: Bolsillo zeta

Ibañez, J. (1996). *El estudio de los puestos de trabajo*. Madrid: Ppu.

Landy, J. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México d.f: TEA

Méndez, F. (2007). *Formacion Superior en revencion de Riesgos Laborales, parte obligatoria y común*. España: TEA

Muchinsky, M. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo* 8ª Edición: Mexico D. F: Thomson

Océano. (1998). *psicologia para todos tomo I*. ocenao. Rodríguez Muñoz, María de la fe. (2010). *"mobbing" : volviendo a vivir* . San vicente, alicante: Editorial club universitario

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *ilo.org*. Recuperado el 14 de febrero de 2014, de www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm

Romero, M. (2008). *Psicología Industrial* 1ª. ed. Quito, Ecuador: CODEU

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 - 2013*. Recuperado el 2 de mayo de 2014, de plan.senplades.gob.ec: <http://plan.senplades.gob.ec/>

Valenzuela, B., & Ortiz, M. (2004). *Análisis de los puestos de Trabajo*. México D.F.: Díaz de Santos

6.2.- GLOSARIO

FUNDICION.- Proceso por el cual se expone al acero a altas temperaturas para que este sea derretido y poder manejarlo.

GUARDAVIAS.- Estructuras de acero que se las ponen al borde de las carreteras para evitar la precipitación de los autos fuera de las vías con el fin de evitar accidentes.

JORNADA LABORAL.- es el tiempo definido que se emplea para la realización de las actividades relacionada a un trabajo.

LAMINACION.- proceso por el cual se expone a las láminas de acero a altas temperaturas logrando su deformación y el moldeo de las mismas para la obtención de un producto final

OIT.- Organización Internacional de Trabajo

OMS.- Organización Mundial de Salud

PANELES.- Cubiertas de acero realizadas en diferentes medidas de forma geométrica utilizadas en diferentes ámbitos, como industria construcción.

PELIGRO.- Se refiere a la identificación de la posibilidad de ocurrencia de un acto dañino para bienes materiales so el ser humano.

PUESTO DE TRABAJO.- lugar o espacio donde se llevan a cabo ciertas actividades previamente establecidas con el fin de lograr un objetivo para beneficio propio o de otros.

REMUNERACION.- Se refiere pago económico que se da a cambio de la realización de un trabajo o actividad previamente definida, siendo esta el sueldo o salario que percibirá la persona.

RIESGO.- definimos como la posibilidad o el potencial daño que puede sufrir bienes materiales como también el ser humano en cualquier lugar que se encuentre.

VARILLA.- Tira de acero en diferentes medidas que es utilizada para el diseño de estructuras en la construcción de edificaciones.

6.2 ANEXOS

A continuación y tal como se lo había plasmado anteriormente identificamos las guías de funciones, fotografías y profesiogramas para entender de qué se trata las funciones que desempeñan los trabajadores de las áreas evaluadas.

6.1 Guía de Funciones Acería

1.- INFORMACION GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO:	Ayudante	NIVEL:	Operativo
REPORTA A: (Cargo)	Supervisor de Sección, Jefe de turno.	CODIGO:	
SUPERVISA A: (Cargo/os)	Ninguno	PUNTOS:	
AREA:	Acería	FECHA:	
LOCALIZACION GEOGRAFICA:	Planta Lasso	NUMERO DE OCUPANTES POR LOCALIDAD:	

2.- MISION DEL CARGO (¿qué, dónde, para qué?)
Apoyar en los procesos productivos y técnicos de la Planta de Fundición.

3.- ENUMERAR LOS PRINCIPALES SUBPROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA			
MACRO PROCESO PRODUCTIVO	ON	1	Proceso productivo de Fundición en la Acería

		2	
		3	

4.-PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA. (indique las actividades más relevantes del cargo)			
IMPORTANCIA	¿QUÉ HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?	NIVEL DE COBERTURA % TIEMPO/MES
1	Ayudar con las actividades descritas en las instrucciones de operación de las máquinas.	Garantizar el correcto funcionamiento de la máquina y cuidar su seguridad.	30%
2	Ayudar con las actividades descritas en los métodos de trabajo.	Garantizar la realización correcta del trabajo.	30%
3	Colaborar en actividades de Mantenimiento.	Conocer la forma de funcionamiento de la máquina.	30%
4	Ayudar a cumplir los lineamientos establecidos y la documentación del SGI.	Llevar registros de control.	30%
5	Realizar las actividades 5`s de su zona.	Para crear un ambiente de orden aseo y limpieza en su lugar de trabajo.	30%
6	Realizar cualquier actividad que le delegue el inmediato superior		

4.1 ACTIVIDADES A CUMPLIR DENTRO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

N.-	¿QUÉ HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
1	Identificar y comunicar producto no conforme en los procesos productivos que participa	Tomar decisiones oportunamente
2	Solicitar los recursos necesarios para la adecuada operación y/o ejecución de las actividades	Garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, la gestión ambiental y la calidad de los productos y servicios.
3	Cumplir y fomentar la aplicación de las disposiciones en cuanto a calidad, gestión ambiental y SySO, emitidas en procedimientos, métodos de trabajo, charlas y disposiciones verbales.	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano, al ambiente y calidad de productos.
4	Fomentar el uso eficiente de los recursos para reducir los desechos de las actividades que se realizan.	Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos
5	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano.
6	Asistir a charlas y adiestramientos que efectúa la empresa.	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.
7	Uso de los EPI's asignados para su puesto de trabajo.	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.
8	Familiarizarse con los mapas de riesgos y evacuación de sus áreas	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.

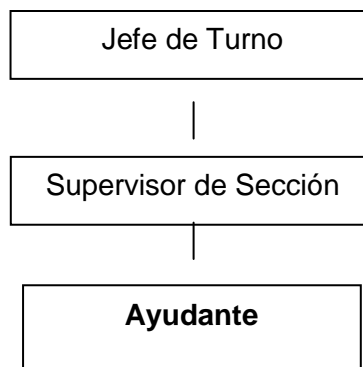
	de trabajo.	
9	Colaborar en la identificación, medición, evaluación y control de riesgos	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano.

5.- INDICADORES (Revisar rol de pagos mensual y Plan de Negocios el área.)

6.- RECURSOS (Determine los recursos tales como equipos, infraestructura, etc., necesarios para cumplir con las funciones del cargo)

Ninguno

7.- ORGANIGRAMA (Señale el nivel de reporte y supervisión del cargo)



8.- AUTORIDAD (Tiene Autoridad en la toma de decisiones y recomendaciones)

Decisiones:

Decide reportar ruidos o daños en la maquinaria.

Recomendaciones:

Recomienda mantenimiento a los equipos.

8.1.- Autoridad en SySO, Ambiental y Calidad, esta información debe ser ingresada por RRHH)

En Seguridad y Salud Ocupacional:

Detener cualquier actividad que conlleve riesgo inminente de incidente/accidente.

Levantar contactos de seguridad cuando observe un acto sub estándar (acciones inseguras) en la ejecución de los procesos de la organización.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a SySO.

En Gestión Ambiental:

Detener cualquier actividad que evidencie riesgo inminente de impacto ambiental.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a gestión ambiental

En Gestión de la Calidad:

Reportar cualquier actividad que pueda conllevar el incumplimiento de los parámetros de calidad de producto o servicio al cliente.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a calidad de producto y servicio al cliente.

9.- CONTEXTO (Breve descripción sobre aspectos relevantes del entorno, problemas, participación en reuniones, contactos relevantes internos o externos)

Tiene participación en las siguientes reuniones:

Reuniones sobre 5`s.

Reuniones informativas con Jefe de Producción y Jefe de turno.

Reuniones de área

Dificultades más frecuentes que se presentan en el cargo

Condiciones Ambientales en las que se encuentra

Paras de la máquina por mantenimiento correctivo

					STAS Y VISITAS DOMICILIARIAS
Orientación al logro	4	Trabajo bajo presión	5	Respetar y valorar a las personas	
Orientación al cliente	4	Recursividad	5	Integridad, honestidad y transparencia	
Trabajo en equipo	5	Solución de problemas	4	Empoderamiento y cooperación	
Comunicación efectiva	5	Capacidad de reacción inmediata	5	Liderazgo Horizontal	
		Estado Físico	4	Desarrollo y Crecimiento personal	

COMPETENCIAS DE SySO	NIVEL DESARROLLO
Identificar consecuencias	3
Atención a detalles	4
Atención selectiva	4
Reconocimiento de Problemas	3

Fuente: Novacero SA

Elaborado por: Factos Brian (2014)

Guía de Funciones Laminación

6.2 Guía de funciones laminación

1.- INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL CARGO:	Ayudante	NIVEL:	Operativo
PUESTO DE TRABAJO:			
REPORTA A: (Cargo)	Supervisor de Sección	CODIGO:	
SUPERVISA A: (Cargo/os)	Ninguno	PUNTOS:	
AREA:	Laminación	FECHA:	
LOCALIZACION GEOGRAFICA:	Planta Lasso	NUMERO DE OCUPANTES POR LOCALIDAD:	

2.- MISION DEL CARGO (¿qué, dónde, para qué?)

Apoyar en los procesos productivos garantizando que el producto terminado cumpla con especificaciones técnicas.

3.- ENUMERAR LOS PRINCIPALES SUBPROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA

MACRO PROCESO PRODUCTIVO	1	Proceso de Producción de Laminación en el tren 1.
---------------------------------	---	---

4.-PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA. (indique las actividades más relevantes del cargo)

IMPORTANCIA	¿QUÉ HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?	NIVEL DE COBERTURA %
--------------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------

			TIEMPO/MES
1	Ayudar en la calibración y/o armado del tren por producto.	Obtener las medidas requeridas por producto.	4%
2	Inspeccionar y garantizar el producto que cumpla con especificaciones.	Conocer la forma de funcionamiento de la máquina.	4%
3	Realizar actividades de templado, conteo, empaque de acuerdo a su puesto de trabajo.	Asegurar que el proceso de producción se ejecute y sea continuo.	83%
4	Realizar las actividades 5`s de su zona.	Para crear un ambiente de orden aseo y limpieza en su lugar de trabajo.	2%
5	Colaborar en actividades de Mantenimiento.	Conocer la forma de funcionamiento de la máquina.	3%

4.1 ACTIVIDADES A CUMPLIR DENTRO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

N.-	¿QUÉ HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
1	Identificar y comunicar producto no conforme en los procesos productivos que participa	Tomar decisiones oportunamente

2	Solicitar los recursos necesarios para la adecuada operación y/o ejecución de las actividades	Garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, la gestión ambiental y la calidad de los productos y servicios.
3	Cumplir y fomentar la aplicación de las disposiciones en cuanto a calidad, gestión ambiental y SySO, emitidas en procedimientos, métodos de trabajo, charlas y disposiciones verbales.	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano, al ambiente y calidad de productos.
4	Fomentar el uso eficiente de los recursos para reducir los desechos de las actividades que se realizan.	Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos
5	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano.
6	Asistir a charlas y adiestramientos que efectúa la empresa.	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.
7	Uso de los EPI's asignados para su puesto de trabajo.	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.
8	Familiarizarse con los mapas de riesgos y evacuación de sus áreas de trabajo.	Prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales.
9	Colaborar en la identificación, medición, evaluación y control de riesgos	Reducir o eliminar los riesgos que afectan al recurso humano.

5.- INDICADORES (Revisar rol de pagos mensual y Plan de Negocios el área.)

6.- RECURSOS (Determine los recursos tales como equipos, infraestructura, etc., necesarios para cumplir con las funciones del cargo)

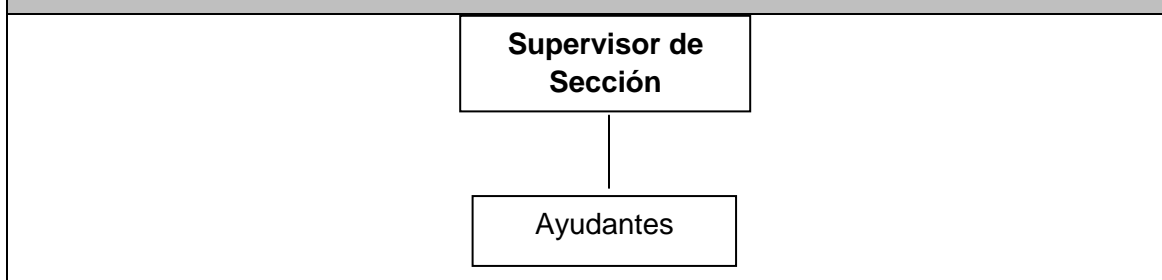
1.- Tijera

2.- Tenazas

3.- Zuncho

4. Equipos de Protección Individual y Ropa de Trabajo (Ver matriz F-P-EPI.01)

7.- ORGANIGRAMA (Señale el nivel de reporte y supervisión del cargo)



8.- AUTORIDAD (Tiene Autoridad en la toma de decisiones y recomendaciones)

Decisiones:

Decide comunicar defectos en los productos.

Decide reportar ruido o daño en la maquinaria.

Recomendaciones:

N/A

8.1.- Autoridad en SySO, Ambiental y Calidad, esta información debe ser ingresada por RRHH)

En Seguridad y Salud Ocupacional:

Detener cualquier actividad que conlleve riesgo inminente de incidente/accidente.

Levantar contactos de seguridad cuando observe un acto sub estándar (acciones inseguras) en la ejecución de los procesos de la organización.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a SySO.

En Gestión Ambiental:

Detener cualquier actividad que evidencie riesgo inminente de impacto ambiental.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a gestión ambiental.

En Gestión de la Calidad:

Reportar cualquier actividad que pueda conllevar el incumplimiento de los parámetros de calidad de producto o servicio al cliente.

Notificar al inmediato superior el incumplimiento de lo estipulado en la normativa interna en cuanto a calidad de producto y servicio al cliente.

9.- CONTEXTO (Breve descripción sobre aspectos relevantes del entorno, problemas, participación en reuniones, contactos relevantes internos o externos)

Tiene participación en las siguientes reuniones:

Reuniones sobre 5´Ss

Reuniones sobre información de resultados de producción con el Jefe de Producción y Supervisor de Sección.

Dificultades más frecuentes que se presentan en el cargo:

Máquinas no disponibles o en malas condiciones.

Contactos Relevantes Internos Recurrentes:

Supervisor de Sección.

Operadores.

Contactos Relevantes Externos Recurrentes:

N/A

10.- FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica:

Primaria, Bachiller en General o Bachiller Técnico de preferencia.

Conocimientos Técnicos :

No indispensable.

Experiencia:

6 meses a 1 año en posiciones relacionadas con el cargo, no indispensable.

11.- COMPETENCIAS (Habilidades o destrezas)

Identifique de 1 a 5 el nivel de desarrollo que requiere el cargo en las diferentes competencias, considerando que 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto. Las

Competencias Organizacionales son mandatorias para todos los cargos; en

Competencias del cargo ingrese máximo cuatro competencias que son clave para la gestión del cargo, por ejemplo trabajo bajo presión, creatividad, capacidad de análisis.

El nivel de desarrollo de las competencias de SYSO, dependerá del cargo al que se apliquen; los valores de la organización serán evidenciados por diferentes fuentes.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL DESARROLLO	COMPETENCIAS DEL CARGO	NIVEL DESARROLLO	VALORES ORGANIZACIONALES	VALIDACIÓN MEDIANTE REFERENCIA, ENTREVISTAS Y VISITAS DOMICILIARIAS
Orientación al logro	4	Trabajo bajo presión	5	Respetar y valorar a las personas	
Orientación al	4	Recursividad	4	Integridad, honestidad y	

cliente		ad		transparencia	
Trabajo en equipo	5	Responsabilidad	5	Empoderamiento y cooperación	
Comunicación efectiva	5			Liderazgo Horizontal	
				Desarrollo y Crecimiento personal	

COMPETENCIAS DE SySO	NIVEL DESARROLLO
Identificar consecuencias	3
Atención a detalles	4
Atención selectiva	4
Reconocimiento de Problemas	3

Fuente: Novacero SA

Elaborado por: Factos Brian (2014)

Personal de Acería





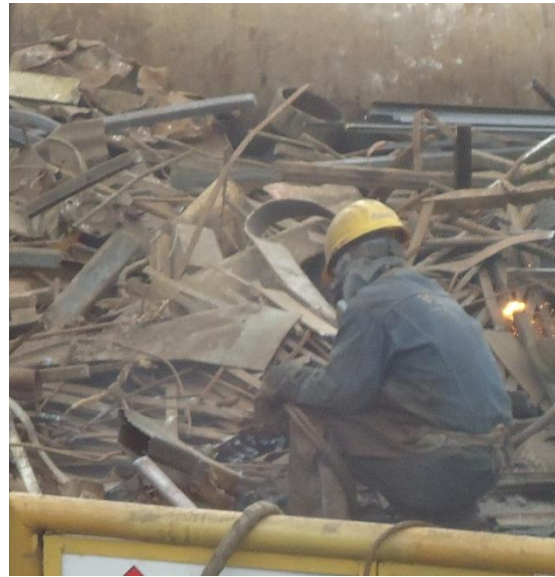


Personal de laminación.







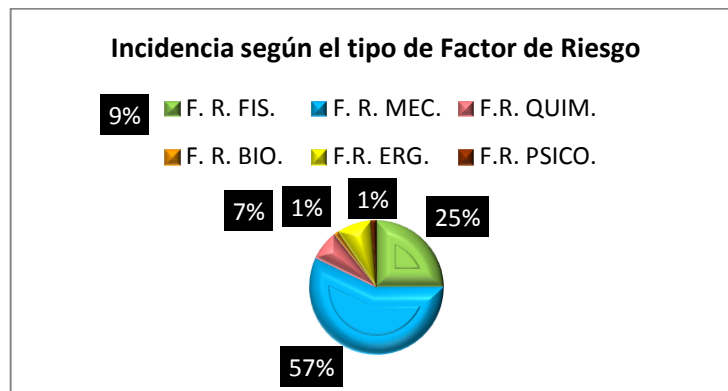
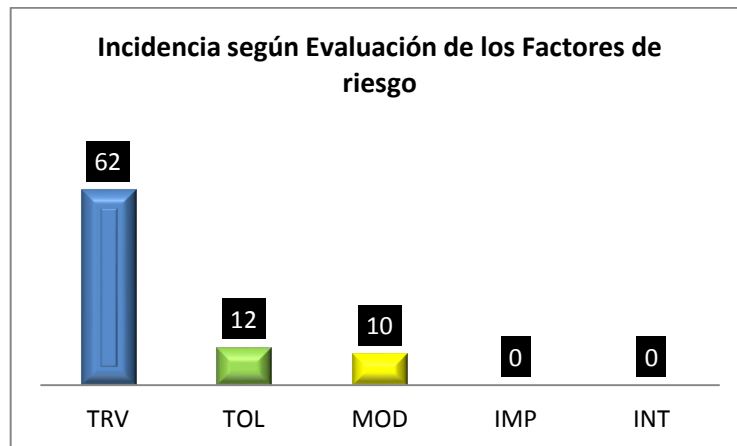




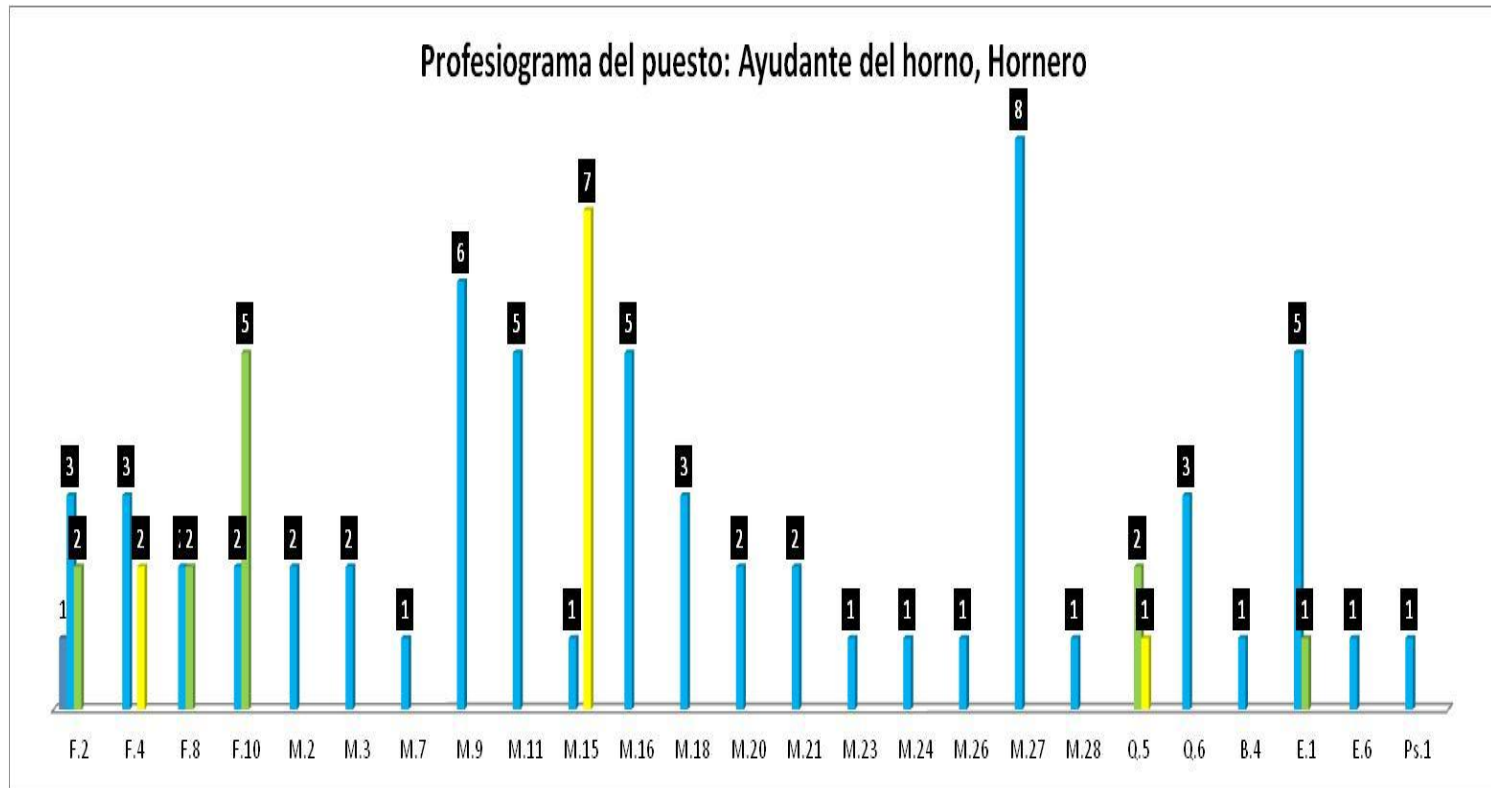


Profesiograma de Acería

N°	Peligro Identificado	Código	Evaluación					TOTAL POR F.R.
			TRV	TOL	MOD	IMP	INT	
1	Temperatura baja	F.2	3	2				21
3	Ruido	F.4	3		2			
7	Disconfort Térmico por Calor	F.8	2	2				
8	Radiación no ionizante (UV. IR. electromagnética)	F.10	2	5				
12	Piso irregular. resbaladizo	M.2	2					48
13	Obstáculos en el piso	M.3	2					
14	Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo	M.7	1					
15	Transporte mecánico de cargas	M.9	6					
17	Caída a distinto nivel	M.11	5					
20	Proyección de sólidos o líquidos	M.15	1		7			
21	Superficies o materiales calientes	M.16	5					
22	Caída al mismo nivel	M.18	3					
24	Choque contra objetos inmóviles	M.20	2					
25	Choque contra objetos móviles	M.21	2					
27	Proyección de fragmentos o partículas	M.23	1					
28	Atrapamiento por o entre objetos	M.24	1					
29	Incendio por factores de inicio	M.26	1					
30	Incendio por propagación	M.27	8					
31	Atropellos o golpes con vehículos	M.28	1					
33	Exposición a material particulado	Q.5		2	1			6
34	Manipulación de químicos (sólidos, líquidos)	Q.6	3					
35	Insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)	B.4	1					1
36	Levantamiento manual de objetos	E.1	5	1				7
39	Desplazamientos	E.6	1					
40	Turnos rotativos	Ps.1	1					1
T O T A L			62	12	10	0	0	84

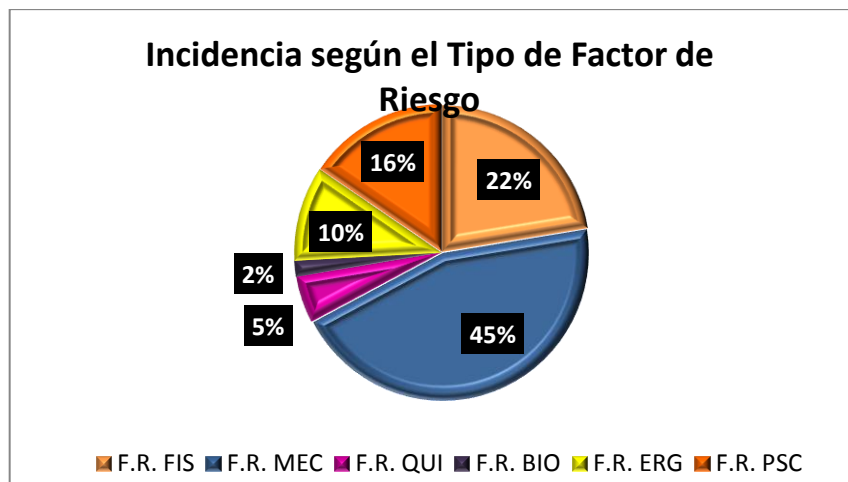
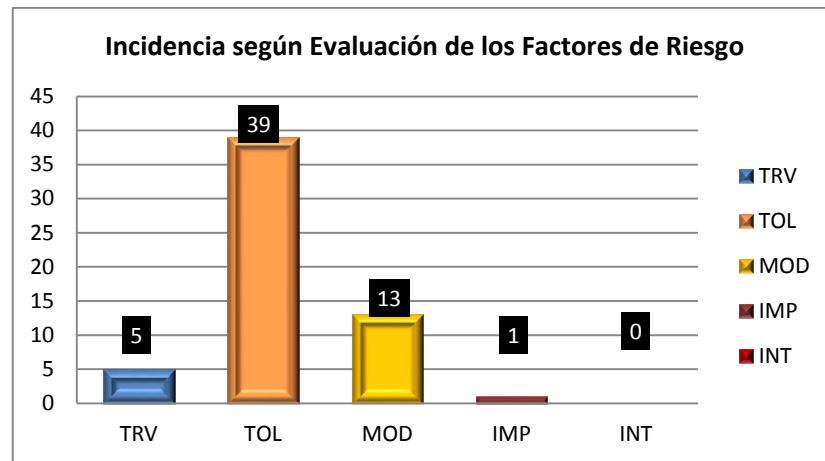


F. R. FIS.	21
F. R. MEC.	48
F. R. QUIM.	6
F. R. BIO.	1
F. R. ERG.	7
F. R. PSICO.	1

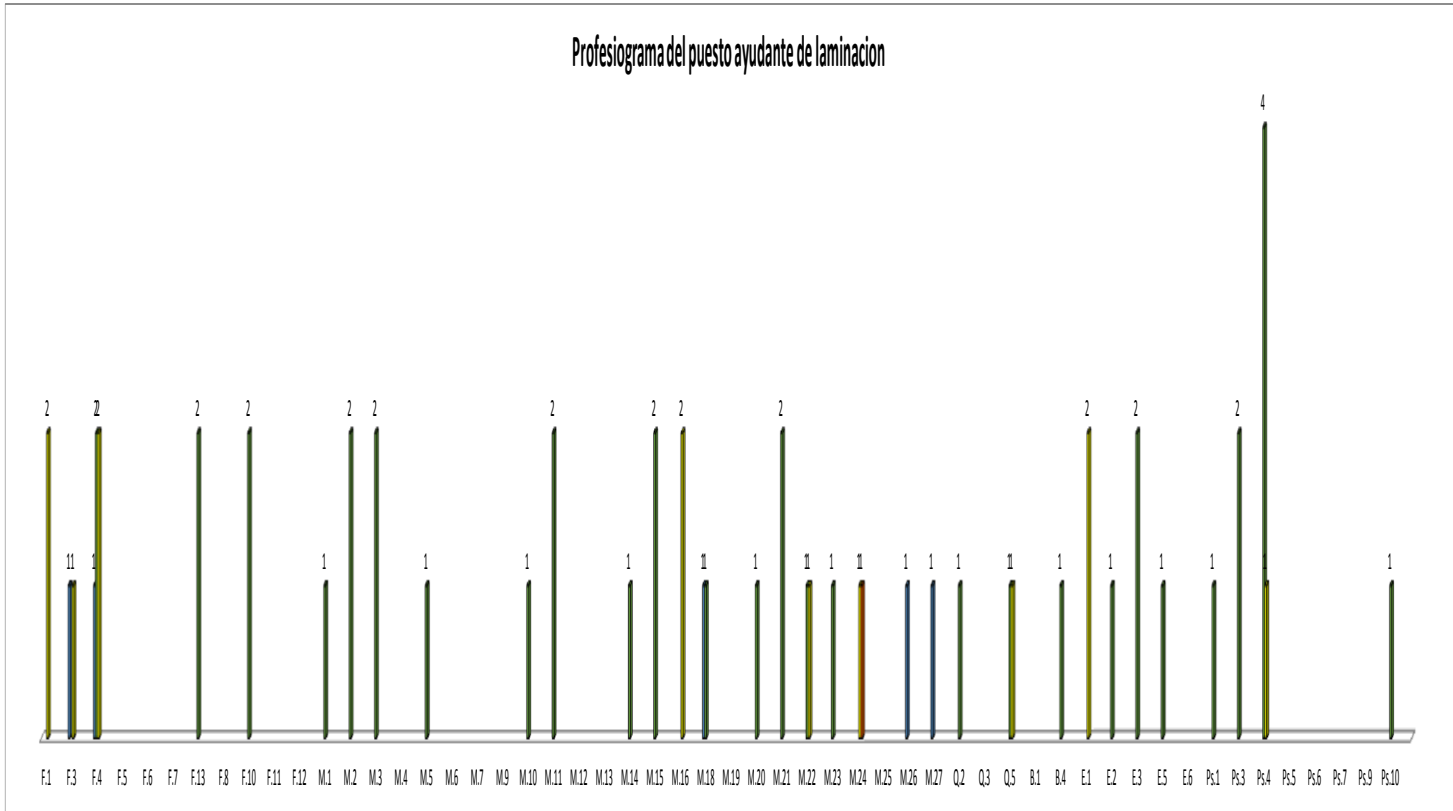


Profesiograma de laminación

N°	Peligro Identificado	Código	Evaluación				TOTAL POR F.R.		
			TRV	TOL	MOD	IMP		INT	
	Temperatura elevada	F.1			2		13		
	Iluminación insuficiente	F.3	1		1				
	Ruido	F.4	1	2	2				
	Vibración cuerpo completo	F.5							
	Vibración mano-brazo	F.6							
	Estres Térmico por Frío	F.7							
	Disconfort Térmico por Calor	F.13		2					
	Estrés Térmico por Calor	F.8							
	Radiación no ionizante (UV, IR, electromagnética)	F.10		2					
	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	F.11							
	Manejo eléctrico	F.12							
	Espacio físico reducido	M.1		1				26	
	Piso irregular, resbaladizo	M.2		2					
	Obstáculos en el piso	M.3		2					
	Desorden	M.4							
	Maquinaria desprotegida	M.5		1					
	Manejo de herramienta cortante y/o punzante	M.6							
	Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo	M.7							
	Transporte mecánico de cargas	M.9							
	Desplazamiento dentro del edificio por escaleras	M.10		1					
	Caída a distinto nivel	M.11		2					
	Trabajo en altura (desde 1.8 metros)	M.12							
	Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento	M.13							
	Caída de objetos en manipulación	M.14		1					
	Proyección de sólidos o líquidos	M.15		2					
	Superficies o materiales calientes	M.16			2				
	Caída al mismo nivel	M.18	1	1					
	Pisadas sobre objetos	M.19							
	Choque contra objetos inmóviles	M.20		1					
	Choque contra objetos móviles	M.21		2					
	Golpes cortes por objetos o herramientas	M.22		1	1				
	Proyección de fragmentos o partículas	M.23		1					
	Atrapamiento por o entre objetos	M.24			1	1			
	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos	M.25							
	Incendio por factores de inicio	M.26	1						
	Incendio por propagación	M.27	1						
	Contacto con Hidrocarburos (Diesel, gasolina, bunker, aceite, grasa, otros)	Q.2		1			3		
	Exposición a aerosoles nieblas o humos metálicos	Q.3							
	Exposición a material Particulado	Q.5		1	1				
	Exposición a bacterias o virus	B.1					1		
	Insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)	B.4		1					
	Levantamiento manual y manipulación de cargas	E.1			2		6		
	Movimiento corporal repetitivo	E.2		1					
	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	E.3		2					
	Fatiga visual por uso excesivo de PVDs	E.5		1					
	Desplazamiento	E.6							
	Turnos rotativos	Ps.1		1					
	Trabajo a presión	Ps.3		2			9		
	Alta responsabilidad	Ps.4		4	1				
	Sobrecarga mental	Ps.5							
	Minuciosidad de la tarea	Ps.6							
	Trabajo monótono	Ps.7							
	Déficit en la comunicación	Ps.9							
	Inadecuada supervisión	Ps.10		1					
	T O T A L		5	39	13	1		0	58



F.R. FIS	13
F.R. MEC	26
F.R. QUI	3
F.R. BIO	1
F.R. ERG	6
F.R. PSC	9



Herramienta utilizada

INVENTARIO PARA LA EVALUACION DEL STRES LABORAL "BURNOUT"

Conteste las siguientes preguntas, indicando con la mayor honestidad, en opción del 1 al 5

- 1) Nunca o Nada
- 2) Raramente o Poco
- 3) Algunas Veces o Algo
- 4) Frecuentemente o Bastante
- 5) Siempre o Mucho

	Nunca 1	Raramente 2	Algunas Veces 3	Frecuentemente 4	Siempre 5
1. En general estoy harto de mi trabajo					
2. Me siento identificado con mi trabajo					
3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes					
4. Mi jefe me apoya en las decisiones que tomo					
5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos profesionales					
6. Mi trabajo actual carece de interés					
7. Cuando estoy en mi trabajo me siento de mal humor					
8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo					
9. Las relaciones personales que establezco en mi trabajo son gratificantes para mí					
10. Por la responsabilidad que tengo en mi trabajo nunca hago bien los resultados y el alcance del mismo					
11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellos					
12. Mis intereses por el desarrollo profesional son actualmente muy escasos					
13. Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud personal (dolores de cabeza, insomnio)					
14. Mi trabajo es muy repetitivo					
15. Estoy quemado por mi trabajo					
16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo					
17. El trabajo está afectando a mis relaciones personales y familiares					
18. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo					
19. El trabajo que yo hago dista de ser el que yo hubiera querido					
20. Mi trabajo me resulta muy aburrido					
21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor					
Total					
Describa la principal causa de malestar en el trabajo es:					
.....					

